



Livret d'accueil

Bienvenue



Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à séjourner à la **Polyclinique Bordeaux Caudéran** en vue d'une hospitalisation. Au nom de la Direction, de l'équipe médicale, des professionnels paramédicaux, ainsi que de l'ensemble du personnel technique, administratif, et hôtelier, nous sommes ravis de **vous accueillir dans notre établissement.**

La Polyclinique de Bordeaux Caudéran, dotée d'appareils technologiques de pointe et d'un environnement agréable, met tout en œuvre pour garantir le succès de votre séjour dans les meilleures conditions possibles. Votre santé, votre bien-être et votre sécurité sont notre priorité absolue.

Dans une démarche constante d'amélioration de l'organisation et de la qualité des soins, la Polyclinique Bordeaux Caudéran s'est engagée dans une démarche de certification auprès de la Haute Autorité de Santé (HAS). Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons obtenu cette certification, garantissant la qualité de nos services.

Les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site **www.has-sante.fr**, témoignant de notre engagement envers l'excellence des soins que nous vous prodiguons.

N'hésitez pas à poser des questions, à partager vos préoccupations, ou à solliciter notre aide en tout temps. Nous sommes ici pour vous, pour vous soutenir et pour vous accompagner tout au long de votre séjour.



Les médecins et l'ensemble du personnel de la Polyclinique Bordeaux Caudéran tiennent à vous remercier chaleureusement pour votre confiance et vous souhaitent un séjour serein, propice à votre rétablissement.



La Direction de l'établissement

Sommaire

02

Présentation

p3

03

Mon parcours

p4

04

Mon séjour

p6

05

Mon départ

p8

06

Qualité

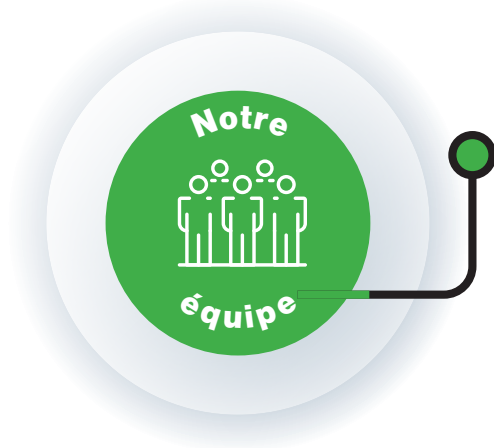
p10

07

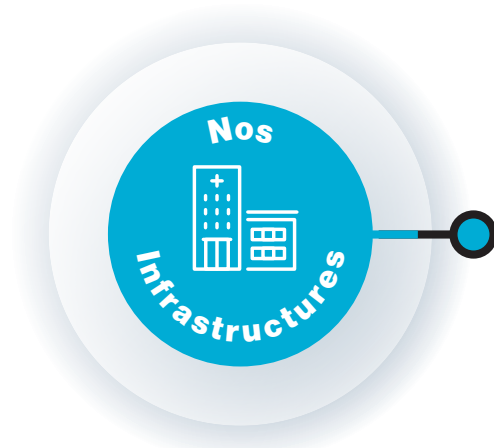
Plan

p15

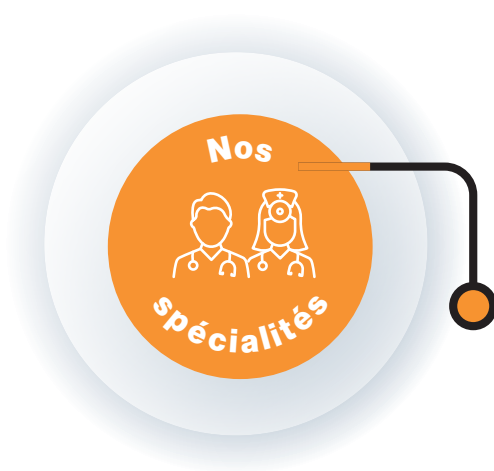
Présentation



- **10** praticiens*.
 - **+100** collaborateurs.
 - **5 000** patients par an.
- *praticiens spécialistes en neurologie, en gériatrie, en soins palliatifs.



- **71** lits d'hospitalisation.
- **18** lits et places d'ambulatoire.
- **1** centre imagerie médicale à résonance magnétique (IRM).
- **1** pharmacie à usage interne.



- Médecine gériatrique.
- Médecine neurologique.
- Rhumatologie.
- Service de soins médicaux et de réadaptation.
- Lits de soins palliatifs.
- Kinésithérapie, ostéopathie, posturologie.
- Suivi de soins de support : diététicien, psychologue, neuropsychologue, assistant social, ergothérapeute.

Mon parcours

Mon parcours en 6 étapes essentielles.

Les documents importants en hospitalisation ou en ambulatoire.

01



CONSULTATION MEDICALE EXTERNE

- Vous munir des documents suivants:
 - pièce d'identité,
 - carte vitale,
 - carte de mutuelle,
 - comptes rendus médicaux,
 - ordonnances des traitements en cours,
 - résultats de laboratoire et résultats d'imagerie récents,
 - tous les examens ou renseignements pouvant être utiles dont la lettre d'adressage de votre médecin.

02



PRE-ADMISSION

- Vous munir des documents suivants:
 - pièce d'identité,
 - carte vitale,
 - carte de mutuelle,
 - Pour les mineurs: livret de famille, pièce d'identité (parents et enfants) et, si besoin, justificatif d'autorité parentale exclusif.
 - Pour les majeurs protégés: décision de justice (tutelle, curatelle, etc.).

NB: la préadmission est à réaliser après le rendez-vous avec le médecin.

Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les restes à charge.

03



ADMISSION

- Transport sanitaire : vous devez l'organiser auprès de la compagnie de transport de votre choix avec le bon de transport remis au préalable par votre praticien.
- Apporter votre pièce d'identité, carte vitale, carte de mutuelle ainsi qu'un chèque de caution (en hospitalisation complète).
 - Pour les mineurs : signature obligatoire des deux parents.
 - Pour les majeurs protégés : autorisation signée par l'autorité compétente.
- Apporter vos comptes rendus médicaux, vos ordonnances et vos médicaments des traitements en cours, vos résultats de laboratoires et vos résultats d'imagerie récents, tous les examens ou renseignements pouvant être utiles.
- Prévoir votre nécessaire de toilette avec serviette.



ACCUEIL EN SERVICE

- Pose du bracelet d'identification.
- Présentation des équipements et des prestations de la chambre.
- Réalisation de votre projet de soins personnalisé.



SÉJOUR

- Prise en charge paramédicale et médicale (projet de soins personnalisé, nutrition, éducation, écoute, kinésithérapie, etc.).
- Préparation des suites de soins et du transport (si besoin).

04

05

SORTIE

- Dans le service : remise des ordonnances, de la lettre de sortie, des radios, de mes traitements personnels et des prochains rendez-vous éventuels.
- A l'accueil : remise de la facture et du bulletin d'hospitalisation.



06

Mon séjour

(Les tarifs et prestations sont disponibles à l'accueil et annexés à ce livret)

Accompagnement personnalisé



Nos chambres

- Chambre particulière : attribuées selon leur disponibilité, elles sont toutes dotées de salle de bain, sanitaires et climatisation.

Les frais supplémentaires sont à votre charge, sauf en cas de prise en charge totale par votre mutuelle. Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les restes à charge.

- Toutes les chambres sont équipées de télévision et du WIFI. La prestation vous sera proposée lors de votre admission.
- Votre accompagnant peut bénéficier d'un lit et de repas si vous êtes en chambre particulière. Il suffit d'en faire la demande auprès de l'accueil ou de l'équipe soignante.



Nos menus

- Les menus sont élaborés par une diététicienne du groupe et adaptés à votre état de santé et aux régimes particuliers.

- Point de vente : un distributeur de boissons chaudes et froides, de confiseries est à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil.



LOGHOS **LOGHOS** Logistique Hospitalière

- La clinique fait appel à la société LOGHOS, entreprise de logistique hospitalière, en charge :

- du bionettoyage des locaux;
- de la restauration (prestations de petits-déjeuners, déjeuners, goûters et dîners en chambre);
- de la distribution interne du linge et des vêtements.

Au quotidien, LOGHOS participe :

- au bien-être des patients, des visiteurs et du personnel de l'établissement ;
- à la lutte contre les infections nosocomiales en lien avec le CLIN (cf. page 10) ;

- au respect de l'environnement et des utilisateurs en sollicitant des produits et techniques les plus durables possible ;

- à la mise en valeur des denrées fournies par la cuisine centrale, afin de proposer un repas convivial et appétissant, en respectant les préconisations d'alimentation thérapeutiques personnalisées, et selon les normes d'hygiène HACCP les plus strictes ;

- à la prise de commande repas au chevet des patients afin de prendre en compte leurs besoins alimentaires et de recueillir leur choix de repas durant leur séjour hospitalier.

Prise en charge privilégiée



Traitement personnel

- Amenez votre ordonnance, les médicaments de votre traitement personnel et confiez les à l'infirmier.

Cela pourra être utile si votre entrée se fait en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie interne afin d'éviter de perturber l'équilibre de votre traitement.

Les médicaments prescrits seront fournis par la clinique, sauf en cas de situation l'en empêchant.



Langues étrangères

- La clinique peut faire appel à des professionnels parlant différentes langues étrangères. Si besoin, j'en fais la demande à l'accueil ou auprès de l'équipe soignante.



Appareil Dentaire / Auditifs

- Pensez à les déposer dans la boîte prévue à cet effet et mise à disposition dans la chambre par l'équipe soignante.



Vie spirituelle

- La clinique respecte les croyances. Si vous souhaitez l'assistance d'un représentant de votre culte, faites en part à un professionnel de la clinique (cf. charte de la personne hospitalisée page 13).



Service social

- Si vous rencontrez des difficultés, si vous avez des démarches spécifiques à effectuer, vous pouvez en informer l'équipe qui vous mettra en relation avec le service social de l'établissement.



Confidentialité

- Vous pouvez demander l'anonymat lors de votre entrée. Dans ce cas, le personnel ne communiquera ni appel, ni visite.



Argent et objets de valeur

- Laissez à votre domicile ou à un proche vos biens et objets de valeur (argent, bijoux, ordinateur, etc.).
- À défaut de ces précautions, la clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



Tutelle/Curatelle

- Vous êtes un majeur protégé:
 - Prévoyez d'être assisté dans vos démarches par votre représentant désigné, qui justifiera de sa nomination de représentation.
 - Munissez-vous de la décision de justice vous concernant.



Quelques rappels de bonne conduite, il est interdit :

D'apporter des fleurs ou des plantes.

De fumer dans l'enceinte de l'établissement (y compris les cigarettes électroniques).

D'utiliser et détenir de l'alcool et des stupéfiants.

NB : les animaux de compagnie sont autorisés sous certaines conditions.



Mon départ



Transport sanitaire

- Il est possible de bénéficier, sur prescription médicale du médecin, d'un transport VSL (Véhicule Sanitaire Léger), d'un taxi ou d'une ambulance pour votre sortie.
- La clinique peut organiser le transport pour votre retour à domicile, ou en établissement selon vos besoins identifiés.



Les frais d'hospitalisation

- En service hospitalisation complète :

Du lundi au vendredi, votre dossier sera régularisé la veille de votre sortie par une hôtesse d'accueil en vue de votre sortie administrative.

Une facture acquittée accompagnée d'un bordereau d'hospitalisation vous sera remise pour votre remboursement mutuel selon le contrat que vous avez souscrit auprès de votre mutuelle.

Les dimanches et jours fériés, la sortie sera réalisée par l'équipe soignante et votre facture sera adressée à votre domicile.

- En service ambulatoire :

Votre sortie sera validée par l'infirmier qui vous remettra un bulletin de sortie.

Pour les patients mineurs ou majeurs protégés, la sortie ne pourra se faire qu'en présence d'un parent ou d'un tuteur.



Sortie contre avis médical

- Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous ne pourrez quitter la clinique qu'après avoir complété une attestation déchargeant le médecin et la clinique de toute responsabilité.



Remise de documents et effets personnels

- Assurez-vous avant de quitter le service que l'équipe soignante ou le praticien vous a bien remis vos documents de sortie (compte-rendu d'hospitalisation, ordonnance de sortie, examens...) ainsi que votre traitement personnel si vous en avez remis un lors de votre arrivée.
- N'oubliez pas vos effets personnels dans votre chambre.
- Un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de votre sortie. Vous pouvez le remettre complété à l'équipe soignante ou bien à l'accueil.



Qualité

La Polyclinique – Dynamique Qualité & Gestion des risques

Dans le cadre de notre politique qualité centrée sur la sécurité du patient, l'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration et d'évaluation continues des pratiques. Des audits internes sont régulièrement menés afin de vérifier le respect des bonnes pratiques de prise en charge et de sécurité.

La certification est une procédure d'évaluation externe réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins données au patient sont respec-

tées. Elle incite également les professionnels à analyser leurs pratiques et leur organisation.

Les visites de certification sont effectuées tous les 4 ans, par des « experts-visiteurs » de la HAS.

Notre dernière visite de certification a eu lieu en novembre 2023.

Les résultats de cette visite ainsi que les indicateurs qualité et sécurité des soins - IQSS (cf. infra) sont disponibles sur le site de l'HAS (www.has-sante.fr), rubrique « Qualiscope ».



Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

Différents indicateurs nationaux de performance sont mesurés annuellement par l'HAS :

- lutte contre les infections nosocomiales,
- tenue du dossier patient,
- prise en charge de la douleur,
- satisfaction des patients.

Les résultats de ces indicateurs sont affichés à l'accueil et sur notre site internet.

Votre dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Instances réglementaires

Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Il a pour objectif de :

- Veiller à l'optimisation de la prise en charge médicamenteuse, selon les référentiels réglementaires en vigueur.

- Choisir les médicaments et dispositifs médicaux stériles mis à disposition dans les services de soin et valider leurs achats.
- Informer le personnel et les usagers sur la bonne utilisation des médicaments et dispositifs médicaux stériles.



Qualité

Instances réglementaires

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

- Le CLUD de la Polyclinique Bordeaux Caudéran a mis en place des procédures et des protocoles afin d'améliorer la prise en charge de votre douleur pour mieux l'évaluer, la traiter et la prévenir.
- Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, qu'il soit médicamenteux ou non, nous vous proposons différentes échelles d'évaluation adaptées à votre état de santé.

Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales (CLIN)

- Le CLIN est composé de personnel soignants, de médecins, d'infirmier hygiéniste et de personnel hôtelier. Il a pour objectifs de :
 - Coordonner les actions de prévention et d'hygiène hospitalière.
 - Veiller sur l'hygiène des locaux et de l'environnement, des installations médicales.
 - Mener des actions de formation de d'information auprès du personnel et des usagers.

Comité de liaison de l'alimentation et de la nutrition (CLAN)

- Le CLAN définit le programme d'actions de l'établissement dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition des patients et des personnels.
- Le CLAN est composé de médecins, personnel soignant, directeur des soins, diététiciens, et du responsable de la restauration.

Commission des Usagers (CDU)

- La CDU est composée de la direction, des représentants des usagers, des membres de l'encadrement des soins, du responsable qualité, d'un médecin médiateur et un médiateur non médical.
- Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant **à améliorer votre accueil et celui de vos proches**. Lors des réunions de la CDU, l'expression de la satisfaction des patients via les commentaires E-Satis et enquêtes internes est présentée. Des actions d'amélioration sont identifiées.

- Elle veille au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner vos plaintes ou réclamations et les suites qui leur sont données.
- Vous avez également la possibilité de signaler tout évènement indésirable pouvant survenir au cours de votre prise en charge sur la plateforme nationale : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>

Si vous souhaitez contacter la CDU, la liste des membres est affichée dans les zones d'accueil de la clinique et à l'entrée de chaque service.

Cellule d'Identitovigilance (CIV)

- La Polyclinique Bordeaux Caudéran est engagée dans une démarche d'identitovigilance, préalable essentiel à la qualité et la sécurité des soins.



A tout moment pendant votre séjour, l'ensemble des professionnels vous invitera à décliner votre identité, à chaque étape de votre prise en charge.

- Lors de votre admission, vous devrez vous munir d'un de ces documents :
 - le passeport de préférence ou Carte Nationale d'identité (CNI) pour les ressortissants d'un pays de l'Union Européenne,
 - le titre de séjour permanent,
 - le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance pour les mineurs (accompagné d'un titre de haut niveau de confiance des deux parents).
- Afin de valider votre Identité Nationale de Santé (INS) et pour votre sécurité, une bonne identification est indispensable. Pour cela un bracelet d'identification vous sera posé et nous utiliserons votre nom de naissance pour vous identifier.

La Polyclinique – Dynamique Qualité

Droits des patients & chartes d'hospitalisation

Les droits des patients prennent leurs sources dans des textes législatifs en évolution constante.

Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément à la réglementation européenne 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et applicable à compter du 25 mai 2018, les données à caractère personnel recueillies au sein de l'établissement sont strictement réservées à votre dossier de soins et à votre prise en charge administrative. Elles font l'objet d'un traitement informatique. Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant ou à la limitation de leurs traitements.

L'accès à votre dossier

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et des établissements de santé (...) » (Article L11117 du code de la santé publique). Certains éléments de votre dossier seront transmis automatiquement vers votre Dossier Médical Partagé (DMP) intégré à votre Espace Santé : www.monespacesante.fr

L'équipe médicale pourra consulter votre DMP dans le cadre de votre prise en charge sauf en cas d'opposition de votre part.

Toute demande complémentaire devra être adressée par écrit au directeur de la Polyclinique, accompagnée de la photocopie de votre pièce d'identité.

Les informations sollicitées sont mises à votre disposition après un délai légal de réflexion de 48h. Elles vous seront envoyées sous 8 jours à compter de la réception de votre demande complète. Ce délai peut être porté à deux mois si le dossier date de plus de cinq ans. Le dossier peut vous être transmis par la poste ou par la messagerie sécurisée de votre Espace Santé.

Votre dossier médical est conservé pendant trente ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (sauf pathologies particulières dont les délais sont réglementés).

Le droit d'accès aux données informatisées

Des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés durant votre séjour. Les données recueillies par l'établissement lors de votre consultation ou hospitalisation font l'objet d'un traitement informatique automatisé dans les conditions fixées par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien qui a constitué votre dossier.

Elles sont protégées par le secret médical.

Vous avez un droit d'accès et de rectification de ces informations, exerçable auprès du médecin qui vous prend en charge et dans le respect des conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Le consentement aux soins

Le recueil du consentement du patient est obligatoire. Son droit de refuser des soins est légalement prévu à l'article L. 1111-4 du Code de la Santé Publique : « *Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment* ».

Dans le cas d'un refus de soins de votre part,

le médecin, soumis à son devoir d'assistance, doit vous informer des conséquences de ce refus, qu'elles soient bénignes ou graves. Le médecin vous demande ensuite de reformuler votre décision après un délai de réflexion raisonnable, de manière à s'assurer de la stabilité de votre décision.

Si vous persistez à refuser les soins, le médecin s'abstient de les pratiquer. Il consigne alors votre refus et les informations qui vous ont été données dans le dossier médical.

Personne de confiance et Personne à prévenir

Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, tout patient hospitalisé majeur peut désigner **une personne de confiance**.

Celle-ci peut-être un parent, un proche, un médecin.

Cette désignation n'est pas une obligation.

Le rôle de votre personne de confiance est de vous accompagner dans vos démarches et de vous assister lors de vos rendez-vous médicaux. Elle est consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes plus en mesure d'être interrogé(e).

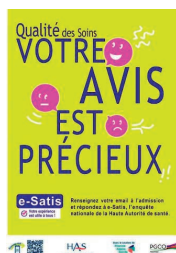
La personne à prévenir est la personne nommée à l'admission dans l'établissement et qui est à prévenir en cas de besoin. Elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge mais en aucun cas des informations couvertes par le secret médical et professionnel ne lui seront délivrées.

La personne à prévenir peut-être distincte de la personne de confiance.

Expérience & satisfaction patient

Lors de votre sortie, un questionnaire de satisfaction vous sera remis. Nous vous prions de bien vouloir le renseigner et le remettre à l'équipe soignante ou bien à l'accueil.

Après votre hospitalisation, vous recevrez un questionnaire de satisfaction E-Satis sur l'adresse e-mail confirmé lors de votre admission. Votre adresse e-mail sera utilisée uniquement pour le recueil de votre satisfaction



En répondant de façon anonyme à ces questionnaires, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
 - votre prise en charge par les professionnels de la Polyclinique ;
 - votre chambre et vos repas ;
 - l'organisation de votre retour à domicile.
- Votre opinion est précieuse pour connaître et valoriser votre satisfaction auprès de nos équipes. Elle permet d'améliorer la qualité de nos soins et nos services.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée

« directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives sont modifiables à tout moment et concernent les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez :

- Soit confier vos directives au personnel qui vous prendra en charge au sein de notre établissement : elles seront conservées dans votre dossier médical et accessibles au praticien.
- Soit confier vos directives à votre personne de confiance sans omettre de remplir le formulaire « personne de confiance, personne à prévenir »

Des formulaires sont disponibles à l'accueil et dans les services de soins. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, rapprochez-vous de la responsable des soins de votre service ou consulter le site internet

<https://www.service-public.fr>

Votre espace santé :

« Mon espace santé » est un espace numérique de santé (ENS) pour tous les usagers en France, qui permet à chacun de :

- Recevoir, stocker et partager avec des professionnels de santé ses documents et ses données de santé (ordonnances, résultats d'analyses, etc.) de façon gratuite et sécurisée.
- Envoyer et recevoir des informations en toute sécurité grâce à une messagerie sécurisée.

<https://www.monespacesante.fr/>





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Qualité

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

I CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

II DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

III UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

IV PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

V PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

VI VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

VII LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

VIII PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

IX DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

X QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

XI RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

XII LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

XIII EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés non seulement ses biens et sa personne.

XIV L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CHARTRE ROMAIN JACOB UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même

Valoriser l'accompagnement

Exprimer les besoins

Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap

Construire une culture professionnelle commune

Coordonner le parcours de santé

Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

Améliorer la réponse aux urgences médicales

Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication

Mettre en oeuvre et évaluer la charte



Plan

Nous rejoindre



Horaires d'ouverture de l'accueil :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 16h00.



Visites autorisées :

De 13h30 à 19h30, dans le respect des autres personnes hospitalisées et des nécessités de soins de l'équipe soignante.



Parking :

gratuit, avec des places réservées aux personnes à mobilité réduite (la clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de dommage causé à votre véhicule).

La Polyclinique Bordeaux Caudéran vous remercie



Polyclinique Bordeaux Caudéran

19 rue Jude
33200 Bordeaux

05 57 17 16 21

polycliniquebordeauxcauderan.fr

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



La Polyclinique Bordeaux Caudéran
est un établissement de GBNA Santé