



## Livret d'accueil

# Bienvenue



**Madame, Monsieur,**

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

La Polyclinique de Grand Cognac, dotée de plateaux techniques de pointe et d'un environnement hôtelier de qualité, met tout en œuvre pour garantir le succès de votre séjour dans les meilleures conditions possibles. Votre santé, votre bien-être, et votre sécurité sont notre priorité absolue.

Dans une démarche constante d'amélioration de l'organisation et de la qualité des soins, la Polyclinique de Grand Cognac s'est engagée dans une démarche de certification auprès de la Haute Autorité de Santé (HAS). Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons obtenu cette certification, garantissant la qualité de nos services. Les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr), témoignant de notre engagement envers l'excellence des soins que nous vous prodiguons.

N'hésitez pas à poser des questions, à partager vos préoccupations, ou à solliciter notre aide en



tout temps. Nous sommes ici pour vous, pour vous soutenir et pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

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

**La Direction de l'établissement**



## Sommaire

02

Présentation

p3

03

Mon parcours

p4

04

Mon séjour

p6

05

Mon départ

p8

06

Qualité

p9

07

Plan

p15



# Présentation



- **28 Praticiens\***
- **+ 100** collaborateurs
- **9000** patients par an

\*praticiens spécialistes, médecins, chirurgiens, anesthésistes, gynécologues-obstétriciens.



- **7000m<sup>2</sup>** de bâtiment
- **43** lits d'hospitalisation
- **28** lits et places d'ambulatorio
- **3** salles de soins externes
- **1** bloc opératoire de 7 salles
- **1** salle de surveillance post interventionnelle avec 12 postes
- **1** service de stérilisation

- **1** centre imagerie médicale
- **1** laboratoire
- **1** pôle d'ophtalmologie
- **1** pharmacie à usage interne
- **1** dépôt de sang
- Parking gratuit



- Anesthésie
- Chirurgie : générale & digestive, gynécologique, ORL, orthopédique et traumatologique, vasculaire, urologique, stomatologique, ophtalmologique
- Gastro-entérologie et endoscopie digestive
- Gynécologie/Obstétrique
- Kinésithérapie
- Esthétique

01

02

**03**

04

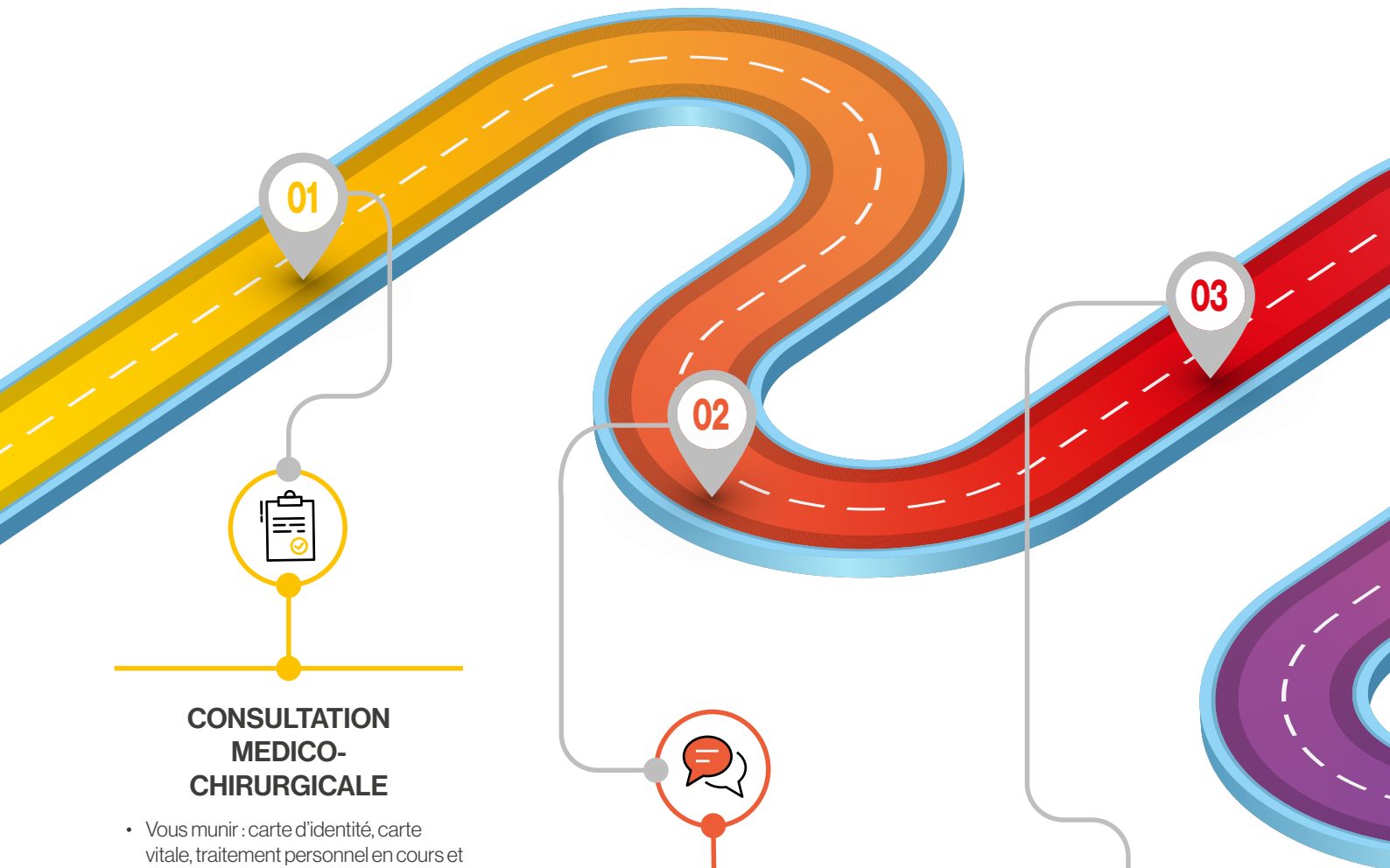
05

06

07

# Mon parcours

Mon parcours en 8 étapes essentielles et les documents importants



01



## CONSULTATION MEDICO-CHIRURGICALE

- Vous munir : carte d'identité, carte vitale, traitement personnel en cours et examens (scanner, radio, lettre, médecin traitant, etc.)

02



## PRE-ADMISSION

- Vous munir : carte d'identité, carte mutuelle, carte vitale.
- Pour les mineurs : livret de famille, pièce d'identité (parents et enfants) et, si besoin, justificatif d'autorité parentale exclusif.
- Pour les majeurs protégés : décision de justice (tutelle, curatelle, etc.)
- NB : la pré-admission est à réaliser après le rendez-vous avec le médecin/chirurgien, ou immédiatement après votre rendez-vous avec l'anesthésiste.

03



## CONSULTATION ANESTHESIE

- Apporter le passeport rempli et signé (qui vous a été remis lors de votre pré-admission), carte d'identité, carte vitale, traitement personnel, consultation cardio, carte de groupe sanguin, carnet de santé de l'enfant.

## ADMISSION

- Apporter votre carte vitale, carte de mutuelle et votre passeport rempli et signé (consentements, autorisation d'opérer, etc.) : pour les enfants, signature obligatoire des deux parents, pour les majeurs protégés, autorisation signée par l'autorité compétente.
- Pose du bracelet d'identification.



Envoi d'un SMS la veille de l'intervention pour communiquer l'horaire de convocation en ambulatoire



04

## ACCUEIL EN SERVICE

- Vérification des documents (passeport signé).
- Présentation des équipements et des prestations de la chambre.
- Réalisation de votre projet de soins personnalisé.
- Préparation pré-acte.

05

## BLOC OPERATOIRE

- Transport de votre chambre au bloc opératoire par un brancardier.
- Acte médical et chirurgical.
- Passage en Salle de réveil.

06

07

## SÉJOUR

- Prise en charge paramédicale et médicale (projet de soins personnalisé, nutrition, éducation, écoute, kinésithérapie, douleur, etc.).
- Préparation des suites de soins, de la convalescence et du transport (si besoin).
- Prévoir mon nécessaire de toilette avec serviette.

08

## SORTIE

- Remise des ordonnances, de la lettre de sortie, des radios, etc.
  - Sortie en chambre avec remise de la facture, du bulletin d'hospitalisation et du rendez-vous post-opératoire.
- Prévoir un accompagnant pour mon retour à domicile."



Envoi d'un SMS le lendemain de l'intervention en ambulatoire

# Mon séjour

## Accompagnement personnalisé

(Les tarifs et prestations sont annexés à ce livret)



### Nos chambres

- **Chambre particulière** : attribuées selon leur disponibilité, elles sont toutes dotées de salle de bain, sanitaires et climatisation. Les frais supplémentaires sont à ma charge, sauf en cas de prise en charge totale par ma mutuelle.
- **Toutes les chambres sont équipées de télévision**. La prestation vous sera proposée lors de votre admission.
- **Mon accompagnant** peut bénéficier d'un lit et de repas si je suis en chambre particulière. Il suffit d'en faire la demande auprès du personnel soignant.



### Nos menus

- **Les menus** sont élaborés par une diététicienne du groupe et adaptés à votre état de santé et aux régimes particuliers.
- **Un self** est accessible aux visiteurs qui le souhaitent, ouvert du lundi au vendredi de 12h00 à 14h30.
- **Point de vente** : Un distributeur de boissons chaudes et froides, de confiseries est à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil.

## Prise en charge privilégiée :



### Confidentialité :

- Je peux demander l'anonymat lors de mon entrée. Dans ce cas, le personnel ne communiquera ni appel ni visite.



### Appareil Dentaire / Auditifs :

- Je pense à les déposer avant de descendre au bloc opératoire dans la boîte prévue à cet effet et mise à disposition par le personnel soignant.



### Argent et objets de valeur :

- Je laisse à mon domicile ou à un proche mes biens et objets de valeur (argent, bijoux, ordinateur, etc.). Sinon, je peux les déposer directement dans le coffre-fort à disposition dans ma chambre. À défaut de ces précautions, la clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



### Précautions d'hygiène :

- Je respecte les consignes de préparation préopératoire qui m'ont été prescrites par le chirurgien ou le spécialiste lors de ma consultation, et je pense à retirer vernis, bijoux (alliance) et piercing (même ceux qui ne sont pas localisés sur la partie du corps opérée).



## Prise en charge privilégiée :



### Mon traitement personnel :

- J'amène mon ordonnance, les médicaments de mon traitement personnel et je les confie à l'IDE. Celui-ci pourra être utile si votre entrée se fait en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie interne afin d'éviter de perturber l'équilibre de votre traitement. Les médicaments prescrits seront fournis par l'établissement, sauf en cas de situation lui en empêchant.



### Service social :

- Si vous rencontrez des difficultés ou avez des démarches spécifiques à effectuer (recherche d'un placement en maison de convalescence, organisation d'un retour à domicile, etc.), un document d'information et de contact est disponible dans votre chambre, et les responsables de soins se tiennent à votre disposition.



### Prise en charge des mineurs :

- Le séjour concerne mon enfant mineur. Je dois m'assurer que tous les documents sont signés par les deux parents exerçant l'autorité parentale. Dans le cas contraire, le parent exerçant l'autorité parentale exclusive devra communiquer le justificatif (décision judiciaire), sans quoi aucun acte médical ne sera réalisé en dehors des urgences vitales. Je prévois ma présence durant toute l'hospitalisation de mon enfant mineur.



### Vie spirituelle

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



### Langues étrangères :

- La clinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Si besoin, n'hésitez pas à demander à l'accueil ou à l'équipe soignante.



### Tutelle/Curatelle :

- Je suis un majeur protégé. Je prévois d'être assisté dans mes démarches par mon représentant désigné, qui justifiera de sa nomination de représentation. Je me munis de la décision de justice me concernant.



### Quelques rappels de bonne conduite, il est interdit :

D'apporter des fleurs ou des plantes

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

D'amener des animaux de compagnie.

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



# Mon départ



## Transport sanitaire :

- Il est possible de bénéficier d'un transport VSL (Véhicule Sanitaire Léger), d'un taxi ou d'une ambulance pour votre entrée et votre sortie. La demande de transport est une prescription médicale du médecin.
- **Pour votre entrée**, c'est à vous d'organiser votre transport auprès de la compagnie de transport de votre choix et de demander au préalable le bon de transport au praticien.
- **Pour votre sortie**, nous organisons votre transport pour votre retour à domicile, ou en établissement de convalescence ; pour cela, il faut en informer le personnel soignant.



## Les frais d'hospitalisation :

### • Si vous êtes dans le service hospitalisation complète :

du lundi au vendredi, votre sortie administrative sera réalisée dans votre chambre par une hôtesse d'accueil entre 10h et 11h30, afin de régulariser votre dossier. Une facture acquittée accompagnée d'un bordereau d'hospitalisation vous sera remise pour votre remboursement mutuel selon le contrat que vous avez souscrit auprès de votre complémentaire.

Les week-ends et jours fériés, la sortie sera réalisée par le personnel soignant et votre facture vous sera adressée à votre domicile.

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



## Sortie contre avis médical :

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



## Remise de documents et effets personnels :

- Assurez-vous avant de quitter le service que le personnel soignant ou le praticien vous a bien remis vos documents de sortie (compte-rendu opératoire, ordonnance post-opératoire, examens...) ainsi que votre traitement personnel si vous en avez remis un lors de votre arrivée.

### • Si vous êtes dans le service ambulatoire :

votre sortie sera validée par l'infirmière qui vous remettra un bulletin de sortie. Vous pourrez ensuite vous diriger vers le pôle central / accueil pour effectuer votre sortie administrative.

À noter qu'il est obligatoire d'avoir un accompagnant pour votre sortie en ambulatoire.





# Qualité

## La Polyclinique – Dynamique Qualité - Démarche Q & GDR

Dans le cadre de notre politique qualité centrée sur la sécurité du patient, l'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration et d'évaluation continues des pratiques.

Des audits internes sont régulièrement menés afin de vérifier le respect des bonnes pratiques de prise en charge et de sécurité.

La certification est une procédure d'évaluation externe réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle vise

à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins donnés au patient sont respectées. Elle incite également les professionnels à analyser leurs pratiques et leur organisation.

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

La polyclinique a été certifiée pour la qualité de sa prise en charge en Mai 2024 par la Haute Autorité de santé avec un score global de 95,68%.

## Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) – Qualiscope

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

- Lutte contre les infections nosocomiales,
- Tenue du dossier patient,
- Prise en charge de la douleur,
- Satisfaction des patients

Les résultats de ces indicateurs sont publiés sur le site de la HAS rubrique « Qualiscope ».

Ils sont également affichés à l'accueil, sur notre site internet et remis aux patients avec le livret d'accueil. Votre dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

## Instances réglementaires

COMEDIMS : Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles.

### Il a pour objectif de:

- Veiller à l'optimisation de la prise en charge médicamenteuse, selon les référentiels réglementaires en vigueur
- Choisir les médicaments et dispositifs médicaux stériles mis à disposition dans les services de soin et valider leurs achats
- Informer le personnel et les usagers sur la bonne utilisation des médicaments et dispositifs médicaux stériles



## Instances règlementaires

### CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

Le CLUD de la Polyclinique de Grand Cognac a mis en place des procédures et des protocoles afin d'améliorer la prise en charge de votre douleur pour mieux l'évaluer, la traiter et la prévenir.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, qu'il soit médicamenteux ou non, nous vous proposerons différentes échelles d'évaluation adaptées à vous.

### Lutte contre les infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est composé de personnel soignants, de médecins, d'infirmier hygiéniste, de personnel hôtelier, et de représentants des usagers. Il a pour objectifs de :

- Coordonner les actions de prévention et d'hygiène hospitalière.
- Veiller sur l'hygiène des locaux et de l'environnement, des installations médicales et chirurgicales.
- Mener des actions de formation de d'information auprès du personnel et des usagers.

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

Le CLAN définit le programme d'actions de l'établissement dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition des patients et des personnels.

Le CLAN est composé de médecins, personnel soignant, directeur des soins, diététiciens, et du responsable de la restauration.

### La Commission des Usagers (CDU)

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à **améliorer votre accueil et celui de vos proches.**

Elle veille également au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner vos plaintes ou réclamations et les suites qui leur sont données.

Lors des réunions de la CDU, l'expression de la satisfaction des patients via les commentaires E-Satis et enquête interne est présentée. Des d'actions d'amélioration sont proposées si besoin. Les résultats

annuels du questionnaire de satisfaction E-Satis sont également soumis aux membres.

Vous avez également la possibilité de signaler tout événement indésirable pouvant survenir au cours de votre prise en charge sur la plateforme nationale : **<https://signalement.social-sante.gouv.fr>**

La CDU est composée de la direction, des représentants des usagers, des membres de l'encadrement des soins, du responsable qualité, d'un médecin médiateur et un médiateur non médical.

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

### L'identitovigilance

La Polyclinique de Grand COGNAC est engagée dans une démarche d'identitovigilance préalable essentiel à la qualité et la sécurité des soins.

Afin de valider votre Identité Nationale de Santé (INS) et pour votre sécurité, une bonne identification est indispensable. Pour cela un bracelet d'identification vous sera posé et nous utiliserons votre nom de naissance pour vous identifier.

Vous devrez vous munir d'un de ces documents :

- Le passeport de préférence ou la Carte Nationale d'identité (CNI) pour les ressortissants d'un pays de l'Union Européenne)
- Le titre de séjour permanent
- Le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance pour les enfants (accompagné d'un titre de haut niveau de confiance des deux parents).



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



# La Polyclinique – Dynamique Qualité

## Droits des patients & chartes d'hospitalisation

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

### Les textes législatifs concernés :

- loi du 4 mars 2002 intitulée Démocratie sanitaire
- loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
- loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades

---

### L'accès à votre dossier

“ Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et des établissements de santé (...) ” (**Article L11117 du code de la santé publique**).

La demande de votre dossier devra être adressée par écrit au directeur de la Polyclinique, accompagnée de la photocopie de votre pièce d'identité. Les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

---

### Le droit d'accès aux données informatisées

Loi du 6 août 2004 modifiant la loi n° 78-17 du 6 juillet 1978

Des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés durant votre séjour. Les données recueillies par l'établissement lors de votre consultation ou hospitalisation, font l'objet d'un traitement informatique automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004.

---

### Le consentement aux soins

Le recueil du consentement du patient est obligatoire. Son droit de refuser des soins est légalement prévu à l'article L. 1111-4 du Code de la Santé Publique :

« *Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout le monde* ».

**Dans le cas d'un refus de soins de votre part**, le médecin, soumis à son devoir d'assistance, doit vous

### Protection des données personnelles (RGPD)

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

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

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

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien qui a constitué votre dossier. **Elles sont protégées par le secret médical.**

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

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

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



## Personne de confiance, Personnes à prévenir & Directives Anticipées

### Personne de confiance :

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

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

Cette désignation n'est pas une obligation.

La personne à prévenir est la personne nommée à l'admission dans l'établissement et qui est à prévenir en cas de besoin.

**Elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge mais en aucun cas des informations couvertes par le secret médical et professionnel ne lui seront délivrées.**

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

### Directives anticipées :

**Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées »,**

afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives sont modifiables à tout moment.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez :

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

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

## Expérience & satisfaction patient :

Après votre hospitalisation, vous recevrez un questionnaire de satisfaction e-satis

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur : l'accueil dans l'établissement ; votre prise en charge par les professionnels de la polyclinique ; votre chambre et vos repas et l'organisation de votre retour à domicile.

### Comment répondre à l'enquête ?

Il suffit de donner votre adresse e-mail à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

"Votre adresse mail sera utilisée uniquement pour le recueil de votre satisfaction"



## Votre espace santé :

Il s'agit d'un espace numérique de santé (ENS) pour tous les usagers en France. Pensez à l'ouvrir. Ce dernier vous permettra d'accéder plus rapidement à vos données de santé (lettre de sortie, ordonnances, compte rendu) et d'échanger plus simplement avec les professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

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

# USAGERS, VOS DROITS

## CHARTRE 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 :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

Liberté  
Égalité  
Fraternité

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

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

## I CHOIX DE VIE

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

## II DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

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

## III UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

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

## IV PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

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

## V PATRIMOINE ET REVENUS

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

## VI VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

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

## VII LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

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

## VIII PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

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

## IX DROITS AUX SOINS

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

## X QUALIFICATION DES INTERVENANTS

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

## XI RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

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

## XII LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

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

## XIII EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

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

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

## L'ENFANT HOSPITALISÉ

### CHARTRE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2

Un enfant hospitalisé a le droit d'**avoir ses parents ou leur substitut** auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge** et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5

Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7

L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10

**L'intimité de chaque enfant doit être respectée.** Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

*Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application*

## CHARTRE ROMAIN JACOB

### UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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

Valoriser l'accompagnement

Exprimer les besoins

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

Construire une culture professionnelle commune

Coordonner les parcours de santé

Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

Améliorer la réponse aux urgences médicales

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

Mettre en œuvre et évaluer la charte





# Plan

Nous rejoindre



## Les coordonnées de la Polyclinique de Grand Cognac



**Horaires d'ouverture d'accueil :** Du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00.



**Visites autorisées :** de 12h30 à 19h00 (limitées à 2 personnes à la fois en chambre seule et 1 par patient en chambre double). Les enfants de moins de 10 ans ne sont pas autorisés dans les services. Pour toute dérogation, veuillez-vous rapprocher du personnel soignant.



**Parking :** gratuit, avec une place réservée aux personnes à mobilité réduite (la clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de dommage causé à votre véhicule).

# La Polyclinique de Grand Cognac

vous remercie

---



## **Polyclinique de Grand Cognac**

71, Avenue d'Angoulême  
Châteaubernard – CS 10260  
16112 Cognac

05 36 28 30 03

**[polycliniquedegrandcognac.fr](http://polycliniquedegrandcognac.fr)**

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux

**f in**



La Polyclinique de Grand Cognac  
est un établissement de GBNA Santé