



Votre santé est notre mission

Livret d'accueil



Institut Polyclinique de Cannes  
33 boulevard d'Oxford 06400 Cannes  
Tél. 04 92 98 40 00



## BIENVENUE À L'INSTITUT POLYCLINIQUE DE CANNES - I.PO.CA

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une hospitalisation dans l'un de nos services de soins de suite, de rééducation fonctionnelle, ou de réadaptation nutritionnelle.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, seront attentifs à votre accueil. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret d'accueil vous présente notre organisation, vous informe des modalités pratiques utiles au bon déroulement de votre séjour et vous rappelle vos droits en qualité de Personne soignée.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. L'établissement a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.

Marie-Françoise MALLEVIALLE  
Directrice de la Polyclinique Oxford  
Institut Polyclinique de Cannes - Clinique Oxford





Le groupe Sedna Santé regroupe 10 établissements de santé privés répartis dans trois régions : Provence-Alpes-Côte d'Azur, Île-de-France et Centre-Val de Loire. Avec une capacité d'accueil de plus de 900 lits et places, près de 850 collaborateurs, ainsi qu'un réseau de plus de 150 médecins et chirurgiens libéraux, Sedna Santé propose une offre de soins complète. Celle-ci s'étend des soins d'urgence aux soins de longue durée, en passant par la médecine, la chirurgie et les soins médicaux de réadaptation.

Société à mission au sens de la loi PACTE, Sedna Santé place les patients au cœur de son action.

Sa raison d'être : « Soigner et soutenir nos patients en réunissant autour d'eux des collaborateurs et des praticiens attentionnés et engagés, et en développant un environnement innovant. »

Animé par des valeurs de bienveillance, de qualité, de compétence et de responsabilité, Sedna Santé s'engage à offrir des soins d'excellence tout en réduisant son empreinte environnementale. Nos équipes vous accompagnent avant, pendant et après votre séjour, car nous croyons que la santé ne se résume pas à l'absence de maladie, mais à un bien-être physique, mental et social.

**Bienvenue dans un groupe qui met tout en oeuvre pour prendre soin de vous et de votre avenir.**



Notre site web : <https://www.polyclinique-oxford.fr/fr/ipoca>



## SOMMAIRE

<b>L'INSTITUT POLYCLINIQUE DE CANNES (I.PO.CA)</b> .....	6
La présentation générale .....	6
Nos services .....	6
Les numéros utiles .....	9
L'organisation des services .....	9
<b>VOTRE ACCUEIL</b> .....	10
Les formalités d'admission .....	10
L'accueil dans les services de soins .....	12
Non divulgation de présence .....	13
<b>VOTRE SÉJOUR</b> .....	14
La prise en charge soignante .....	14
Vos proches .....	19
Les frais de séjour .....	20
Les prestations particulières .....	21
<b>VOTRE SORTIE</b> .....	23
Charte développement durable .....	25
<b>VOS DROITS ET OBLIGATIONS</b> .....	26
La sécurité des biens et des personnes .....	26
Le confort de chacun .....	27
L'hygiène hospitalière .....	28
Le système d'information .....	29
Les droits des patients .....	30
Lutte contre la douleur .....	40
Informations sur un dommage associé aux soins .....	40
Lutte contre les infections associées aux soins .....	41
Commission des usagers (CDU) et représentants .....	41
<b>QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS</b> .....	42
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est notre priorité .....	42
IQSS : Indicateur de qualité et de sécurité des soins .....	42
<b>LES MODALITÉS D'ACCÈS</b> .....	46



## LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE

I.P.O.CA, l'Institut Polyclinique de Cannes est un établissement hospitalier privé d'une capacité de **153 lits et 10 places conventionnés**, orientés en soins médicaux et réadaptation (SMR).

L'établissement, situé en plein cœur de Cannes dans le quartier résidentiel dit de la basse «Californie», présente un cadre agréable et déploie ses activités d'hospitalisation dans environ 100 chambres dont près de la moitié en chambres particulières.

I.P.O.CA est autorisé par décision de l'Agence Régionale de Santé :

- à exercer l'activité de soins médicaux et de réadaptation en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour (HDJ)
- à assurer une prise en charge spécialisée pour les mentions suivantes :
  - > affections de l'appareil locomoteur
  - > affections des systèmes digestif, métabolique et endocrinien

En qualité d'établissement de SMR, I.P.O.CA dispense des soins préventifs, curatifs ou palliatifs à visée de rééducation, d'éducation thérapeutique ou de réinsertion (domicile et travail).

Le soin relève à la fois de compétences médicales et hôtelières. L'optimisation d'un acte de soin passe par **la qualité de la relation** qui s'établit entre la Personne soignée et la Personne soignante.

La confiance qui s'établit au sein de ce 'binôme' est un facteur important de réussite du parcours d'hospitalisation du patient accueilli.

## NOS SERVICES

L'activité de l'Établissement s'articule donc autour de 4 pôles sectorisés :

**1- Un pôle de rééducation nutritionnelle**, ouvert au traitement des pathologies digestives (stomies, réalimentation,...), au traitement de l'obésité et du diabète, à la dialyse péritonéale, au traitement des maladies intestinales chroniques, suite de chirurgie digestive, dénutrition (alimentation entérale, parentérale) et rééducation des stomies. L'établissement a développé des programmes d'éducation thérapeutique spécifiques reconnus par l'ARS PACA notamment pour la prise en charge du diabète et de l'obésité.

**2- Un pôle de prise en charge pluridisciplinaire en soins polyvalents**, orienté dans la prise en charge des patients atteints d'insuffisance cardiaque ou respiratoire, patients ayant subi un AVC en phase de récupération, et des patients âgés poly-pathologiques. L'établissement a développé des programmes d'éducation thérapeutique spécifiques notamment pour la prise en charge de l'insuffisance cardiaque.

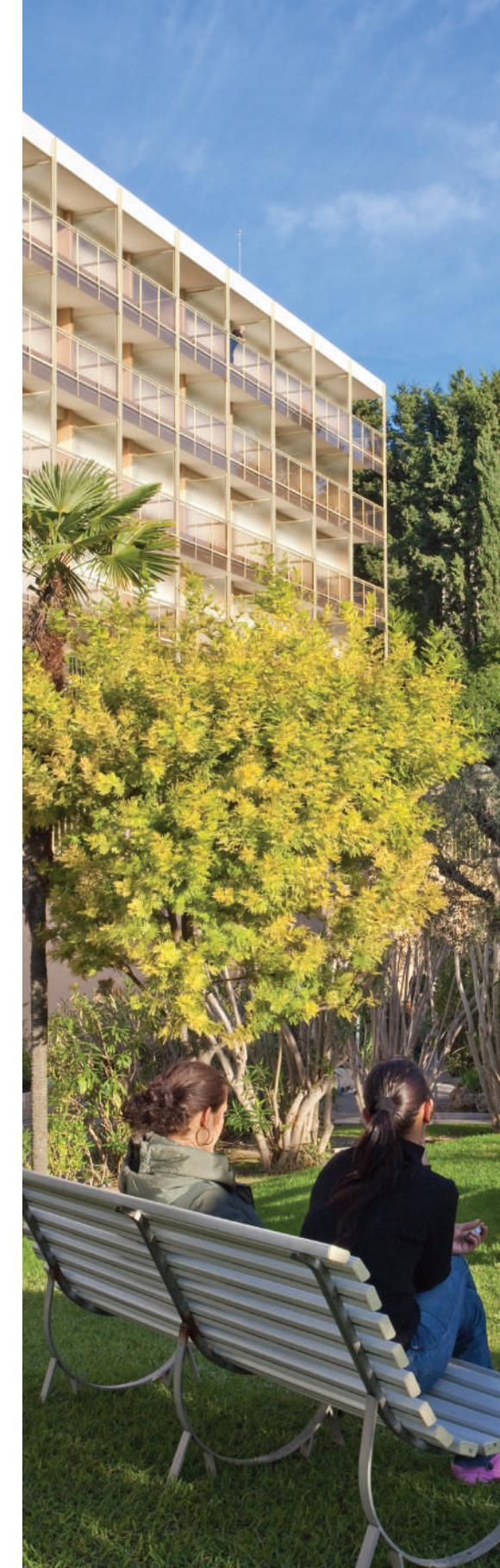
**3- Un pôle de rééducation fonctionnelle** accueillant des patients post chirurgicaux pour des pathologies de l'épaule, de la hanche, du genou ou du rachis.

**4- Un service d'hospitalisation de jour** pour des patients atteints de problèmes locomoteurs, rachidiens, de troubles de l'équilibre (bilan, programme de réentraînement et de prévention des chutes) ou neuropathologique (post AVC chronique).

Le programme d'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) des patients atteints de lombalgies chroniques est dispensé au cœur de ce centre HDJ.

Ce programme ETP, plus connu sous le nom d'I.P.O.CADOS, a été mis en place pour les personnes souffrant de « maux de dos ».

Ce programme d'une durée de 4 semaines a lieu dans le cadre d'une hospitalisation complète ou de jour, et est pris en charge par l'assurance maladie sur prescription médicale. Une équipe pluridisciplinaire est présente à vos côtés tout au long de votre parcours.



## LA DOULEUR

- Douleurs et médicaments
- Douleurs et médecines parallèles
- Douleurs et fascias viscérales
- Douleurs et activités adaptées

## LA RÉINSERTION PROFESSIONNELLE

- Douleurs et médicaments
- Douleurs et médecines parallèles
- Douleurs et fascias viscérales
- Douleurs et activités adaptées

## LA RÉINSERTION PROFESSIONNELLE

- Primogym
- Aquagym
- Entraînement spinal
- Gymball

## LES TECHNIQUES

- Méthode participative, démonstrative, interactive...
- Métacognition
- Méthode de manutention de charge

## LES CONSEILS

- Dos et pieds
- Dos et Diététique
- Dos et Contentions (ceinture lombaire, collier cervical, ...)
- Dos et sports

## LE STRESS

- Initiation aux thérapies cognitivo-comportementales
- Automassages
- Relaxation
- Art-thérapie



Ces maux de dos concernent la totalité de la colonne vertébrale (lombalgies mais aussi cervicalgies et dorsalgies) quel que soit le contexte pathologique du rachis.

L'établissement travaille de manière pluridisciplinaire et compte parmi les acteurs de rééducation/réinsertion/réadaptation une équipe complète constituée de : Kinésithérapeutes, Ergothérapeutes, Orthophonistes, Professeurs APA, Psychologues, Assistantes sociales et Diététiciennes...

I.PO.CA dispose sur place d'un laboratoire d'analyses médicales, d'une radiologie conventionnelle et d'un scanner.

## LES NUMÉROS UTILES

Standard 9

Infirmière 1 <sup>er</sup> étage bâtiment A	7032	Infirmière 5 <sup>ème</sup> étage bâtiment B-C	7130
Infirmière 2 <sup>ème</sup> étage bâtiment A	7080	Direction des soins infirmiers	7064
Infirmière 2 <sup>ème</sup> étage bâtiment B-C	7102	Infirmière coordinatrice	7133
Infirmière 3 <sup>ème</sup> étage bâtiment B-C	7128	Gouvernante	7210
Infirmière 4 <sup>ème</sup> étage bâtiment B-C	7129	Assistante Sociale	7093

## L'ORGANISATION DES SERVICES

### Bâtiment A

ÉTAGE	SERVICE DES SOINS
1 <sup>er</sup> , 2 <sup>ème</sup> et 3 <sup>ème</sup>	Affections digestives métaboliques et endocriniennes

### Bâtiment B et C

ÉTAGE	SERVICE DES SOINS
RDC	Accueil, Admission, Caisse, Laboratoire d'analyses médicales, Scanner, Service Social, Plateau technique de rééducation, Plateau technique de l'école du dos «I.PO.CADOS» Sont à votre disposition : Salle de détente, salon de coiffure et distributeurs automatiques (boissons friandises...)
2 <sup>ème</sup>	Soins Polyvalents Indifférenciés Dont unité orientée cardiologie
3 <sup>ème</sup>	Gériatrie
4 <sup>ème</sup> , 5 <sup>ème</sup> et 6 <sup>ème</sup>	Affections de l'appareil locomoteur

# C B A

## VOTRE ACCUEIL



### LES FORMALITÉS D'ADMISSION

#### • Admission des patients en provenance du domicile

Avant toute chose, prendre contact avec le secrétariat des admissions suite à votre appel téléphonique ou à votre courrier, vous adressera 2 documents :

- > une documentation de l'établissement,
- > un questionnaire d'admission.

Le questionnaire devra être rempli par votre médecin traitant pour la partie médicale et par vous-même pour la partie administrative. Vous devez le renvoyer dûment complété à I.PO.CA à l'attention du service des admissions ou par mail :

[admission.ipoca@sedna-sante.com](mailto:admission.ipoca@sedna-sante.com)

La confirmation de votre admission dépend de l'avis médical du médecin d'I.PO.CA, de la disponibilité d'accueil de l'Établissement, et enfin de l'accord de votre organisme payeur.

### HORAIRES D'OUVERTURES DES ADMISSIONS

Lundi au jeudi de 9h à 12h  
Le vendredi de 14h à 16h30

Le jour de l'admission, vous devriez fournir :

- Votre carte Nationale d'Identité ou Passeport
- Votre carte d'assuré(e) social
- Votre carte de Mutuelle

Et si vous possédez les pièces complémentaires suivantes :

- Vos résultats d'examens, radiologie.



#### • Admission des patients en provenance d'un établissement hospitalier public ou privé

Le service adresseur de l'établissement de santé se chargera de la demande d'admission.

La confirmation de votre admission dépend de l'avis médical du médecin d'I.PO.CA, de la disponibilité d'accueil de l'Établissement, et enfin de l'accord de votre organisme payeur.

Le jour de l'admission vous devriez fournir :

- Le bulletin de situation de l'établissement de santé,
- Une pièce d'identité,
- Votre carte d'assuré(e) social,
- Votre carte de mutuelle

#### • Le jour de l'admission

Lors de votre rendez-vous d'admission, vous fournirez et validerez l'ensemble des paramètres nécessaires à votre hospitalisation :

- > La prise en charge dûment validée par l'organisme dont vous relevez (si RSI)
- > En cas d'accident du travail, votre certificat d'accident du travail,
- > Si vous bénéficiez de l'article 115 (ancien combattant), votre carnet de soins.

### Les provisions demandées à l'entrée

Dans tous les cas, il vous sera demandé une provision correspondant à la couverture du forfait journalier, institué par la loi n° 8325 du 19 janvier 1983, et les frais supplémentaires éventuels (chambre particulière, téléphone...).

Pour les assurés sociaux et les mutualistes ne présentant pas la prise en charge (ou dont la carte d'assuré social mentionne des droits périmés) et pour les hospitalisés n'étant ni assurés sociaux, ni mutualistes, il sera demandé une provision correspondant à la totalité du coût de l'hospitalisation.

### • Le dépôt des objets de valeur et argent

Il est vivement recommandé de n'apporter ni objets de valeur ni espèces. Toutefois dès l'admission, peuvent faire l'objet d'un dépôt au coffre central les seules valeurs mobilières dont la nature justifie leur détention par le patient durant le séjour. Tout dépôt ou retrait peut être effectué : du lundi au vendredi inclus de 8h30 à 12h30.

La responsabilité de l'Établissement ne peut être engagée que pour les biens ayant fait l'objet d'un dépôt au coffre central. L'Établissement ne peut être rendu responsable des dépôts confiés à son insu au personnel.

Une information particulière vous sera donnée sur ce point au moment de l'admission.

## L'ACCUEIL DANS LES SERVICES DE SOINS

A votre arrivée dans le service, après s'être présenté, le personnel soignant vous fera découvrir votre chambre, ses équipements et vous informera de l'organisation du service et des soins.

Un contrat de prise en charge vous sera remis pour acceptation.

Vous pouvez joindre le personnel soignant à tout moment, en cas de besoin, au moyen de l'appel infirmier que vous déclenchez depuis votre lit ou votre cabinet de toilette. C'est à lui que vous devez vous adresser pour ce qui concerne votre santé. Il est l'intermédiaire privilégié dans vos relations avec votre praticien.

### • Comment reconnaître le personnel ?

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la direction des soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son prénom et sa qualification. Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.



Infirmier(e)

Aide-soignant(e)

Rééducateur

Agent de service  
hospitalier

Personnel  
encadrant

### • Comment le personnel s'assure-t-il de votre identité ?

#### VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement aux hôtesse d'accueil une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie. Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera posé dès votre entrée et doit être conservé durant tout votre séjour.

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, votre identité est vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

### • L'Identifiant National de Santé (INS)

Lors de votre entrée, nous allons recueillir votre Identité Nationale de Santé (INS) qui se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Cette identité, qui vous est unique, permet de sécuriser la gestion de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage, et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge. Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

#### NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.



À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.



## VOTRE SÉJOUR

Tous les moyens sont mis en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible. Deux espaces détente intérieurs sont à votre disposition au RDC ainsi qu'au premier étage devant l'entrée du restaurant, vous y trouverez des boissons chaudes, froides ainsi que des en-cas.

### LA PRISE EN CHARGE SOIGNANTE

#### • Linge et nécessaire de toilette :

Pour votre confort, n'oubliez pas d'apporter votre linge et vos effets personnels :

- chemises de nuit ou pyjamas,
- robe de chambre,
- serviettes et nécessaire de toilette (gants de toilette, brosse à dents, savons..),
- verre à dent.

Pour information, les prises électriques sont utilisables en 220V.

Les patients appelés à suivre une rééducation sont priés d'apporter en plus des effets personnels cités précédemment :

- une tenue de jogging,
- une paire de tennis confortable,
- un peignoir de bain, un maillot de bain et un bonnet de bain pour les séances en balnéothérapie,
- une serviette de bain pour les séances de rééducation.

N'apportez que le minimum, nous vous conseillons de ne pas garder avec vous d'objets de valeur (bijoux, argent...).

#### • Le service social

Notre service social est à votre disposition pour vous écouter et trouver des solutions à vos problèmes, qu'ils soient liés à votre hospitalisation (difficultés sociales, couverture de votre séjour...) ou à votre devenir (maison de retraite, retour à domicile).

Une assistante sociale peut venir vous rencontrer ou recevoir vos proches sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h – Tél. 04 92 98 40 46.

#### • Votre traitement médicamenteux

Vous pouvez apporter votre traitement personnel prescrit habituellement par votre médecin traitant. Celui-ci pourra être utilisé pendant **maximum 48h** dans l'attente de la délivrance du traitement par notre pharmacie suite à la prescription du médecin de l'établissement. Votre traitement personnel sera récupéré par le personnel soignant pour vous être rendu à votre sortie. Vous devez vous conformer à la prescription du médecin de l'établissement qui vous suivra pendant votre séjour et réévaluera votre traitement.



## • Votre traitement médicamenteux

Que dois-je faire de mes médicaments lorsque je suis hospitalisé ?	Quel traitement vais-je recevoir pendant mon séjour à la clinique ?
<p>Munissez-vous de vos ordonnances les plus récentes (Médecin traitant et/ou Médecin spécialiste) correspondant à l'ensemble des médicaments que vous prenez actuellement.</p> <p>Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches de les apporter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remettez vos ordonnances au médecin de l'unité et indiquez-lui tous les médicaments que vous prenez, y compris les médicaments sans ordonnance (phytothérapie, homéopathie,...).</li> <li>• Apportez les médicaments que vous prenez régulièrement, afin de permettre au médecin de l'unité de connaître l'ensemble du traitement que vous suivez au domicile.</li> <li>• Durant votre hospitalisation, votre traitement personnel sera identifié à votre nom, et placé dans un endroit sécurisé du service dans l'attente de votre sortie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant votre hospitalisation, les médicaments sont fournis par la Pharmacie de la clinique. Il est possible que certains de vos médicaments habituels soit remplacés par des médicaments équivalents ou des médicaments génériques, dont l'efficacité est comparable mais qui peuvent être différents par la forme, la couleur, le nombre voire la présentation.</li> <li>• Exceptionnellement, vos médicaments personnels peuvent vous être donnés, si la pharmacie de la clinique n'en dispose pas.</li> <li>• Les médicaments vous sont distribués ou administrés par l'infirmière du service. Ne prenez pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et donnés par infirmière, y compris de l'homéopathie, de la phytothérapie, ou des médicaments apportés par votre entourage : il peut exister des interactions entre les médicaments ou avec votre état de santé qui pourraient entraîner de graves complications.</li> </ul>

Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmière, que dois-je faire ?	À la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous avez des difficultés particulières à avaler un médicament, parlez-en à l'infirmière au médecin de l'unité, afin de trouver solution à ce problème</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À la fin de l'hospitalisation, le médecin de l'unité rédige une ordonnance de sortie tenant compte de votre état de santé. Le traitement prescrit peut être différent de celui que vous aviez lors de votre entrée. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires. Il est important de respecter votre prescription de sortie. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.</li> <li>• De retour à votre domicile, si vous avez des questions sur votre nouveau de traitement, contactez votre pharmacien d'officine ou votre médecin traitant</li> </ul>

À la sortie, va-t-on me restituer mes médicaments personnels ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vos médicaments personnels vous seront restitués à la sortie, s'ils vous sont toujours prescrits. Les médicaments arrêtés par le médecin de l'unité ne vous sont plus utiles. Pour éviter des erreurs ou confusions, ils seront détruits par la clinique, avec votre accord.</li> <li>• À domicile, s'il vous reste des médicaments qui ont été arrêtés au cours de votre hospitalisation, rappez-les à votre pharmacien d'officine. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.</li> </ul>

## • Vos repas

Les repas sont adaptés à chaque régime en fonction des impératifs médicaux. Un contrôle est assuré par une diététicienne. Les heures de service des repas sont les plus proches possibles des horaires suivants :

> le petit déjeuner à partir de 7h30,

> le déjeuner à partir de 12h15,

> le dîner à partir de 18h15.

Le service est effectué en chambre pour les patients n'ayant pas la possibilité de se déplacer au restaurant. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, il est interdit d'apporter de la nourriture provenant de l'extérieur.



• **Votre alimentation : comprendre pour mieux agir**

**Pourquoi l'alimentation est une priorité pour le patient ?**

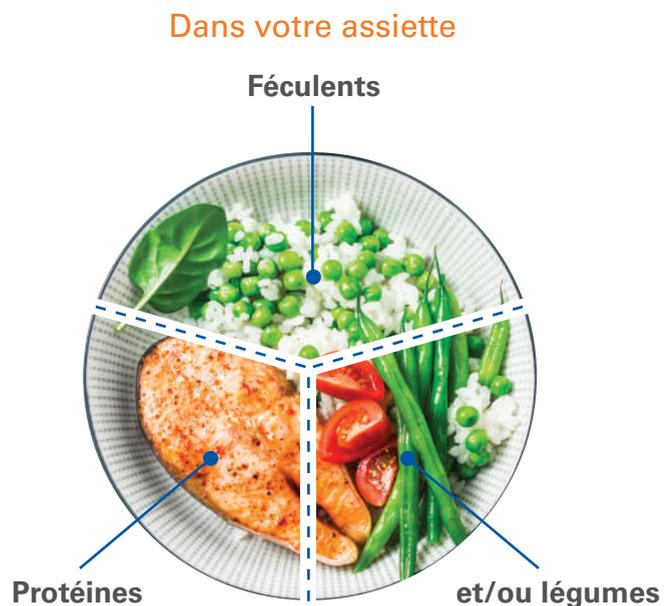
**Manger est essentiel pour se soigner et optimiser l'efficacité des traitements.**

**Mais où sont nos 5 fruits et légumes par jour comme recommandé par le Programme National Nutrition Santé ?**

Les nombreux messages santé sont destinés à la population générale. **Cependant, une personne hospitalisée présente des besoins nutritionnels spécifiques.** Votre corps a besoin d'énergie avant tout. La principale source d'énergie de notre organisme est apportée par les féculents.

OBJECTIFS	LE BON RÉFLEXE	À SAVOIR
Maintenir une masse musculaire. Stabiliser son poids. Équilibrer un éventuel diabète.	<b>Des féculents à chaque repas</b> (pâtes, riz, semoule, lentilles, pomme de terre, pois cassés, polenta, gnocchis...).	Les besoins en féculents ne changent pas avec l'âge.

Votre alimentation doit être adaptée à votre état de santé. C'est pour cela, que médecin nutritionniste et diététiciennes travaillent en collaboration avec la cuisine pour vous proposer des menus équilibrés répondant à vos besoins nutritionnels.



**VOS PROCHES**

• **Les visites**

Vos proches sont les bienvenus à I.PO.CA. Les visites sont autorisées quotidiennement de 14h à 20h, sauf avis médical contraire, et limitées à deux personnes à la fois maximum. La visite des enfants de moins de 12 ans n'est pas autorisée dans les services. Cela présente des risques pour leur santé et celle de nos patients fragiles.

Voici quelques recommandations à respecter et à faire respecter par vos proches pour empêcher la transmission de germes :



> **Désinfectez-vous les mains** à votre arrivée et à votre départ de la chambre. Nous mettons à votre disposition des distributeurs de solution hydroalcoolique dans les chambres.

- > **Ne touchez pas au matériel médical** ou de soins en place pour les patients.
- > Ne vous asseyez pas sur le lit et n'y déposez pas d'objets (sac à main, veste,...).
- > Respectez les horaires de visite.
- > Évitez d'être trop nombreux dans une chambre et de rendre visite à une personne hospitalisée si vous vous sentez fébrile.



> **Les fleurs coupées ou en pot sont interdites** car l'eau des vases ou la terre contiennent de nombreux germes.



> **Ne fumez pas et ne vapo- tez pas** dans les locaux de la clinique.

> Les animaux sont interdits dans l'établissement.

> Ne pas apporter de nourriture.

En respectant ces consignes, vous participez à la prévention des infections nosocomiales (infection contractée dans un établissement de santé).

Nous vous signalons que nous sommes soumis au respect des plans «Vigipirate» mis en place, et nous pouvons être amenés à modifier les modalités d'accès à l'établissement.

• **Rendez-vous avec le Médecin**

Nos Médecins sont à votre écoute ainsi qu'à l'écoute de votre famille et de vos proches sur rendez-vous. Les rendez-vous sont à prendre auprès des infirmières du service.

• **Le repas pour vos proches**

Un repas peut être servi à votre accompagnant ou aux personnes qui vous rendent visite. Pour cela, adressez-vous 24 heures à l'avance au personnel du service pour effectuer une réservation auprès du service de restauration.

Ce repas sera servi dans votre chambre (ou dans la salle à manger située au 1<sup>er</sup> étage), à 12h15 pour le déjeuner et 18h15 pour le dîner.

Le paiement de ces prestations s'effectue à la caisse du restaurant.

## LES FRAIS DE SÉJOUR

L'établissement doit vous délivrer les informations concernant les frais auxquels vous pourriez être exposé(e) à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic et de soins et de votre prise en charge.

Tous les tarifs en vigueur sont disponibles au service des admissions ou à la caisse.

### Vous disposez d'une couverture sociale :

- > Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 % : le ticket modérateur de 20 % est à votre charge ou à celle de votre mutuelle.
- > Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 % : c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur, seul le forfait journalier reste à votre charge, pouvant être pris en charge par votre mutuelle.

### • Le forfait journalier hospitalier (FJH)

Il s'agit d'une participation forfaitaire (fixée par arrêté ministériel) mise à la charge des patients hospitalisés, son montant intègre des frais liés à l'hébergement.

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à vous acquitter du forfait journalier hospitalier.

En sont exonérés les patients dont l'hospitalisation est imputable à un accident de travail ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

### • Le forfait P.A.T (Participation Assuré Transitoire)

Si votre hospitalisation est consécutive à une intervention chirurgicale supérieure à 120 €, votre organisme payeur prend en charge votre hospitalisation à 100 %, cependant le P.A.T (tout comme le forfait journalier) reste à votre charge ou à celle de la mutuelle.

### • Le transport :

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) pourrait être pris en charge.

### • Le ticket modérateur :

Le ticket modérateur est une partie des dépenses de santé qui restent à la charge du patient après le remboursement de l'assurance maladie, avant déduction des participations forfaitaires, franchises médicales ou forfait hospitalier à la charge de l'assuré.

### Vous ne disposez pas d'une couverture sociale :

- > Vous êtes redevable de la totalité des frais.
- > Les ressortissants étrangers non assurés sociaux doivent présenter le formulaire adapté à leur situation.
- > Les prix de journée pratiqués correspondent très exactement à ceux fixés par les organismes d'assurance maladie.

Remarque : Si vous n'habitez pas le département des Alpes Maritimes, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes pris en charge à 100 %, dans ce cas la différence est à votre charge.

## LES PRESTATIONS PARTICULIÈRES

Des prestations particulières sont à votre disposition moyennant un supplément tarifaire demeurant à votre charge, il s'agit de :

### • La chambre particulière

Si vous désirez une chambre particulière, la demande doit être spécifiée sur la fiche d'admission ou auprès du service des admissions.

L'attribution de la chambre seule se fera selon les disponibilités le jour de votre entrée.

Le nombre de chambres seules étant limité, l'établissement ne peut s'engager à satisfaire immédiatement votre demande. Nous vous remercions de votre compréhension.

Lors de votre admission, le cas échéant, il vous sera demandé de signer votre engagement à acquitter le supplément de chambre particulière. Celui-ci n'est généralement pris en charge que partiellement à des niveaux variables par les assurances complémentaires.

Dans certains cas particuliers, une chambre seule peut être requise pour des raisons médicales.

Dans ce cas et seulement dans ce cas, la prise en charge du supplément est assurée par les organismes sociaux.

### • Le coiffeur

Une coiffeuse diplômée est à la disposition de nos patients. Se renseigner à la réception pour les rendez-vous.



### • Le téléphone

Une ligne téléphonique, dotée d'un numéro d'appel direct peut, si vous en faites la demande, être mise à votre disposition dans la chambre (voir annexe 2 : les tarifs).

Le service des admissions est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

### • La télévision

Dans toutes les chambres, la télévision peut être mise à votre disposition ainsi qu'un casque audio, moyennant le paiement d'une redevance lors de la mise en fonction du service (voir annexe 2 : les tarifs).

Les autres prestations relevant des exigences particulières des patients ou de leur famille peuvent être prises en charge par les mutuelles.

Le service des admissions est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

### • Sécurité incendie

**Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :**

- > prévenez immédiatement le personnel ;
- > restez dans votre chambre ;
- > fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques.

**En cas d'alerte :**

- > attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera ;
- > n'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée ;
- > attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

### • L'internet

Un accès internet par réseau wifi est disponible. Pour la mise en service, merci de vous adresser à la caisse qui vous transmettra des codes d'accès moyennant le paiement d'un abonnement (voir annexe 2 : les tarifs).

### • Votre courrier

Le courrier à votre intention est acheminé jusqu'à votre chambre. Nous nous chargeons de l'expédition de votre courrier dès lors qu'il est affranchi par vos soins, en respectant les horaires de dépôt (boîte aux lettres au standard) :

- > **Arrivée** : le courrier est distribué à partir de 14h00.
- > **Départ** : le courrier doit être remis avant 11h00.



## VOTRE SORTIE

**Votre sortie a été prononcée par le médecin. Les départs s'effectuent du lundi au jeudi. Le jour de votre sortie, nous vous invitons à libérer votre chambre entre 10h et 11h et à vous présenter à la caisse pour accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives ou s'adresser la veille à la référente Relations Usagers. Pour votre confort, une salle de détente des patients est à votre disposition au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment B.**

Votre médecin traitant sera informé par courrier de votre sortie pour assurer votre suivi médical dans les meilleures conditions.

### • Avant de quitter notre établissement, N'OUBLIEZ PAS :

- > De nous remettre votre **questionnaire de satisfaction** ou de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet.
- > De **régler le forfait journalier ou le ticket modérateur** selon le cas, si ceux-ci ne sont pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance,
- > De régler, avant votre départ, les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise,
- > De retirer les **dépôts et valeurs** que vous auriez éventuellement déposés au coffre, dans les horaires d'ouverture de la caisse.
- > De retirer un **bulletin de situation** précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie,
- > Au cas où votre départ de l'Institut Polyclinique de Cannes en ambulance serait prescrit et autorisé, l'infirmière du service se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.
- > En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement de toute responsabilité.

• Développement durable

Préserver nos ressources et la qualité de notre environnement.



On en parle beaucoup aujourd'hui... Adopter un comportement citoyen, c'est aller au-delà de ses droits et devoirs civiques : c'est être responsable et autonome, individuellement et collectivement. Le citoyen contribue à donner un sens à la société dans laquelle il vit.

L'éco-citoyenneté fait référence à l'écologie : la citoyenneté s'exerce aussi vis-à-vis de l'environnement et de la nature. Le citoyen a des devoirs envers la planète sur laquelle il vit, et l'environnement dans lequel il évolue.

Il s'agit donc pour chaque citoyen de se comporter quotidiennement en acteur de la préservation de l'environnement, en accomplissant des «éco-gestes» dans la vie de tous les jours.

L'éco-citoyen trie ses déchets, économise l'énergie, protège la nature, consomme de façon responsable. Cela contribue à préserver les ressources de la Terre et à moins polluer. Il s'informe sur les bonnes pratiques à accomplir, sensibilise son entourage aux éco-gestes et essaie de faire évoluer les mentalités et de faire changer les comportements.

C'est pour cette raison que nous invitons notre aimable patientèle à adopter des réflexes simples mais efficaces qui inscriront chacun de vous, chacun de nous, dans une démarche collective et responsable de «Développement Durable».

Le programme n'est pas ambitieux... Il est simplement possible.



- > J'éteins la lumière dans les pièces inoccupées ;
- > Je ne laisse pas couler l'eau du robinet inutilement ;
- > Je signale la fuite sur la chasse d'eau ou sur le robinet au Personnel d'étage ;
- > Je baisse le volet intérieur pendant la journée afin de ne pas exposer la pièce aux rayons du soleil en été ;
- > Je veille à replacer mes couverts en évidence sur le plateau pour le débarrassage ;
- > Je rends le livret d'accueil à ma sortie.

Merci.

# Notre raison d'être



« Soigner et soutenir nos patients en réunissant autour d'eux des collaborateurs et des praticiens attentionnés et engagés et en développant un environnement innovant »



Patients



Collaborateurs  
Et praticiens



Environnement

01

S'inscrire durablement dans les réseaux de soin

La collaboration avec l'ensemble de nos partenaires de santé locaux contribue à améliorer la qualité et la personnalisation de l'offre de soin.



Développer les conventions inter-établissements durables



Identifier la part des patients admis grâce aux conventions ou par le réseau des médecins de ville correspondant

02

Promouvoir des solutions innovantes et performantes pour les collaborateurs et les praticiens

Un environnement de travail innovant et performant est nécessaire pour garantir à notre patientèle des collaborateurs et des praticiens attentionnés et sensibles à la réalisation de soins d'excellence.



Etre innovant en matière de qualité de vie et de conditions de travail



Analyser la satisfaction des collaborateurs et des praticiens

03

Réduire notre empreinte carbone

Diminuer nos émissions de gaz à effet de serre pour offrir un environnement plus sain à nos patients, collaborateurs, praticiens et territoires d'implantation.



Réaliser des Bilans carbone afin de connaître nos émissions de gaz à effet de serre et mettre en place des actions pour les diminuer

Proximité

Humanisme et  
professionnalisme

Agilité



## VOS DROITS ET OBLIGATIONS



Une charte de la personne hospitalisée est affichée dans tous les services de soins et dans chaque chambre afin de vous permettre de connaître vos droits tels qu'ils sont affirmés par les lois relatifs aux droits des malades et à la qualité de système de santé.

### LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

#### • Téléphones portables

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

#### • Effets personnels

Une tenue vestimentaire convenable est exigée de la part du patient. Le port du pyjama, robe de chambre, pantoufle, maillot de bain, etc. est interdit dans les salons et les salles à manger de l'Institut Polyclinique de Cannes. Il est formellement interdit d'étendre son linge sur le balcon.

Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux,... La direction ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol. Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre de votre chambre. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

#### • Dégradation

En cas d'accident, de perte ou de dégradation de tout matériel mis à votre disposition, la somme correspondant au préjudice subi vous sera facturée, somme que vous devrez régler au comptant contre remise d'une facture.

#### • Interprètes

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

### LE CONFORT DE CHACUN

#### • Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

En particulier, les patients sont priés de regagner leur chambre et de respecter le calme nécessaire à partir de 21h. L'usage des postes radio est interdit dans les couloirs et les locaux communs de l'Institut Polyclinique de Cannes.

Au plus tard à 21h, tout patient doit avoir rejoint obligatoirement sa chambre et tout bruit sera proscrit afin de respecter la quiétude d'autrui.

#### • Interdiction de fumer et de vapoter

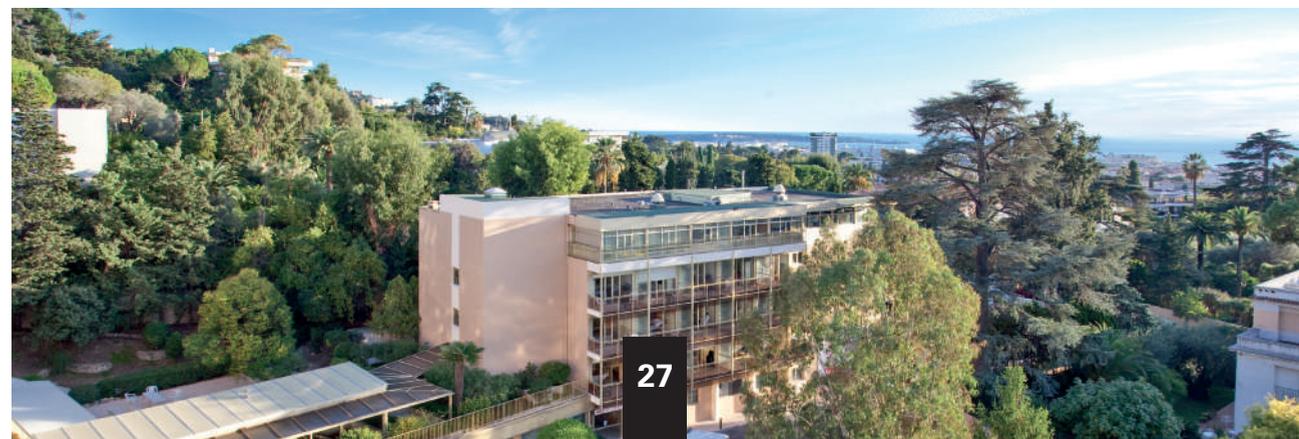
En application du décret N°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement, sous peine d'une amende forfaitaire ou de poursuites judiciaires.

#### • Le parking

Un parking payant est à la disposition des visiteurs et des accompagnants. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol ou de détérioration.

Merci de respecter le sens interdit et de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique, des fauteuils roulants seront mis à votre disposition.



## L'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE

### • Hygiène

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.

En raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.

### • Plantes et fleurs

Nous informons notre aimable patientèle que pour mesure d'hygiène, les plantes et fleurs, naturelles ou artificielles, sont strictement interdites dans les chambres.



## LE SYSTÈME D'INFORMATION

### • Nous protégeons vos données personnelles

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge. Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en oeuvre de mesures techniques et organisationnelles. Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient.

Nous conservons vos données dans le respect des réglementations. Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : [dpo@sedna-sante.com](mailto:dpo@sedna-sante.com)

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la **CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)**. Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ». Nous mettons en oeuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.



### • Durée de conservation des informations de santé

Depuis le décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006, les règles en matière de durée de conservation du dossier médical sont identiques quel que soit le statut juridique de l'établissement (public ou privé).

Ainsi, l'article R1112-7 du Code de la Santé publique prévoit désormais que le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein sauf exception.

## LES DROITS DES PATIENTS

### • Information et consentement éclairé

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé.

Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

### • La personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire « Désignation d'une personne de confiance ».

Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.



**La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès. Sa mission ne concerne que votre état de santé.**

### • La personne à prévenir

Tout patient doit désigner une ou des personnes à prévenir au cours de son hospitalisation. Cette désignation est obligatoire.

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement, sortie de l'établissement, pour fournir des renseignements ou rapporter les effets personnels...).

Elle ne participe pas aux décisions médicales. La personne à prévenir peut être la même que la personne de confiance.

### • Les directives anticipées

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. 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 indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

### • Modalités d'accès au dossier patient

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical.

À l'issue de votre hospitalisation, Le dossier médical est conservé

pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour. Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28ème anniversaire du patient.

La Direction d'I.PO.CA veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

### • Accès au dossier patient

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la

I.PO.CA s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction d'I.PO.CA.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction d'I.PO.CA, avec une copie

de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées.

En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

### • Plaintes et réclamations médicales et commerciales

#### > De nature médicale

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser (un courrier à l'attention de la Direction d'I.PO.CA à l'adresse **33 Boulevard d'Oxford, 06400 Cannes** ou par e-mail à l'adresse **usagers.ipoca@sedna-sante.com**) lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'Établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

*« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le cadre du service qui vous recevra pour comprendre votre situation. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »*

*« Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement ; Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la*

plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

#### > De nature commerciale

Toute réclamation doit être adressée par écrit à la direction de l'établissement : **usagers.ipoca@sedna-sante.com**. Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

#### • ANM Consommation, association loi 1901

• En ligne: **www.anmconso.com**

• E-mail à : **contact@anmconso.com**

• Voie postale : **Médiation de la Consommation ANM Consommation 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes.**

Le médiateur peut être saisi soit par e-mail, soit en ligne soit par courrier postal. Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement à au service qualité de l'établissement pour tenter de résoudre directement son différend,

le patient est encouragé à fournir les informations suivantes au médiateur :

- La nature de la demande
- L'exposé et la description du différend
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur.



#### • Événement indésirable

Vous avez la possibilité de rédiger une fiche d'événement indésirable lorsque vous constatez un dysfonctionnement lié à votre prise en charge. Pour ce faire, vous devez :

- > Demander le formulaire d'événement indésirable à un professionnel.
- > Remplir le formulaire avec les détails nécessaires permettant à l'encadrement de mener une enquête.
- > Déposer ce formulaire dans la boîte aux lettres dédiées aux questionnaires de satisfaction disponibles dans chaque service (à côté des ascenseurs).

Si votre déclaration n'est pas anonymisée, vous aurez une réponse dans les jours qui suivent avec les actions menées par la direction.

Cette démarche permet à l'établissement de maintenir et d'améliorer continuellement la qualité de la prise en charge des patients.

#### • Information relative à certaines dispositions en matière de bioéthique

(lois n°94-653 et 94-654 du 29 juillet 1994)

Il ne peut être porté atteinte à l'intégrité du corps humain qu'en cas de nécessité thérapeutique pour la personne ou dans le cas de recherche sur les causes d'un décès. Le consentement du patient, éventuellement rapporté par sa famille, doit être recueilli préalablement.

#### • Patients majeurs sous tutelle

Les informations concernant la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux.

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.



### • Le don d'organe et de tissus

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.



Pour toutes questions :  
[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)  
OU  
[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

### • Secret médicale

La clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en oeuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées.

Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.



### • Recherche

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur [www.indsante.fr](http://www.indsante.fr). Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques. À ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.





• **Bientraitance et prévention de la maltraitance**

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou morale voire de maltraitance pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé).



**Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service en composant le 7061 ou le 7457 depuis une chambre, dans lequel vous êtes hospitalisé(e).**

- appel au 3977 : maltraitements des personnes âgées et des personnes vulnérables
- appel au 119 : maltraitements envers les enfants

Un signalement peut également être fait sur le Portail de signalement de l'Office national des violences en santé (<https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>).

• **Les associations**

I.PO.CA. Accueille des bénévoles tout au long de la semaine. Ces bénévoles sont présents pour vous écouter, soutenir tout au long de votre séjour.

REBOND CANCER06 est une association nommée par l'Agence Régionale de Santé pour représenter les usagers. Elle a pour vocation l'écoute, le soutien et les visites auprès des malades atteints de cancer dans les établissements de soins du bassin cannois. Des bénévoles sont présents dans l'établissement tous les jeudis.



112 avenue Petit Juas  
06400 CANNES  
Tél : 06.10.24.70.03  
[rebondcancer06@gmail.com](mailto:rebondcancer06@gmail.com)

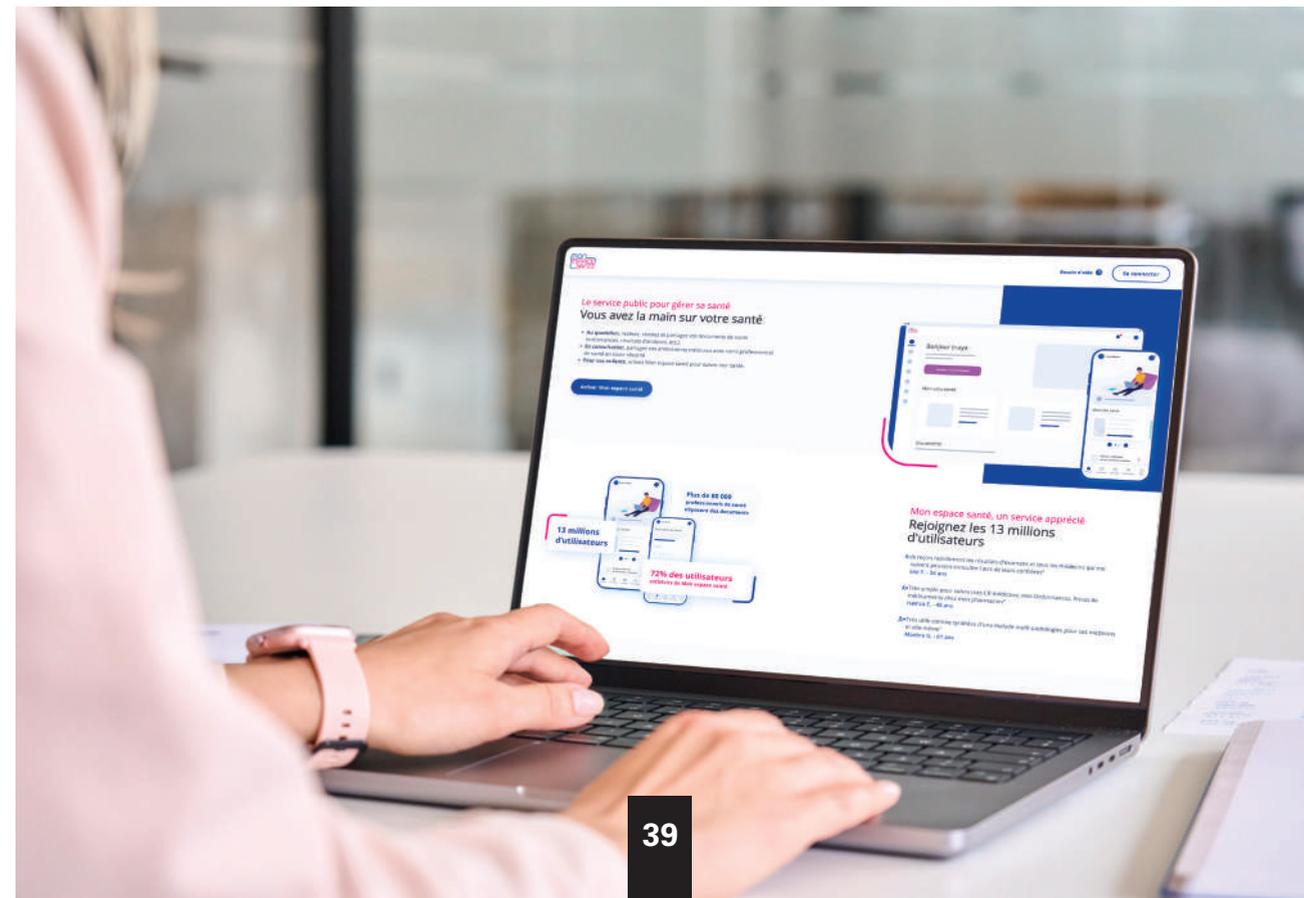
Vous pouvez également faire appel aux représentants des cultes. Une fiche avec l'ensemble de leurs coordonnées est disponible en annexe.

• **Dossier Médical Partagé et échange de données de santé (DMP)**

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : Le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...) ; supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations ; paramétrer qui y a accès.

• **Mon Espace Santé**

Mon Espace Santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » *article L.1110-5 du Code de la santé publique*. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine. I.PO.CA s'engage à prendre en charge votre douleur, vous trouverez en dernière page de ce livret notre contrat d'engagement de lutte contre la douleur.



**Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur.**

## INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.



## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Au sein de l'établissement le CLIN organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. Cette prévention est mise en œuvre à travers le programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins de la Clinique.



**La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.**

## COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou en envoyant un mail à : [usagers.ipoca@sedna-sante.com](mailto:usagers.ipoca@sedna-sante.com).

La liste nominative des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement. Vous pouvez également retrouver sur le site internet de la clinique.

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS EST NOTRE PRIORITÉ.

Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico-techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière. Les rapports de certification d'I.PO.CA sont consultables sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

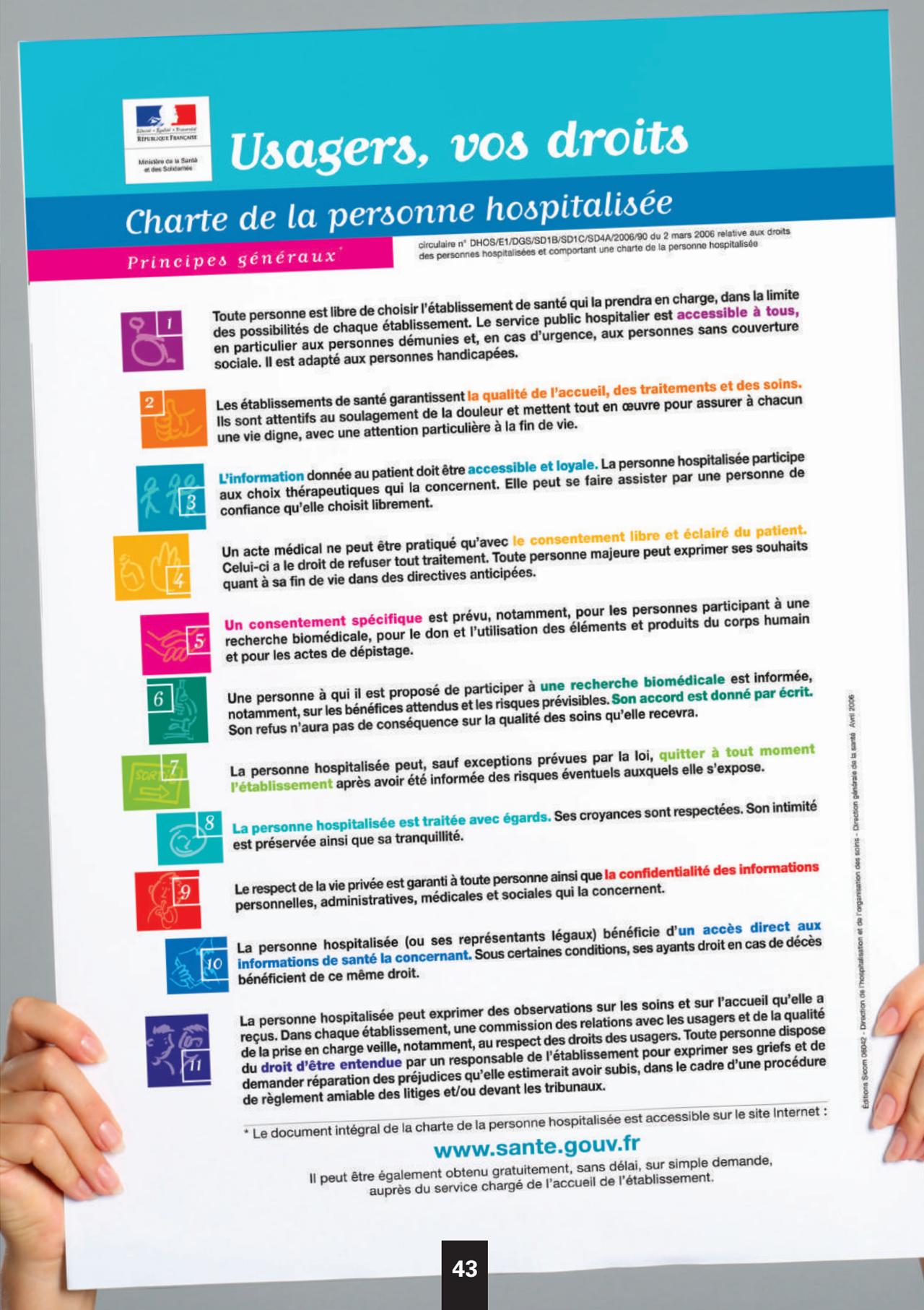
### IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé.

Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales. Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage dans les services et aux admissions, ou via le site internet de la Clinique et sur le site internet de la HAS ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement.

Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.





Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

### Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- >> les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- >> les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- >> les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre  
douleur,  
parlons-en



www.sante.gouv.fr

## HYGIÈNE DES MAINS SIMPLE ET EFFICACE



**Mouillez**-vous les mains avec de l'eau



**Versez** du **savon** dans le creux de votre main



**Frottez**-vous les mains de 15 à 20 secondes : les **doigts**, les **paumes**, le **dessus des mains** et les **poignets**



**Entrelacez** vos mains pour nettoyer la zone **entre les doigts**



**Nettoyez** également les **ongles**



**Rincez**-vous les mains **sous l'eau**



**Séchez**-vous les mains si possible avec un **essuie-main** à usage unique



**Fermez** le robinet avec l'**essuie-main** puis jetez-le dans une poubelle

**Si vous n'avez pas d'eau ni de savon, utilisez une solution hydroalcoolique pour adopter les mêmes gestes (étapes 2, 3, 4 et 5). Veillez à vous frotter les mains jusqu'à ce qu'elles soient bien sèches.**

Les gestes de chacun font la santé de tous



MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SPORTS



www.inpes.sante.fr  
Institut national de prévention et d'éducation pour la santé





