

INSTITUT POLYCLINIQUE DE CANNES



Livret d'accueil

33 Boulevard d'Oxford 06400 CANNES
Tél. 0 492 984 000 | www.ipoca.fr



RÉSIDENCE

Les Tourelles

A 2.5 km du bord de mer, au coeur de Vallauris, venez découvrir dans un parc ensoleillé aux senteurs méditerranéennes, la Résidence Les Tourelles, établissement pour Seniors.

la Résidence dispose de 96 appartements tous climatisés et équipés d'appels d'urgence. Les entrées sont sécurisées et un système de vidéo-surveillance est en service **24h/24**.

Vivre à la Résidence Les Tourelles, c'est profiter d'une large gamme de services (réception, veilleur de nuit, animation, restauration midi et soir 7j/7).



Résidence Les Tourelles

3 avenue des Jasmins
06220 Vallauris

04 93 64 70 00

secretariat@tourelles-vallauris.com



LesTourellesVallauris

www.tourelles-vallauris.com





I.P.O.C.A

"Précieuse est la Santé dont on ne connaît le bonheur qu'après l'avoir perdue..."

Nous vous souhaitons la bienvenue à L'Institut Polyclinique de Cannes

Vous avez intégré l'Institut Polyclinique de Cannes pour une hospitalisation dans l'un de nos services de soins de suite, de rééducation fonctionnelle, ou de réadaptation nutritionnelle et nous sommes prêts à vous accompagner dans votre parcours de soins. Pour cela, le médecin et son équipe définiront avec vous les objectifs particuliers de votre retour à la santé.

Sachez que nous avons à cœur, dans le respect des réglementations en vigueur, de vous garantir des soins, un hébergement et une restauration de qualité.

Pour cela, l'Institut Polyclinique de Cannes a défini une "charte qualité" à votre intention que nous avons résumée en 5 engagements :

- Mobiliser nos moyens humains, matériels et architecturaux pour maintenir un service médical et d'hébergement de haut niveau.
- Favoriser par la formation et les réunions périodiques l'exercice des bonnes pratiques professionnelles et l'engagement de la responsabilité de nos collaborateurs,
- Organiser un projet de soin individualisé dans le respect du secret médical et des droits de la Personne soignée.
- Transmettre à chaque patient des informations précises et transparentes sur nos services et sur les actes médicaux prodigués.
- Contrôler de manière vérifiable par tous le respect de ces engagements.

Afin de nous permettre de progresser grâce au regard qui est le vôtre, nous vous remercions de bien vouloir nous transmettre en retour votre vécu dans les différents domaines d'activité testés, par le biais du Questionnaire de sortie, que l'équipe soignante vous remettra personnellement tout en vous en rappelant l'importance le moment venu ! 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.

Je tiens à vous assurer personnellement de mon écoute, ainsi que de celle de la Commission Des Usagers pendant toute la durée de votre séjour.

Souhaitant être à la hauteur de la confiance que vous nous témoignez en intégrant notre Institut, je me joins à l'ensemble des équipes d'I.P.O.C.A pour vous souhaiter d'ores et déjà un prompt rétablissement.

C.BRAMI, Directeur général d'I.P.O.C.A

Sommaire



Cette fiche sommaire vous présente l'organisation générale du livret qui est destiné à vous guider dans vos démarches depuis votre prise en charge jusqu'à votre sortie. Ce document vous informe aussi sur les modalités d'hospitalisation et plus concrètement sur les droits et devoirs essentiels des patients accueillis dans les établissements de santé. Ce livret est conforme à l'arrêté du 15 avril 2008.

L'INSTITUT POLYCLINIQUE DE CANNES (I.P.O.CA.)	6
La présentation générale	6
Nos services	6
Les modalités d'accès	8
Les numéros utiles	9
L'organisation des services	9
VOTRE ACCUEIL	10
Les formalités d'admission	10
L'accueil dans les services de soins	12
VOTRE SÉJOUR	16
La prise en charge soignante	16
Vos proches	21
Les frais de séjour	22
Les prestations particulières	23
VOS DROITS ET OBLIGATIONS	25
La sécurité des biens et des personnes	25
Le confort de chacun	26
L'hygiène hospitalière	26
Le système d'information	27
Les droits des patients	28
La personne à prévenir	29
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	36
La qualité et de la sécurité des soins au sein de notre établissement	36
Nos instances	36
VOTRE SORTIE	39
ANNEXE	43
Annexe 1 : La composition de la Commission des Usagers - CDU	43
Annexe 2 : Nos tarifs	43
Annexe 3 : les ministres des Cultes du bassin Cannois	43
Annexe 4 : Le questionnaire de satisfaction	43



L'Institut Polyclinique de Cannes (I.P.O.C.A)

La présentation générale

I.P.O.C.A, l'Institut Polyclinique de Cannes est un établissement hospitalier privé d'une capacité de **170 lits et places** conventionnés, orientés en soins de suite et réadaptation. 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.C.A est autorisé par décision de l'Agence Régionale de Santé :

- à exercer l'activité de soins de suite et réadaptation en hospitalisation complète et
- à assurer une prise en charge spécialisée pour les catégories d'affections suivantes :
 - affections de l'appareil locomoteur
 - affections des systèmes digestif, métabolique et endocrinien

En qualité d'établissement de SSR, I.P.O.C.A 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'Etablissement s'articule donc autour de 4 pôles sectorisés :

- 1- Un pôle de **rééducation nutritionnelle**, ouvert au traitement des pathologies digestives post-cancéreuses (stomies, réalimentation, ...) ou en lien avec une addiction, 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), rééducation des stomies. L'établissement a développé des programmes d'éducation thérapeutique spécifiques notamment pour la prise en charge du diabète et de l'obésité.

- 2- Un pôle de prise en charge pluridisciplinaire en **soins de suite indifférenciés**, orienté dans la prise en charge des patients atteints d'insuffisance cardiaque ou respiratoire, patients ayant subi un AVC en phase de récupération, des patients atteints de cancers 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** polyvalente 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 ou rachidiens ou de troubles de l'équilibre (bilan, programme de réentraînement et de prévention des chutes)

Le programme ETP des patients atteints de lombalgies chroniques est dispensé au cœur de ce centre HDJ.

Ce programme Education Thérapeutique du Patient (ETP), plus connu sous le nom d'I.PO.CADOS, a été mis en place pour les personnes souffrant de "maux de dos" afin de les aider à acquérir ou à maintenir les compétences dont elles ont besoin pour mieux vivre au quotidien.

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

- Médecine du travail
 - Ergonomie
 - Ergomotricité
 - Ergothérapie
- Assistance sociale

LES TECHNIQUES

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

LES MOUVEMENTS

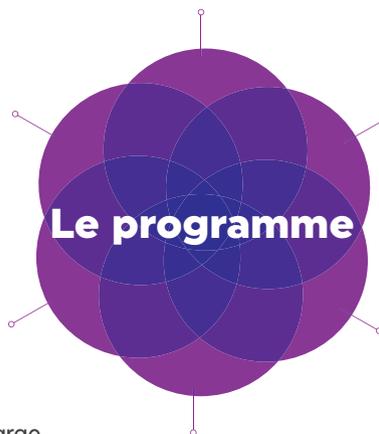
- Primogym
- Aquagym
- Entraînement spinal
- Gymball

LE STRESS

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

LES CONSEILS

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



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 modalités d'accès

33, Bd d'Oxford - 06400 CANNES

• En voiture

De l'autoroute A8, prendre la sortie N°42 Cannes/Mougins.

De Mandelieu, prendre la direction Cannes La Bocca, puis Cannes centre.

D'Antibes, prendre la direction Cannes centre.

• En transports

Train : Gare SNCF Cannes.

Bus : Départ Cannes, Gare routière, Bus ligne 4.

Taxi : Départ Cannes, Gare routière.

Aéroport de Nice Côte d'Azur.



Les numéros utiles

Standard

9



Infirmière 1 ^{er} étage bâtiment A	7032	Infirmière 5 ^{ème} étage bâtiment B-C	7130
Infirmière 1 ^{er} étage bâtiment C	7092	Infirmière 6 ^{ème} étage bâtiment B-C	7092
Infirmière 2 ^{ème} étage bâtiment A	7080	Directrice des soins infirmiers	7064
Infirmière 2 ^{ème} étage bâtiment B-C	7102	Infirmière coordinatrice	7133
Infirmière 3 ^{ème} étage bâtiment B-C	7128	Gouvernante	7144
Infirmière 4 ^{ème} étage bâtiment B-C	7129	Assistante Sociale	7093

L'organisation des services

Bâtiment A

Etage	Service de soins
1 ^{er} , 2 ^{ème} et 3 ^{ème}	Affections digestives métaboliques et endocriniennes

Bâtiment B et C

Etage	Service de 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...)
1 ^{er}	Affections de l'appareil locomoteur et service des affections digestives métaboliques et endocriniennes Restaurant Salle de détente des patients
2 ^{ème} et 3 ^{ème}	Affections de l'appareil locomoteur et Soins de Suite Indifférenciés
4 ^{ème} et 5 ^{ème}	Soins de Suite Indifférenciés Dont unité orientée cardiologie
6 ^{ème}	Affections de l'appareil locomoteur Et service des affections digestives métaboliques et endocriniennes



2

Votre accueil

Horaires d'ouverture des admissions

Du lundi au jeudi de 9h à 12h
Le vendredi de 14h00 à 16h30

Les formalités d'admission

• Admission des patients en provenance du domicile

Avant toute chose, prendre contact avec le secrétariat des admissions qui, suite à votre appel téléphonique ou à votre courrier, vous adressera 3 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 l'Institut Polyclinique de Cannes à l'attention du service des admissions ou par mail : admission@ipoca.fr.

La confirmation de votre admission dépend de l'avis médical du médecin d'I.P.O.C.A, de la disponibilité d'accueil de l'Etablissement, et enfin de l'accord de votre organisme payeur.

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'examen, 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.P.O.C.A, de la disponibilité d'accueil de l'Etablissement, 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'Etablissement ne peut être engagée que pour les biens ayant fait l'objet d'un dépôt au coffre central. L'Etablissement 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 arbore un badge avec sa qualification.

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

Grâce à la vigilance de tous les professionnels, l'erreur d'identité est exceptionnelle, mais elle peut se produire. Pour limiter ce risque d'erreur, il vous sera demandé une pièce d'identité lors de votre admission. Ensuite, un bracelet vous sera posé à votre arrivée. Il précisera vos nom, prénom, date de naissance et numéro nous permettant d'identifier le service où vous êtes hospitalisé. Il contribue à votre sécurité :

- En cas de perte de conscience, il nous permet de vérifier votre identité afin vous prendre en charge de manière adaptée.
- Les soignants qui vous prennent en charge ont le devoir de contrôler votre identité à chaque soin même s'ils vous connaissent bien. C'est une vigilance obligatoire pour votre sécurité.

Vos nom, prénoms et date de naissance vous seront demandés à plusieurs reprises au cours de votre séjour. Ces informations seront systématiquement comparées au bracelet d'identification.

Cette démarche qualité a pour objectif l'identitovigilance (système de surveillance et de gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients).

3

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

<p>Que dois-je faire de mes médicaments lorsque je suis hospitalisé ?</p>	<p>Quel traitement vais-je recevoir pendant mon séjour à la clinique ?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Munissez-vous de vos ordonnances les plus récentes (Médecin traitant et/ou Médecin spécialiste) correspondant à l'ensemble des médicaments que vous prenez actuellement. Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches de les apporter. • 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, ...). • 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. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Exceptionnellement, vos médicaments personnels peuvent vous être donnés, si la pharmacie de la clinique n'en dispose pas. • 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.
<p>Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmière, que dois-je faire ?</p>	<p>À la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Si vous avez des difficultés particulières à avaler un médicament, parlez-en à l'infirmière ou au médecin de l'unité, afin de trouver solution à ce problème 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • De retour à votre domicile, si vous avez des questions sur votre nouveau de traitement, contactez votre pharmacien d'officine ou votre médecin traitant
<p>À la sortie, va-t-on me restituer mes médicaments personnels ?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. 	

• 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

Maintenir une masse musculaire

Stabiliser son poids

Equilibrer un éventuel diabète

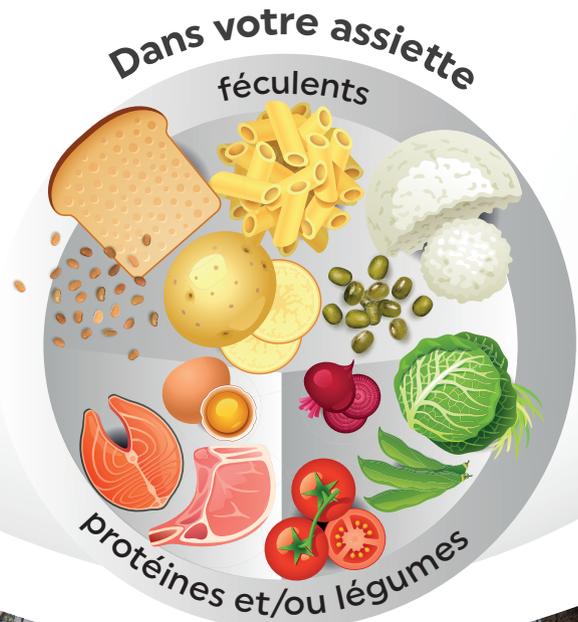
LE BON RÉFLEXE

Des féculents à chaque repas
(pâtes, riz, semoule, lentilles,
pomme de terre, pois cassés,
polenta, gnocchis...)

À SAVOIR

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 :



- **Lavez-vous les mains** à votre arrivée et à votre départ de la chambre. Nous mettons à votre disposition des distributeurs de solution hydro-alcoolique 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.
- Evitez 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** 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^{er} 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 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.

La caisse est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

• 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



Vos droits et obligations



La sécurité des biens et des personnes

· Sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

· Téléphones portables

En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux, l'usage des téléphones portables pourrait être limité voire interdit dans votre chambre.

· 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.

· Détentions illicites

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

· 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.

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

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

L'établissement met à la disposition des accompagnants et des visiteurs un parking payant. Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements "interdits" et "réservés". Les véhicules stationnant faces aux issues de secours de l'établissement ou gênant la circulation feront l'objet d'un enlèvement à vos frais.

Le parking de l'établissement n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.

En raison d'un nombre de places réduit et par sécurité, il est recommandé aux patients de ne pas stationner leur véhicule dans ce parking. Les frais engendrés resteraient à votre charge.

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



· Informatique et libertés

L'Institut Polyclinique de Cannes dispose de traitements automatisés pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical, le recueil de certaines données étant obligatoire.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et ne peuvent être communiquées qu'aux organismes de sécurité sociale et organismes complémentaires.

Le règlement général relatif à la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016 est entré en vigueur le 25 mai 2018. Nous vous informons que nous sommes amenés à collecter, utiliser et traiter différentes données personnelles en lien avec la gestion de votre séjour.

Conformément à la loi "informatique et libertés", vous pouvez obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations vous concernant, en vous adressant au service rgpd@ipoca.f.

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Sur les données administratives notamment: Vous avez accès aux informations vous concernant ; celles-ci peuvent être rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées. A cet effet, vous pouvez vous adresser au service d'admission.

Sur les données médicales : Ces données font l'objet d'un recueil et d'un contrôle effectués par le médecin responsable du département d'information médicale (D.I.M.) dans le cadre du programme de médicalisation des systèmes d'informations (P.M.S.I.). L'accès et l'utilisation de ces documents sont strictement réservés aux médecins hospitaliers qui vous soignent. Ces données sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous-même, exercer un droit d'accès et de rectification et le cas échéant lorsque la réglementation le permet, d'un droit de rectification, d'effacement, d'opposition voir du droit à la limitation du traitement des données ou à la portabilité de ces données. Toute personne dispose également de la faculté de donner à l'établissement les directives quant au devenir de ces données après son décès. Cette demande s'effectue auprès du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins, ou du praticien ayant constitué votre dossier.

Toute personne dispose du droit de déposer une réclamation auprès de la CNIL.



· 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

· Votre consentement libre et éclairé aux soins

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hors le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir.

Afin d'exprimer votre consentement, vous devrez recevoir une information sur les actes qui seront pratiqués, leurs utilités et leurs conséquences, les risques fréquents ou graves, normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques.

Vous pourrez demander toute information complémentaire, obtenir l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion.

· La personne de confiance

Qui est la personne de confiance ?

La loi n° 2002-303 du 04 Mars 2002, article L. 1111-6 énonce que : "Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin."

Quelles sont les missions de la personne de confiance ?

En matière de diagnostic et de soins, la mission de la personne de confiance évolue en fonction de l'état de santé du patient. Lorsque le patient dispose de toute sa lucidité, la mission de la personne de confiance se trouve limitée : elle accompagne, assiste, mais ne se substitue pas à l'intéressé et ne s'exprime donc pas à sa place. Lorsque le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est aussi l'interlocuteur direct du médecin. L'article L. 1111-4 alinéa 4 dispose ainsi que le médecin consulte obligatoirement la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut, un des proches du patient.



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

A quel moment est désignée la personne de confiance ?

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment. Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues dans l'article L. 1111-6. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Comment désigner la personne de confiance ?

Cette désignation est faite par écrit dans le dossier patient sur la "fiche de désignation de la personne de confiance". Dans le cas où vous ne souhaiteriez pas désigner une personne de confiance, nous vous remercions de cocher la case "Je ne souhaite pas désigner de personne de confiance", sur ce même document.

• La personne à prévenir

La personne à prévenir est une personne qui sera informée s'il vous arrivait quelque chose, soit en cas d'hospitalisation ou en cas de décès.

Les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

• Les Directives anticipées

Que sont les directives anticipées ?

Toute personne majeure peut exprimer ses directives anticipées. Les directives anticipées constituent l'expression directe de votre volonté : vous pouvez ainsi écrire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas en termes d'explorations, de traitement, de soins dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas vous exprimer vous-même.

Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Avant une éventuelle décision de limitation ou d'arrêt de traitement, le médecin qui s'occupe de vous doit s'assurer de l'existence éventuelle des directives anticipées auprès de votre personne de confiance, votre famille ou de vos proches. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de votre personne de confiance. Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin. Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Comment les rédiger ?

Vous devez les rédiger sur papier libre, les dater et les signer vous-même en indiquant votre identité (nom, prénom, date et lieu de naissance). Si vous ne pouvez pas les écrire vous-même vous pouvez les faire rédiger en présence de deux témoins dont obligatoirement la personne de confiance si vous l'avez désignée ; ces témoins devront authentifier par leur signature qu'il s'agit bien de votre volonté.

Quelle est leur durée de validité - Comment les modifier ?

Les directives anticipées sont révocables à tout moment, vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives, en les signant.

A qui les confier - Où les conserver ?

Les directives peuvent être conservées chez vous, chez un proche, chez la personne de confiance que vous avez désignée, par votre médecin traitant, ou dans votre dossier médical au cours de votre hospitalisation.

· Modalités d'accès au dossier patient

En vertu de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez accéder à votre dossier médical à titre personnel ou par l'intermédiaire d'un médecin librement désigné.

Votre demande doit être faite par écrit (formulaire disponible au sein de l'établissement), accompagnée d'une copie de carte nationale d'identité et si besoin des documents complémentaires. L'accès sur place au dossier médical est possible. Une copie du dossier médical est réalisable moyennant le coût de reproduction. En cas d'envoi postal, les frais d'acheminement seront à votre charge.

La communication du dossier médical doit intervenir au plus tôt après un délai de 48 heures et au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans (article L.1111-7 du CSP).

La confidentialité de votre dossier médical sera assurée. Hormis les personnes participant à vos soins, et assujetties au secret professionnel, toute communication de votre dossier sera soumise à votre accord préalable.

· Les plaintes et des réclamations

Le code de la santé publique encadre la gestion des plaintes et des réclamations et stipule à l'article R1112-91 créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art.1 JORF 4 mars 2005 *"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 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."*

L'article R1112-92 Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art.1 JORF 4 mars 2005 stipule que *"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."* Il précise également que *"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."*

L'article R1112-93 Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art.1 JORF 4 mars 2005 ajoute que *"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, la 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."*

L'article R1112-94 Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art.1 JORF 4 mars 2005 explique que *"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."*

· **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.



• Protection des mineurs et des personnes sous tutelle

Pour les patients qui ne sont pas en mesure d'assurer la gestion de leurs biens, il est nécessaire d'être représenté ou assisté par le(s) détenteur(s) de l'autorité (loi du 3 janvier 1968).

"Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables." (loi n° 2002-303 du 4 mars 2002)

• Le don d'organe

Pour beaucoup de patients, la greffe est la seule intervention qui puisse les sauver. Mais pour faire une greffe, il faut un don. Si vous êtes opposé au don, inscrivez-vous sur le "Registre national de refus", en écrivant à : Agence de la Biomédecine, Registre national de refus, TSA 90001 93572 St Denis La Plaine Cedex.

• La notion de bientraitance

Concernant la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance, la haute autorité de santé recommande de :

- Lutter contre la maltraitance sous toutes ses formes
- Mieux accueillir les personnes
- Mieux répondre à leurs besoins, mieux les écouter
- Faire vivre leurs droits.

Si vous êtes témoin d'un acte de maltraitance, composez le **7133, 7064** ou **7030** depuis une chambre, vous serez mis en contact avec un interlocuteur cadre de l'entreprise qui prendra immédiatement en compte votre préoccupation.



• 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 agréée par la loi 1901, 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

L'Organisation GÉNÉrale des CONsommateurs est une association agréée par la loi de 1901, par le ministère de la Justice, de l'Économie et des Finances. Elle a pour but de rassembler les consommateurs en une force économique organisée, capable de faire valoir ses intérêts face aux productions, aux distributeurs et aux pouvoirs publics.

Agréée par l'Agence Régionale de Santé, des membres de l'association sont désignés pour représenter les patients consommateurs dans les établissements de santé. Nommés RU (Représentants des Usagers), ils siègent aux commissions de l'établissement et ont pour missions d'aider les patients dans leurs parcours de soins :

1. Défense des droits du patient
2. Respect des droits et obligations
3. Qualité et sécurité des soins
4. Information sur les soins
5. Ecoute attentive du patient

Les RU sont présents sur l'établissement tous les samedis matin.



54 avenue Francis Tonner

06150 CANNES LA BOCCA

Tél : 04.93.90.37.73

OR.GE.CO

Orgeco.ud06@wanadoo.fr

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

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



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.



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 :



Qualité et sécurité des soins



L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est notre priorité. Notre établissement est doté de plusieurs instances qui sont consultées et agissent en complémentarité dans leurs domaines de compétences. Elles contribuent à la mise en œuvre et à l'amélioration de la qualité de nos pratiques.

La qualité et la sécurité des soins au sein de notre établissement



La qualité et la sécurité des soins de l'établissement sont mesurées par les autorités supérieures, notamment le ministère de la santé, l'Agence Régionale de Santé ou encore la Haute Autorité de Santé. Ces autorités peuvent être amenées à effectuer des contrôles au sein des établissements de santé pour garantir la qualité et la sécurité des soins.

Vous pouvez retrouver nos rapports de certification sur le site de la haute autorité de Santé (HAS).



Les indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins sont affichés dans l'enceinte de l'établissement et sont disponibles sur le site de scope santé : <https://www.scopesante.fr/>.



Dans un souci d'amélioration permanente, des informations administratives et médicales vous concernant peuvent être utilisées dans l'établissement ou transmises à des organismes scientifiques à des fins de recherche dans le domaine de la santé par l'intermédiaire du technicien de l'information médicale. Les données sont alors anonymisées. Pour vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de recherche, vous devez contacter le délégué à la protection des données de l'établissement.

Nos instances

• La commission médicale d'établissement (C.M.E)

La commission médicale d'établissement est une instance consultative visant à associer le corps médical à la gestion de l'établissement. A ce titre, la C.M.E, avec la direction de l'établissement, prépare le projet médical, organise les activités médicales élabore et suit les différentes actions de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

• Le Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N)

L'Institut Polyclinique de Cannes est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (infections contractées au cours de l'hospitalisation) et d'une équipe opérationnelle d'hygiène qui coordonnent les actions de prévention, de surveillance, de formation, d'information et d'évaluation en matière d'hygiène et de lutte contre toute maladie infectieuse contractée dans le cadre d'un soin.

Un rapport d'activité est rédigé chaque année afin d'évaluer l'état d'avancement des projets en cours et de se fixer des objectifs pour l'année suivante.

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, les professionnels d'I.P.O.C.A doivent vous informer au plus tard dans les 15 jours suivant la découverte, d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, notamment en cas d'accidents médicaux, d'affections iatrogènes, ou d'infections nosocomiales.

Respectez les règles d'isolement qui peuvent être prescrites par le médecin. Elles sont destinées à protéger votre entourage, les autres patients et le Personnel du germe dont vous êtes momentanément porteur.

• Commission des Usagers (C.D.U.)

La Commission Des Usagers (C.D.U.) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches, ainsi que de la qualité de leur prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Des représentants des usagers siègent à cette commission. Ils sont missionnés par l'Agence Régionale de Santé pour participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ces représentants ne sont pas des professionnels de santé mais des personnes indépendantes et membres d'associations. Ils assurent, au sein de l'Institut Polyclinique de Cannes, un relais de la parole des usagers. Ils participent au fonctionnement de l'établissement par le biais de leur participation à nos différentes réunions (commissions, instances, groupes de travail) et de propositions d'actions d'améliorations. Ainsi, pour assurer au mieux leur rôle, ils sont régulièrement au contact des patients. Vous avez la possibilité d'échanger avec eux. Leurs coordonnées sont indiquées sur la liste des membres de la CDU disponible en annexe de ce livret et affichée dans l'établissement.

En cas de litige, vous pouvez saisir cette commission, par demande écrite auprès du Directeur Général de l'établissement. Le responsable qualité se tient à votre disposition du lundi au vendredi pour tout renseignement complémentaire quant aux modalités de saisine de cette instance.

Le Dr NEGOESCU, Médecin Gériatre Chef de service SSI préside notre C.D.U.

La liste complète des membres de la Commission Des Usagers est affichée dans le service des admissions, dans chaque service d'hospitalisation et est disponible en annexe de chaque livret d'accueil.

• Le Comité de Gestion des Risques (C.G.R)

L'Institut Polyclinique de Cannes a mis en place une commission de centralisation des risques. Les facteurs de risques inhérents à tout établissement d'hospitalisation font l'objet d'un recensement et d'une analyse et donnent lieu aux plans d'actions annuels de chaque responsable afin de mettre en œuvre la politique de prévention des risques de l'établissement.

• Le Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D)

L'établissement adhère pleinement au programme national de lutte contre la douleur, et s'engage à prendre en charge votre douleur. Il dispose d'un C.L.U.D (Comité de Lutte contre la Douleur) qui a pour mission, au sein de l'établissement, d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

• Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (C.L.A.N)

Le CLAN a pour mission de participer par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients, et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation et nutrition.



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.



Votre sortie



Votre sortie a été prononcée par le médecin. Les départs s'effectuent du Lundi au Vendredi. 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 1er 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, le P.A.T (Participation Assuré Transitoire), 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.

Pour cela :

- **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 !





Annexe

La composition de la Commission des Usagers

CDU



Président :	Dr NEGOESCU Andréa
Vice Président :	Mme ROLLIN GERARD
Médecin Conciliateur :	Dr NEGOESCU Andréa
Suppléant :	Dr Marc LEVRAT
Représentant des Usagers :	Mme ROLLIN GERARD
Suppléant :	M. BEREGI
Représentant des Usagers :	Mme SECONDY
Suppléante :	Mme BUREL
Membre du personnel infirmier :	Mme CANIVEZ Valérie
Secrétaire :	Mme LAYOUNI Asma
Conciliateur non soignant :	Mme ROLLIN GERARD
Suppléante :	Mme BRAMI

· Coordonnées des Représentants des Usagers :

Nom	Association	tel	Courriel
Mme ROLLIN-GERARD	OR.GE.CO	04.93.90.37.73	orgeco.ud06@wanadoo.fr
Mme BUREL	Rebond Cancer 06	04.93.75.17.64	fr.burel@neuf.fr
Mme SECONDY	Rebond Cancer 06	04.93.75.17.64	claudesecondy@orange.fr
M. BEREGI	OR.GE.CO	04.93.90.37.73	orgeco.ud06@wanadoo.fr

OR.GE.CO : ORganisation GÉNérale des COnsommateurs des Alpes Maritimes · ORGECO 06
54 avenue Francis Tonner, 06150 CANNES LA BOCCA · Tél. : 04 93 90 91 21

CISS PACA : Collectif Interassociatif Santé Paca

143 Avenue des Chutes Lavie, 13013 MARSEILLE · Tél : 04 91 06 47 68

Rebond Cancer 06

112 avenue du Petit Juas - Villa La Logette, 06400 Cannes · Tél : 06 10 24 70 03



Annexe

Nos tarifs



Frais d'hospitalisation à la charge du patient (non supportés par la sécurité sociale)

- Forfait participation assuré : **18 €** pour le séjour
- Forfait journalier : **20 € / jour** (Hors AT, régime local, article 115 et CMU)

• Chambres particulières selon disponibilités

- De **50 à 105 €** par jour

Pour raison médicale, l'établissement peut être amené à suspendre l'attribution d'une chambre particulière.

• Forfait accompagnant en chambre

- Accompagnant + petit déjeuner : Tarif de la chambre particulière + **15 €** par jour
- Accompagnant + petit déjeuner + repas : Tarif de la chambre particulière + **30 €** par jour

• Restauration

- Repas passant + café : **15 €**
- Repas enfant : **6 €**
Paiement au restaurant
- Repas patient + café HDJ I.PO.CADOS : **6 €** Paiement en caisse

• Téléphone

- Forfait ouverture de ligne : **6 €** + chèque de caution de **80 €**
- Communication entrante depuis l'extérieur : **0 492 984 000**
- Communication vers l'extérieur : **0.20 € + 0.12 € / min**

• Télévision

En chambre double, Casque obligatoire : **5 €** à l'achat (Il restera votre propriété lors de votre départ).

Le service télévision : **5 €** par jour (Paiement à la mise en fonction du service pour une période minimum de 10 jours avec établissement d'une facture à chaque paiement).

Il inclut la location de la télévision et l'accès au service ainsi qu'aux chaînes suivantes :

- 6 chaînes nationales
- 19 Chaînes TNT (TF1 – FR2 – FR3 – FR4 – FR5 – M6 – ARTE – DIRECT 8 – W9 – TMC – NT1 – ENERGY 12 – LCP – BFMT – ITV – DIRECT STAR – GULLI – France O – CANAL + "en clair")
- 6 Chaînes étrangères (CNBC – BBC – AL JAZEERA – RAI 1 – TV 1 – RECORD)

• Wi-fi

L'établissement est équipé d'un réseau Wi-fi, vous pouvez y accéder après récupération d'un code et le paiement d'un forfait auprès de la caisse.

- 10 € les 7 jours
- 17 € les 14 jours
- 30 € les 30 jours

• Parking

3 niveaux en sous-sol

- Parking payant - 15 minutes gratuites

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





Annexe

Les ministres des cultes du bassin Cannois



Numéros d'appel des Différents Ministres des CULTES du Bassin Cannois

· **CULTE ANGLICAN**

Eglise Anglicane Pasteur Giles WILIAMS 04 93 94 04 56
Madame V. YOUDALE 06 62 16 57 47

· **CULTE BOUDDHISTE** Tibétain

Centre Karmapa Mr le Lama SEMPA 06 61 92 29 80

· **CULTE CATHOLIQUE**

Paroisse Saint Nicolas · Cannes (Secrétariat de 9h à 17H) 04 97 06 16 70
Père D. DUBRAY 07 83 24 73 23
Père V. BOTTIN 06 25 71 06 76
Père J. GAUTHERON 06 34 45 62 57
Père B. PINEAU (Le Cannet Rocheville) 06 81 20 76 93

· **CULTE ISRAELITE**

Synagogue de Cannes 04 93 38 16 54
Mr le Rabbin MOYAL 06 26 89 93 22

· **CULTE MUSULMAN**

Mosquée IQRAA Mr Le Recteur BOUGROUNE 06 28 89 02 74
Association des Musulmans du Bassin Cannois 04 93 93 29 91
Mosquée al Madina 04 93 99 55 31
Mr le Recteur DALI 06 48 73 53 29

· **CULTE ORTHODOXE**

Eglise Russe · Cannes 04 93 69 82 66
Eglise Grecque · Nice 04 93 85 21 16

· **CULTE PROTESTANT**

Eglise Réformée Pasteur Florence COUPRIE 09.51.77.47.11
Eglise Protestante Libre (Riou) · Pasteur COMBA 06 84 73 78 02
Eglise Evangélique du Rocher · Pasteur CHAMBEYRON 06 81 58 25 91