

LIVRET D'ACCUEIL

HOSPITALISATION COMPLÈTE ET AMBULATOIRE

Ce dossier est à lire attentivement
AVANT votre hospitalisation

**IL EST IMPÉRATIF DE REMPLIR TOUS LES
DOCUMENTS SE TROUVANT AU CENTRE DE
CE LIVRET (PAGES A à H).**



Clinique du Val d'Ouest

39, chemin de la Vernique - 69130 Ecully
04.72.19.32.00 - www.cliniqueduvaldouest.com



Clinique du
Val d'Ouest

Sommaire



La Clinique du Val d'Ouest	1
Avant en vue de votre hospitalisation Recommandations avant votre anesthésie	2
Votre séjour	3
L'hôtellerie et les repas Les frais d'hospitalisation	4
Le Tarif Only	5
Déroulement de la journée	6
Spécificité du séjour en pédiatrie	7
Livret de Pré-Admission	
Les étapes de votre séjour	A
Fiche d'admission	B
Autorisation aux actes chirurgicaux et aux soins médicaux	C
Personne de confiance	D
Cas particulier & Personne à prévenir	E
Tarifification	F
Engagement sur les conditions de séjour	G
Pré-anesthésie	H - I
Charte de la personne hospitalisée	9
Charte de l'enfant hospitalisé	10
Information, droits et responsabilité	11
Dispositions réglementaires	12
L'établissement au service du patient	13
Les instances de la clinique	14
Le respect des règles du vivre ensemble lors de votre séjour	15
Recommandations pour votre sécurité	17



Vous avez choisi notre établissement et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez. Le corps médical, la Direction ainsi que le personnel mettront tout en oeuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Ce livret a été réalisé à votre attention et celle de vos proches.

Il contient de nombreuses informations destinées à faciliter vos démarches administratives et médicales. Pour nous aider à progresser dans la voie de la qualité, faites nous part de vos suggestions. N'hésitez pas à remplir à la fin de votre séjour, le questionnaire de satisfaction qui vous sera proposé. Nous vous souhaitons un excellent séjour.



LA CLINIQUE DU VAL D'OUEST

Un établissement de santé de référence à Lyon

La Clinique du Val d'Ouest développe son activité médicale autour de 6 activités :

- › **LA CHIRURGIE ADULTE** avec une offre de chirurgie urologique, digestive et de gastro-entérologie, un centre locomoteur (chirurgie orthopédique du membre supérieur et du membre inférieur, neurochirurgie), une offre de chirurgie ophtalmologique, vasculaire / angiologie, ORL, chirurgie réparatrice et chirurgie stomatologique
- › **LA CHIRURGIE ET MÉDECINE PÉDIATRIQUE** avec une offre de chirurgie pédiatrique d'excellence (chirurgie orthopédique, uro-digestive, plastique et réparatrice), et des consultations pédiatriques spécialisées (pneumologie, cardiologie, ORL, gastro-entérologie et endocrinologie pédiatrique).
- › **LA MÉDECINE ADULTE** avec un service de médecine polyvalente, des prises en charge en hospitalisation de jour (HDJ) et des consultations médicales (cardiologie, pneumologie, angiologie, endocrinologie, ORL, gastro-entérologie et rhumatologie). La clinique propose également une prise en charge des pathologies du sommeil adulte et enfant avec des lits dédiés
- › **LA CANCÉROLOGIE** avec le diagnostic (radiologie, anapathologie) et le traitement chirurgical des cancers digestifs, urologiques, gynécologiques (pelvis) et les cancers du sein, ainsi que la prise en charge en chimiothérapie. L'Institut du Sein a ouvert ses portes en octobre 2023
- › **LA MATERNITÉ ET LA NÉONATOLOGIE** avec une maternité de niveau 2A, un service de néonatalogie comprenant une unité de chambres mère-enfant, dites « Kangourou », et un centre d'assistance médicale à la procréation (PMA)
- › **LE POLE CONSULTATIONS NON PROGRAMMÉES** avec la Maison Médicale de l'Adulte pour des consultations avec et sans RDV (ouverte du lundi au samedi, de 9h à 19h) et la Maison Médicale de l'Enfant qui propose des consultations pédiatriques non-programmées (ouverte 7j/7 de 10h à 22h). Ces centres d'accueil non programmés réalisent près de 27 000 passages par an et contribuent ainsi de façon significative à l'offre de santé, à la fois d'urgence et de premier recours de l'Ouest Lyonnais.

L'établissement dispose d'un plateau technique performant comportant un bloc opératoire de 17 salles, un bloc obstétrical avec 6 salles d'accouchement dont une salle physiologique, un service d'imagerie médicale complet avec IRM, scanner, et des radiologues spécialisés par organe et un laboratoire d'analyses.

Avant votre hospitalisation



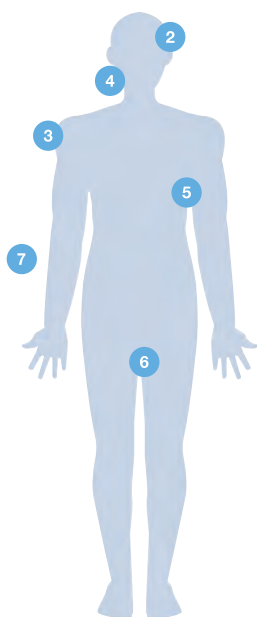
Recommandation pour votre toilette préopératoire

Ces recommandations s'appliquent à tous les patients

Conseils importants pour la **douche préopératoire de l'enfant et de l'adulte**

Prendre deux douches, **AVANT VOTRE ENTRÉE À LA CLINIQUE**, avec vos gel douche et shampoing habituels

Une douche **CORPS ET CHEVEUX** la veille au soir
Une douche **CORPS**, le matin de l'intervention



- 1 Mouiller votre corps et vos cheveux
- 2 Laver les cheveux avec du shampoing
Faire mousser
- 3 Appliquer le savon liquide avec ou sans antiseptique sur le corps
- 4 Laver le visage et le cou en insistant derrière les oreilles
- 5 Insister sur les aisselles, le nombril, les plis sous mammaires et de l'aîne, les pieds
- 6 Savonner en dernier la région région génitale puis la région anale
- 7 Rincer abondamment, toujours du haut vers le bas
- 8 Se sécher avec une serviette propre, toujours du haut vers le bas
- 9 Mettre des vêtements propres

Recommandation en vue de l'anesthésie



Pour votre sécurité, il faut être à jeun avant > **POURQUOI FAUT-IL ÊTRE À JEÛN ?**
votre intervention.

> A jeun signifie :

- Sans boire
- Sans manger
- Sans mâcher de chewing-gum
- Sans fumer ni vapoter.

Il faut être à jeun avant une anesthésie pour éviter d'entraîner des complications potentiellement graves.

POUR VOTRE SÉCURITÉ, LE NON-RESPECT DES RÈGLES DE JEÛNE ENTRAÎNERA LE REPORT DE VOTRE INTERVENTION.

PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR

Préparer votre séjour

Nous vous prions d'apporter pour votre séjour :

Linge personnel : Pyjama, Robe de chambre, sous-vêtements, chaussons antidérapants, mouchoirs, serviette et gant de toilette.

Trousse de toilette : Savon, Brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage ...

Etuis pour lentilles ou lunettes

Etuis pour appareil dentaire et/ou appareils auditifs

Il est conseillé au patient de n'emporter ni bijoux ni valeurs lors de leur hospitalisation. La clinique du Val d'Ouest décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration de biens personnels pouvant survenir au sein de l'établissement.





IDENTIFIER L'ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE

Pour mieux vous accueillir, le personnel de la clinique porte un badge identifié par le nom et la fonction.

L'établissement accueille des stagiaires, en cas de refus de soins par ceux-ci, il est important de le signaler à l'équipe soignante.



AFIN D'ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS, NOTRE ÉTABLISSEMENT EST PLACÉ SOUS VIDÉO-PROTECTION.
ART L 223-1, L 223-9, L 251-1 À L 255-1, L 613-13 ET R 251-1 À R 253-4 DU CODE DE LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE.

POUR VOUS ASSURER UNE PRISE EN CHARGES PERSONNALISÉE

> Service social (Tél 04.72.19.31.30)

Une assistante sociale peut vous aider à préparer votre accueil en centre de rééducation et pour la mise en place d'une aide à domicile.

> Addictologie (Tél 04.72.19.33.39)

Un médecin et une infirmière spécialisés assurent des consultations.

> Aide psychologique (Tél 04.72.19.31.23)

Des psychologues assurent des consultations

> Diététicienne (Tél 06.69.16.81.81)

> Les Visites

Elles sont autorisées de 11h à 19h. Les visites sont interdites aux moins de 15 ans. Pas plus de deux visiteurs par chambre (sous réserve de restrictions sanitaires).

Des salons sont aménagés dans les étages pour recevoir les visiteurs en dehors de votre chambre.

> Les accompagnants

Vous pouvez être accompagné(e) de la personne de votre choix pendant votre séjour, à condition de réserver une chambre avec accompagnant, sous réserve de disponibilité et que votre accompagnant soit autonome.

En pédiatrie, les accompagnants ne peuvent être que l'un des deux parents.

> Le Culte

Service de culte sur demande. La clinique met à votre disposition une salle oecuménique au 4^e étage. Des salons sont en outre aménagés dans les étages pour recevoir les visiteurs hors votre chambre.

Une liste des intervenants est enfin disponible par affichage.

> Les médicaments

Dès votre arrivée, pour votre sécurité, vous vous engagez à confier aux infirmiers tous les médicaments que vous possédez, et à ne pas en consommer d'autres que ceux délivrés par l'équipe soignante de l'établissement.

Ils vous seront restitués à votre sortie.

> Entretien entre l'équipe soignante et la famille ou les proches du patient

Si la famille ou les proches du patient (notamment les personnes de confiance désignées par écrit) souhaitent s'entretenir avec l'équipe médicale, ils devront en informer l'infirmier qui contactera le médecin.

L'hôtellerie et les repas



Les repas

Les repas préparés au Val d'Ouest sont assurés par une société prestataire spécialisée dans la restauration collective avec des menus établis par des diététiciennes.

Ils vous seront servis dans votre chambre aux heures suivantes :

- > Petit déjeuner : de 7h à 8h,
- > Déjeuner : de 11h30 à 12h30,
- > Dîner : de 18h15 à 19h30.

La carte hôtelière

Si votre état de santé permet une alimentation normale, vous pouvez remplacer l'offre standard par un choix de la carte hôtelière de la clinique (sur demande, la réservation devant être faite 24 heures à l'avance.).

Sont proposés :

- > Un petit déjeuner gourmet
- > Un repas gourmet

Possibilité de repas accompagnant à commander dès que possible auprès du personnel de service. Un ticket est à acheter au standard (RDC) avant 9h le matin et 15h.

Autres

La boutique

Presse, confiseries, jouets, hygiène, layette, cadeaux, papeterie,...

Les distributeurs

Trois distributeurs sont disponibles dans le hall d'accueil et au 1er étage

L'hôtellerie et le confort

- > Internet :
le Code WIFI est disponible **pour l'option ONLY Conecté**, à l'accueil.

Toutes les chambres, sauf pour les doubles chambres en ambulatoire, sont équipées selon choix d'option de :

- > Télévision:
Une télévision est mise à disposition dans votre chambre, sa mise en service s'effectue au bureau des entrées ou au standard.
- > Téléphone:
toutes les chambres disposent d'un téléphone permettant l'accès direct à votre lit par un numéro personnalisé, sauf la nuit.

Hôtellerie-propreté

Le bio-nettoyage des locaux de l'ensemble des services est réalisé par un partenaire certifiée ISO selon un système qualité certifié et sur la base de protocoles propres à l'établissement.

Une société partenaire certifiée ISO 9002 assure la blanchisserie de la clinique.

Les frais d'hospitalisation



Votre sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi.

Lors de votre départ, l'infirmier vous remettra l'ensemble des bilans réalisés pendant votre séjour.

Pensez à récupérer tous vos effets personnels.

Hormis les séjours ambulatoires, les sorties ont lieu avant 11h.

Il vous sera délivré un bulletin de situation (faisant office d'arrêt de travail pendant l'hospitalisation) ainsi qu'une facture détaillée.

Pour les mineurs, seuls les parents sont habilités à effectuer les formalités de sortie.

Il est impératif de vous présenter au bureau des entrées/sorties au rez-de-chaussée.

Pour le retour à domicile, vous devez anticiper votre mode de transport (VSL, Ambulance, famille).



Les offres hôtelières **ONLY** vous proposent une expérience unique et privilégiée dont vous vous souviendrez.

AMBULATOIRE

ONLY Express 55€ /jour

- › Chambre privée en ambulatoire

Chambre Double

HOSPITALISATION COMPLÈTE en Chirurgie, Pédiatrie et Médecine

ONLY Plus 125€ / jour

- › Chambre privée
- › Bouquet télévision
- › Wifi (code disponible à l'accueil)

ONLY Plus Matin 135€ / jour

- › Chambre privée
- › Petit déjeuner Gourmet
- › Bouquet télévision
- › Wifi (code disponible à l'accueil)

Offre "Duo" 45€ / nuit

- › Lit accompagnant / jour
- › Petit-déjeuner



Offre "Gourmet" 65€ / jour

- › Petit-déjeuner, déjeuner et dîner GOURMET



Offre "Duo complet" 65€ / jour

- › Lit accompagnant
- › Petit-déjeuner, déjeuner et dîner



Les prix indiqués sont sous réserve des tarifs en vigueur à la date d'entrée.

Chambre Double

Déroulement de la journée



Séjour en Ambulatoire ADULTE

Nous vous attendons dans le service à l'heure indiquée par la secrétaire ou le SMS reçu la veille. Votre arrivée est planifiée selon votre passage au bloc. C'est pourquoi nous vous demandons de respecter votre heure d'entrée dans le service. Si vous êtes mineur ou majeur protégé, dans le cadre de votre hospitalisation, vous pouvez vous faire accompagner d'une personne de votre choix (parent, ami ...).

Pour l'ambulatoire adulte, veuillez apporter un sac (type sac de sport) pour vos affaires personnelles.

Étape 1: votre accueil en service ambulatoire, chirurgie adulte au 2ème étage. Patientez en salle d'attente, un(e) infirmier(e) viendra vous chercher.

Étape 2: votre préparation
Après un entretien avec un(e) infirmier(e), vous serez dirigé(e) aux vestiaires.
Vos affaires personnelles seront déposées dans un sac sécurisé.
Un espace aménagé vous permettra de patienter en tenue de bloc.

Étape 3: votre départ pour le bloc
Pour votre prise en charge, vous serez accompagné(e) à pied au bloc opératoire par un professionnel

Étape 4: votre retour
Après l'intervention, vous serez accompagné(e) par un professionnel, soit dans une chambre, soit au salon. Une collation vous sera proposée.

Étape 5: votre sortie
Votre sortie est toujours validée par le praticien. Vous devez impérativement être accompagné(e).
Des consignes vous seront données pour le suivi médical.

Autorisation de sortie médicale

> Votre sortie sera validée par le praticien qui en précisera l'heure exacte. Si votre état ne vous permet pas le retour à domicile, l'hospitalisation pour la nuit peut être envisagée.

Pour les patients mineurs, la présence d'un accompagnant est obligatoire le soir et la nuit.

- > Vous devez suivre les consignes du chirurgien.
- > Si vous avez l'ordonnance de vos traitements postopératoires vous pouvez anticiper leur achat.
- > Ne pas consommer de boissons alcoolisées le soir de votre sortie.

AVANT DE SORTIR DE LA CLINIQUE

Vous devez obligatoirement passer au bureau des entrées / sorties, (ou votre accompagnant) avant 19h20 au rez-de-chaussée :

- > Régler les soins et le séjour
- > Récupérer votre bulletin de situation

PASSEPORT AMBULATOIRE ADULTE

Informations importantes pour
votre séjour. Merci de flasher le
Qr-Code ci dessous



Le Circuit «Patient Debout»

Ce dispositif consiste à accompagner un patient qui marche jusqu'au bloc opératoire plutôt que couché sur un brancard. Cela lui permet de devenir acteur de sa prise en charge en faveur de son autonomie. Des espaces aménagés permettent d'accueillir les patients en préopératoire et non plus en chambre.

En cas de problème la nuit suivant votre intervention

Si l'évolution de votre état vous inquiète, vous pouvez contacter :

- En priorité, votre chirurgien au numéro qu'il vous a remis ou indiqué sur les documents et/ou le bulletin de sortie.
- En cas d'urgence ou si vous n'avez pas pu joindre votre chirurgien, le 04.72.19.32.76 (numéro de la salle d'accouchement car service 24h/24 et 7j/7).

Continuité de votre prise en charge

Le lendemain matin, un SMS vous sera envoyé pour connaître le suivi post opératoire, merci de bien répondre aux questions..

Le séjour en ambulatoire PÉDIATRIE



PASSEPORT AMBULATOIRE PÉDIATRIE

Informations importantes pour votre séjour. Merci de flasher le QR-Code ci dessous



En ambulatoire ou en hospitalisation complète

Votre enfant va être accueilli dans notre service de chirurgie pédiatrique par une équipe spécialisée.

L'autorisation d'opérer doit dater de moins de 15 jours et être signée par les deux parents ou les représentants légaux, faute de quoi l'intervention n'aura pas lieu.

Une hospitalisation constitue dans la vie d'un enfant et de ses parents un moment important. Elle a été décidée dans l'intérêt de votre enfant pour l'amélioration de son état de santé. En ce sens, nous pouvons ensemble aider votre enfant à la vivre le mieux possible.

Vous allez informer votre enfant en fonction de son âge et de ses questionnements. Pour cela, vous pouvez découvrir le parcours "Petit Doudou" en vidéo en scannant le QR code : «Tu viens te faire opérer, on te raconte!»

Comment préparer son enfant à son séjour?

Il est important de parler à l'enfant de manière honnête et rassurante sur les raisons de l'hospitalisation. Expliquez-lui ce qui se passera à l'hôpital, les procédures médicales, les examens, les tests, les médicaments, et les soins qu'il recevra. Expliquez-lui avec des mots adaptés à son âge et à sa compréhension.

Les tout-petits, de la naissance jusqu'à 3-4 ans, ne maîtrisent pas encore la notion du temps, il n'est donc pas nécessaire de les prévenir trop tôt mais seulement quelques jours avant.

Pour les plus grands, les informations peuvent être données dès que l'hospitalisation est programmée.

La préparation locale pour l'opération

Si votre enfant rentre le matin de l'intervention:

Vous devez le baigner ou le doucher avec son savon et son shampoing personnels puis le sécher avec une serviette propre. Un seul shampoing suffit la veille de l'intervention.

Avant cette toilette, merci de lui couper les ongles, de retirer tout ce qui est sur lui (bijoux, percing, vernis à ongle, appareil dentaire mobile, faux tatouages,...) chez vous.

Le repas avant l'opération



Si votre enfant entre le matin :
Se fier aux consignes données par l'anesthésiste lors de la consultation.

Si votre enfant entre la veille :
C'est alors l'infirmier qui vous fournira les instructions de jeûne en fonction des consignes précises du chirurgien et de l'anesthésiste.

Pour les plus grands, il est évidemment strictement interdit de fumer après minuit.

Dans vos valises



Pour votre enfant la valise doit comporter

- des pyjamas, habits de rechange, pantoufles, ...
- ses affaires de toilette, serviettes, gants, brosse à dent, savon, shampoing, ...
- son doudou, sa sucette, des petits jeux

Si votre enfant est en bas âge :

- Lait en poudre ou de croissance, laitage 2^{ème} âge (le lait de vache est fourni)
- Biberons et écouvillons
- Produits personnels de toilette
- Mouche-bébé (si l'intervention le nécessite : fente labiopalatine)
- Turbulette, poussette ...

Vous serons fournis :

- Petits pots
- Bouteilles d'eau pour biberons
- Liquide vaisselle pour le nettoyage des biberons
- Chauffe-biberons.

Pour l'accompagnement :

Merci d'apporter vos affaires de toilette, y compris des serviettes. Rien ne pourra, en la matière, être fourni par le service.

Peuvent vous être prêtés :

- Transats
- Poussettes
- Tire-lait

4 consignes pour la salle de jeux

- Cette salle est réservée UNIQUEMENT aux enfants hospitalisés en pédiatrie et accompagnés d'un adulte
- Avant d'entrer, merci de désinfecter vos mains et celles de votre enfant avec du gel hydroalcoolique
- Merci de ranger la salle après votre passage
- Pensez à refermer la salle.

SÉJOUR EN PÉDIATRIE

Les p'tits doudous du Val d'Ouest

Selon leur âge, les enfants peuvent bénéficier d'une prise en charge spécifique avec :

- Un jeu interactif sur tablette intitulé « le héros, c'est toi »
- Un salon d'accueil spécifique pour « les p'tits doudous » préopératoire
- Une voiture électrique pour aller au bloc depuis la salon d'accueil « p'tits doudous ».

Après le bain ou la douche :

Sèche toi avec une serviette propre
N'applique aucun produit de beauté (crème, déodorant, parfum, gel, ...
N'oublie pas le brossage des dents
Mets une tenue propre, sans sous-vêtement.

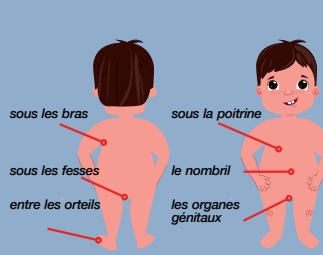
Mouille ton Corps de la tête aux pieds



lave tes cheveux si chirurgie de la tête ou du cou



lave ton corps de la tête aux pieds en insistant sur les zones suivantes



Rince toi abondamment



Les règles du service de pédiatrie

- La cafétéria n'est pas un lieu autorisé pour un enfant hospitalisé.
- Le réfrigérateur mis à disposition n'ont d'usage que pour stocker (exclusivement) les laitages infantiles (croissance et maternel) ou en cas d'allergie.
- Les promenades en dehors de la clinique sont formellement interdites
- Aucun copain, frère ou soeur mineur ne pourra rester avec votre enfant sans présence d'un adulte responsable
- Il est strictement interdit de laisser un enfant seul dans une chambre sans en informer le personnel soignant. Un salon des parents est à votre disposition
- Les chambres sont équipées de solution hydroalcoolique: merci de les utiliser de façon régulière (avant et après être entré)
- Les téléphones portables doivent être maintenus en position silencieuse
- Il n'est pas permis d'entrer dans les chambres des autres enfants, sauf autorisation spécifique.
- veillez à ne jamais laisser d'objet de valeur auprès de votre enfant en votre absence: un coffre peut être mis à votre disposition.

Les surveillances post-opératoires

Les enfants de moins de 6 mois sont soumis pendant les 24 heures qui suivent l'intervention à une surveillance cardiorespiratoire à l'aide d'un scope.

Le premier lever se fait en présence du soignant.

L'alimentation du jour de l'intervention est gérée uniquement par l'équipe soignante donc ne pas donner ni aliment ni boisson autre que de l'eau à votre enfant sans validation paramédicale.

Les enfants seront réveillés la première nuit dans le cadre d'une surveillance post opératoire et de l'administration des médicaments antalgiques en systématique.

Une chambre avec accompagnant nécessite d'avoir obtenu en amont une chambre seule.

Parents accompagnants

Pour vos repas:

Le midi, vous pourrez vous restaurer :

Au self: ouvert de 11h30 à 14h (ticket repas disponible à l'accueil)

À l'accueil: restauration rapide disponible à la boutique au rez-de-chaussée.

Le soir et le week-end, vous devrez commander votre repas auprès de l'équipe soignante avant 9h30 pour un repas de midi (seulement le week-end) et avant 16h00 pour un repas du soir.

LIVRET DE PRÉ-ADMISSION

HOSPITALISATION COMPLÈTE ET AMBULATOIRE

Ce dossier est à remplir et à déposer
impérativement au bureau des entrées et sorties
AVANT votre jour d'hospitalisation

Les étapes de votre séjour	A
Fiche d'admission	B
Autorisation aux actes chirurgicaux et aux soins médicaux	C
Personne de confiance	D
Cas particulier & Personne à prévenir	E
Tarification	F
Engagement sur les conditions de séjour	G
Pré-anesthésie	H - I

DOCUMENTS À RENSEIGNER



Clinique du Val d'Ouest

39, chemin de la Vernique - 69130 Ecully
04.72.19.32.00 - www.cliniqueduvaldouest.com



Clinique du
Val d'Ouest



Scannez pour prendre
un rendez-vous
avec l'anesthésiste



1 - MA PRÉ-ADMISSION, JE VALIDE MON SÉJOUR

J'apporte :

Le présent dossier dûment complété et signé.

MA PIÈCE D'IDENTITÉ (obligatoire) : carte nationale d'identité ou passeport uniquement
Mon attestation de sécurité sociale et carte de mutuelle.

Si le patient est mineur :

- La photocopie du livret de famille
- Les pièces d'identité des deux parents
- L'autorisation signée des 2 parents ou le jugement
- Carnet de Santé

Je prévois un moyen de règlement pour l'acompte.

J'appelle ma mutuelle pour demander ma prise en charge hospitalière.

Vous avez la possibilité de choisir votre prestation hôtelière au moment de votre pré-admission (sous réserve de disponibilités).

2-MA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

- Je prévois votre consultation d'anesthésie au plus près de votre consultation avec votre praticien.
- Pour les mineurs la présence d'un ou des deux parents est obligatoire.
- Je prends rendez-vous au **04 72 19 34 33** ou sur **www.monrendezvousdanesthesie.fr** et me rends au Médicentre au 1er étage, Allée B.
- J'apporte le questionnaire pré-anesthésique complété (voir en page 7).
- **Je passe au bureau des entrées/sorties pour faire ma pré-admission.**

3-LA VEILLE DE MON ARRIVÉE

Un SMS me sera envoyé pour m'indiquer l'heure de mon entrée et le service, *excepté pour les spécialités endocrinologie, inflectra, Ph-métrie, Pneumologie, hémangiolo et coloscopies du Dr Rivet.*

Prévoir l'accompagnement (VSL, Taxi) pour retour à domicile.

4-MON ARRIVÉE

J'apporte obligatoirement :

- Ma pièce d'identité
- Les examens nécessaires
- L'information d'anesthésie signée
- Le présent dossier
- Ma carte vitale
- Le livret d'accueil dûment complété.

En cas d'absence de documents l'intervention pourrait être annulée.

- **1er cas** : *J'ai mes étiquettes : je me rends directement dans le service indiqué par SMS ou par le secrétariat*
- **2ème cas** : *Je n'ai pas mes étiquettes : je passe au bureau des entrées/sorties.*

5 - MA SORTIE : cette étape est obligatoire

Je me rends au RDC de la clinique, au bureau des sorties. Si je ne passe pas, mon chèque d'acompte sera encaissé pour commencer à solder ma facture.

A ramener, **IMPÉRATIVEMENT** :

- Ma carte vitale
- Un moyen de règlement

Pour information : pendant votre séjour, vous pouvez bénéficier d'examens (radiologie, laboratoire, ...) soumis à des dépassements d'honoraires en sus de la facture. **Je dois faire l'avance des frais.**

6 - MA FACTURE

- Acquittée : elle me sera remise à la sortie. Je dois l'envoyer à ma mutuelle pour remboursement;
- Non acquittée : facture envoyée par mail. Modalités de règlements :
 - par courrier
 - en ligne par virement bancaire via le site internet de la Clinique en vous connectant sur le site **cliniquedualdouest.com**, rubrique « Payer en ligne ».

Nous vous retournerons une facture acquittée que vous pourrez transmettre à votre mutuelle.



À RENSEIGNER

Docteur :
Admission le : à h
Durée probable du séjour (nombre de nuits) :

Nom et prénom du médecin traitant :

Ambulatoire

- Chirurgie ou hospitalisation complète
- Chirurgie esthétique

Je bénéficie (joindre une attestation/déclaration) :

- D'une Aide Médicale de l'État (AME)
- D'un Accident du Travail (AT)
- D'une ALD
- Complémentaire santé solidaire (C2S).
- Curatelle-Tutelle
(apporter jugement)

Coordonnées:

Nom : Prénom:.....

Nom de naissance : Date de naissance :

Lieu de naissance : Sexe :

Situation familiale :

N° Portable : Adresse mail :

Adresse :

Code postal :

Commune :

N° de Sécurité Sociale :

Adresse du Centre de Sécurité Sociale :
.....

Nom et adresse de la mutuelle :
.....

Je soussigné(e),

Pour hospitalisation prévue le :

- Agissant pour moi-même
- Agissant pour mon enfant :
- Agissant pour le majeur protégé :



Atteste avoir eu un entretien avec le Dr :

exerçant à la Clinique du Val d'ouest, pour être informé(e) sur mon état de santé actuel et sur les motifs ayant conduit à prescrire les examens et actes thérapeutiques nécessaires. J'ai reçu une information claire, complète et appropriée, relative à ces actes, à l'inconfort qu'ils seraient susceptibles d'entraîner, ainsi qu'aux risques et complications pouvant survenir pendant leur réalisation et dans leurs suites immédiates ou à terme. Après avoir pris connaissance de ces informations, et n'étant pas dans une situation d'urgence ou en danger immédiat, j'ai pu, en toute connaissance de cause, donner mon consentement éclairé à la réalisation des actes envisagés.

Consentement Intervention :

Atteste avoir eu une consultation d'anesthésie au cours de laquelle j'ai reçu une information claire, complète et appropriée sur les avantages et les inconvénients de l'anesthésie proposée. Lors de cette consultation, on m'a remis une fiche d'information écrite que j'ai lue. J'ai pu poser toutes les questions jugées utiles et j'ai bien compris les réponses apportées. J'ai été informé que les praticiens, participant à ma prise en charge sont à ma disposition ou à la disposition de mes proches ou du médecin de mon choix, pour rappeler les informations qui m'ont été données. Après avoir pris connaissance de ces informations, et n'étant pas dans une situation d'urgence ou en danger immédiat, j'ai pu, en toute connaissance de cause, donner mon consentement éclairé à la réalisation des actes envisagés.

Date :

SIGNATURE DU PATIENT :



Pour les patients sous tutelle, signature du tuteur, (joindre le jugement) :

POUR LES ENFANTS MINEURS:

Ce document doit être **OBLIGATOIREMENT SIGNÉ PAR LES 2 TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE.**

Si vous exercez seul(e) l'autorité parentale, vous devez en apporter la preuve (livret de famille / jugement). **A DÉFAUT, L'INTERVENTION NE POURRA AVOIR LIEU.**

PARENT 1

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Téléphone :

Signature :

PARENT 2

Nom:

Prénom :

Date de naissance :

Téléphone :

Signature :

Les parents (détenteurs de l'autorité parentale) attestent chacun en ce qui les concerne, l'exactitude des renseignements fournis ci-dessus.

L'Article 372-2 du code civil précise: Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. Le père et la mère exercent en commun l'autorité parentale.

Personne à prévenir et Personne de Confiance

Quelles différences ?



	Personne à prévenir	Personne de confiance
Combien ?	Une ou plusieurs personnes	Une seule personne
Désignation	Par écrit ou par oral, par le patient, ou sur proposition d'un tiers si le patient n'est pas en capacité de s'exprimer	Par écrit par le patient
Participation aux décisions médicales concernant le patient	NON	OUI Elle peut accompagner le patient si elle le souhaite. Lorsqu'il est hors d'état d'exprimer sa volonté, elle peut être consultée pour certaines décisions médicales. (Son témoignage prime sur tout autre).
Accès au dossier médical	NON Sauf procuration du patient.	

La personne de confiance (Cf article L.1111-6 du Code de la santé publique) :

Chaque patient majeur a la possibilité de désigner via un formulaire d'information et de confidentialité une personne de confiance pendant la durée de l'hospitalisation. Cette désignation est révoquée à tout moment. La personne de confiance peut être désignée en dehors même d'un lien de parenté. Elle sera consultée si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir une information médicale le concernant. Elle pourra, par ailleurs, accompagner le patient au cours de l'hospitalisation, dans ses démarches de recherche d'une information médicale plus exhaustive et assister aux entretiens médicaux afin de lui apporter une aide dans ses décisions.

Désignation de la personne de confiance



au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique.

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance:

.....

nomme la personne de confiance suivante

Nom :
 Prénom :
 Adresse :
 Téléphone Privé : Professionnel : Portable :
 E-mail :

• Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :

- Oui Non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

- Oui Non

Signature :

Signature de la

personne de Confiance :

Fait à :, le

• Directives anticipées modifiées le :

Les informations à caractère personnel que vous communiquez sur ce formulaire font l'objet d'un traitement par la Clinique du Val d'Ouest pour le respect de ses obligations légales et réglementaires. Ces données sont destinées au personnel habilité et à l'équipe de soins intervenant dans votre prise en charge et sont traitées dans le strict respect du secret médical et de la réglementation en vigueur. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen 679/2016 du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès à ces données.

Vous disposez également, sous réserve des conditions prévues par les dispositions applicables, d'un droit de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données, du droit de définir du sort de vos données après votre décès et du droit de limiter leur utilisation. Vous pouvez exercer ces droits auprès de notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse dpo@kantys.org ou en écrivant à Clinique du Val d'Ouest, 39 chemin de la Vernique, 69130 Ecully.

DOCUMENT À RENSEIGNER

Cas Particulier



Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoins 1 : Je soussigné(e)

Nom :
Prénom :
que M
.....

lui a remis un exemplaire
de ses directives anticipées : Oui Non

Fait à :
Le :

Signature :

Témoins 2 : Je soussigné(e)

Nom :
Prénom :
que M
.....

lui a remis un exemplaire
de ses directives anticipées : Oui Non

Fait à :
Le :

Signature :

La Personne à prévenir



Ma personne à prévenir est : La personne de confiance Une autre personne

J'accepte de désigner une personne à prévenir :

Nom et prénoms : Téléphone :

Lien de parenté :

Je refuse de désigner une personne de confiance après avoir pris connaissance des différences entre « personne à prévenir » et « personne de confiance ».

Date :

Signature du Patient :

Mes directives anticipées

Les directives anticipées permettent d'exprimer, par avance, la volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des

traitements ou actes médicaux, pour le jour où l'on ne peut plus le faire soi-même, par exemple du fait d'un accident ou d'une maladie grave.

Un formulaire de directives anticipées est disponible sur demande au bureau des admissions (au sens de l'article L.1111-6 du Code de la Santé Publique).

- Je refuse d'écrire mes directives anticipées
- Je joins mes directives anticipées

Scanner pour en savoir plus sur directives anticipées et accéder au formulaire.





Les offres hôtelières **ONLY** vous proposent une expérience unique et privilégiée dont vous vous souviendrez.

AMBULATOIRE

ONLY Express 55€ /jour

- › Chambre privée en ambulatoire

Chambre Double

HOSPITALISATION COMPLÈTE en Chirurgie, Pédiatrie et Médecine

ONLY Plus 125€ / jour

- › Chambre privée
- › Bouquet télévision
- › Wifi (code disponible à l'accueil)

ONLY Plus Matin 135€ / jour

- › Chambre privée
- › Petit déjeuner Gourmet
- › Bouquet télévision
- › Wifi (code disponible à l'accueil)

Offre "Duo" 45€ / nuit

- › Lit accompagnant / jour
- › Petit-déjeuner



Offre "Gourmet" 65€ / jour

- › Petit-déjeuner, déjeuner et dîner GOURMET



Offre "Duo complet" 65€ / jour

- › Lit accompagnant
- › Petit-déjeuner, déjeuner et dîner



Les prix indiqués sont sous réserve des tarifs en vigueur à la date d'entrée.

Chambre Double

Signature du patient:



1. Je certifie par la présente avoir fait mon choix de chambre (obligatoire).

- En hospitalisation complète
- En ambulatoire

2. Je déclare accepter d'avoir à régler :

- Les suppléments de séjour (chambre seule et/ou accompagnant, télévision ...)
- La PAS (Participation Assuré Transitoire) de 24€ par séjour
- Le forfait journalier de 20€ par jour y compris le jour d'entrée et le jour de sortie dépassant la prise en charge par la Sécurité Sociale et ma mutuelle.
- Si je suis bénéficiaire de la C2S, la chambre seule et les offres sont entièrement à ma charge et je m'engage à régler l'intégralité dès mon entrée.

3. Je déclare être informé(e) que la plupart des praticiens exerçant dans l'établissement sont affiliés au secteur 2 et les sommes restantes à ma charge seront à régler à ma sortie.

4. Je déclare être informé(e) qu'un acompte me sera demandé lors de ma pré admission.

Il sera encaissé le jour de mon départ si je ne repasse pas au Bureau des Sorties.

Je suis informé(e) qu'il est recommandé de n'apporter ni bijoux, ni objet de valeur, et que la clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

5. Je déclare avoir été informé(e) que la chambre double est facturée comme une chambre seule si celle-ci est occupée par l'accompagnant (également valable pour les bénéficiaires de la C2S).

Je reconnais avoir pris connaissance des informations relatives au traitement de mes données à caractère personnel en bas de ce document.

Date :

SIGNATURE DU PATIENT :

Questionnaire de Pré-anesthésie (suite)

DOCUMENT À RENSEIGNER

ANTÉCÉDENTS MÉDICAUX

CARDIAQUES

Infarctus, angine de poitrine OUI NON

Palpitations, syncopes OUI NON

Pace Maker OUI NON

Hypertension artérielle OUI NON

Souffle cardiaque OUI NON

Phlébite, Embolie pulmonaire OUI NON

Varices OUI NON

Cholestérol, Triglycérides OUI NON

RESPIRATOIRES

Asthme OUI NON

Bronchites Chroniques OUI NON

Insuffisance respiratoire OUI NON

Apnées du sommeil OUI NON

INFECTIEUX

VIH, SIDA OUI NON

Hépatite B ou C OUI NON

TRANSFUSION SANGUINE OUI NON

URINAIRES, RÉNAUX

Insuffisance rénale, dialyse OUI NON

Problèmes de Prostate OUI NON

DIGESTIFS

Ulcère gastroduodéal OUI NON

Reflux gastro-œsophagien OUI NON

Mal des transports OUI NON

NEUROLOGIQUES

Epilepsie, convulsions OUI NON

Coma OUI NON

Accident vasculaire cérébral OUI NON

Sclérose en plaques OUI NON

Migraines OUI NON

Maladie de Parkinson OUI NON

Glaucome OUI NON

ENDOCRINIENS

Diabète OUI NON

Problèmes de Thyroïde OUI NON

Coagulation

Tendance aux saignements prolongés/inhabituels (saignement de nez, petite coupure) ayant nécessité une consultation médicale ou un traitement OUI NON

Tendance aux ecchymoses/hématomes importants pour un choc mineur OUI NON

Saignement prolongé après une extraction dentaire OUI NON

Saignement important après chirurgie (notamment après circoncision ou amygdalectomies) OUI NON

Pour les femmes : Hémorragie importante après accouchement, règles abondantes, prolongées ayant conduit à une consultation médicale ou un traitement. OUI NON

PORTEZ-VOUS ?

- Prothèse auditive
- Appareil dentaire, pivots, implants, couronnes
- Lunettes, Lentilles,

FEMMES UNIQUEMENT

Grossesse en cours OUI NON

- Terme :semaines.

Accouchements précédents

Sous Périurale OUI NON

Problèmes particuliers OUI NON

ENFANTS UNIQUEMENT

Ancien prématuré OUI NON

A déjà été hospitalisé OUI NON

Marche acquise OUI NON

Problème développement / scolarité OUI NON

Parents fumeurs OUI NON

AUTRES : avez-vous autre chose à signaler ou préciser ?

Date :

Signature :



Clinique du
Val d'Ouest

Clinique du Val d'Ouest

39, chemin de la Vernique - 69130 Ecully

04.72.19.32.00 - www.cliniquedouest.com



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.

1

2

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

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

3

4

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.

5

6

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.

7

8

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.

9

10

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.

11

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.

Charte de l'enfant hospitalisé



-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 n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire 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.

-5-

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

-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.

-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 adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

-10-

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

-9-

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





Les médecins, les infirmiers et l'ensemble du personnel montrent une attention particulière aux droits et responsabilité des personnes soignées conformément à la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Les points abordés ne dispensent pas de la lecture du texte de loi (loi n° 2002-303 du 4.03 2002).

Le secret professionnel

Les médecins, chirurgiens et l'ensemble du personnel sont soumis au secret professionnel. Il est respecté scrupuleusement pour tous les patients.

Aucune donnée médicale ne peut être donnée par téléphone. Le règlement intérieur impose le secret à l'ensemble des personnels de l'établissement.

Information et consentement du patient

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Il participe ainsi activement avec le médecin au choix thérapeutique le concernant.

Cette information essentielle porte sur les différentes investigations proposées, les traitements ou actions de prévention. Leur bénéfice au regard du risque encouru, voire des conséquences éventuelles d'un refus de soin, fait partie de cette information. Toutefois, la volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée.

Protection des mineurs et des personnes sous tutelle (cf.art. L 1111- 4 alinéa 7 et R.4127-2 du Code de la santé publique)

Le droit à l'information, à la décision et le droit d'accès aux informations détenues par les professionnels sont en principe exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Toutefois, les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur situation.

Consentement du patient aux soins

Le consentement libre et éclairé du patient est recherché avant tout usage diagnostique ou thérapeutique.

Le médecin vérifie que l'information qu'il lui donne est comprise et accessible. Il peut lui fournir tout document utile pour l'aider dans sa compréhension. Le patient peut faire valoir sa décision de limiter ou d'arrêter le traitement, notamment dans le cas d'une phase avancée ou terminale d'une affection grave ou incurable.

Dans le cas de mineurs et majeurs sous tutelle, le médecin doit fournir une information adaptée en fonction de leur âge et de leur capacité de compréhension. Si le patient est apte à exprimer sa volonté, le médecin doit recueillir son consentement même si les titulaires de l'autorité parentale doivent, par ailleurs, consentir au traitement. Dans le cas où un traitement ou une intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'un patient mineur, le médecin peut se dispenser du consentement de ces derniers pour pratiquer l'acte en ayant préalablement tout mis en oeuvre pour que le mineur prévienne les titulaires de l'autorité parentale. Ce document peut être confié à sa famille, à des proches, à la personne de confiance ou encore au médecin traitant pour être accessible.

Les directives anticipées

(cf. art.L.1111-11 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées afin d'exprimer sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux, dans le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Votre dossier médical contient un document dans lequel vos directives anticipées sont recherchées. Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, veuillez transmettre ces dernières à l'équipe soignante où à la personne de votre choix. Si vous envisagez de les rédiger au cours du séjour, vous pouvez demander un formulaire au bureau des admissions. Ces directives seront ensuite communiquées au médecin et conservées dans votre dossier médical.

Le dossier patient Dossier Médical Partagé (DMP)

Le Val d'Ouest a mis en place un dossier de soins informatisé permettant l'échange des données médicales entre l'ensemble des structures de soins autour de la plateforme mise en place par la Région Auvergne-Rhône-Alpes pour le DMP (Dossier Médical Partagé).

Ce dossier est un outil pour répondre aux besoins de partage d'informations médicales multi-pathologiques entre professionnels de santé participant à la prise en charge d'un patient. Il permet une amélioration de la qualité de votre suivi et la continuité de vos soins. Seuls les professionnels de santé ont accès à votre dossier. Si vous ne souhaitez pas leur accorder un droit d'accès permanent et personnel, faites-le savoir à votre praticien lors de votre consultation.

Conditions d'accès au dossier patient

L'article L 1111-7 du Code de santé publique permet au patient d'accéder directement à son dossier médical par l'envoi d'une copie à domicile ou lors d'un entretien sur place avec le médecin référent du patient. Le patient peut également demander à un médecin de son choix de s'en charger. Les informations peuvent être délivrées aux ayants droit, au sens successoral du terme (arrêté du 3 janvier 2007) d'une personne décédée dans la mesure où la demande est motivée, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

Dans tous les cas une demande de communication du dossier médical doit être accompagnée d'un justificatif d'identité ou d'un justificatif de lien de parenté pour sa famille et être adressée par écrit à la direction.

L'envoi du dossier donnera lieu à la facturation des frais de copie et d'affranchissement.

La durée et les modalités de conservation du dossier patient (cf. art. L. 1111-1et R. 1111-7 à R. 1112-7 du Code de la santé publique)

Le dossier médical est conservé 20 ans minimum dans un service d'archivage dédié et sécurisé. Pour les mineurs, le délai est augmenté d'autant d'années qui séparent la date de l'acte de la date de la majorité. Enfin, pour les dossiers d'affection de nature héréditaire, le dossier est conservé à vie.

Toute recherche de dossier sera facturée.

Les dossiers sont conservés sur site pendant une durée déterminée puis confiés à un hébergeur d'archives prestataire externe.

La confidentialité du séjour

Lorsqu'un patient ne souhaite pas que sa présence dans l'établissement soit divulguée, il doit le signifier, dès son admission, sur le formulaire fourni par le service des admissions.



Les dispositions réglementaires applicables à votre séjour

Le Droit d'expression du patient - Article R. 1112-91.

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.

Le traitement des plaintes et contestations - Article R. 1112-92.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le recours au médiateur - Article R. 1112-93.-

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.

Article R. 1112-94.

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.



Un engagement qualité au service du patient

> L'enquête E-Satis

Cette enquête nationale, soutenue par la HAS et le collectif inter-associatif sur la santé permet également de mesurer la satisfaction de nos patients. Pour toute hospitalisation ou séjour en ambulatoire, le patient est sollicité pour communiquer son adresse électronique au moment de son admission. Deux semaines après sa sortie, le patient recevra par courriel un lien sécurisé et en cliquant dessus, répondra à un questionnaire de satisfaction. En moins de dix minutes, il donnera son avis sur son accueil dans l'établissement, sa prise en charge, l'information au cours du séjour, le délais d'attente, le respect de l'intimité et de la confidentialité, la gestion de la douleur, les prestations hôtelières et sur l'organisation de la sortie. Les résultats des questionnaires sont disponibles sur le site du Val d'Ouest : www.cliniqueduvaldouest.fr

> Indicateurs qualité

La clinique du Val d'Ouest s'est engagée depuis 2008 dans le recueil d'indicateurs de qualité IQSS (Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins) en collaboration avec la HAS et le Ministère de la Santé. Les indicateurs sont consultables sur les sites :

www.cliniqueduvaldouest.com et www.scopesante.fr.

> Procédure de Certification

Afin de mesurer régulièrement le niveau des prestations qu'il propose, l'établissement s'implique fortement dans la procédure de certification conduite par la HAS (Haute Autorité de Santé) et développe une démarche d'amélioration constante de la qualité. Vous pouvez consulter le rapport de certification concernant l'établissement sur le site :

www.has-sante.fr

Gestion des données personnelles

Le groupe Kantys veille au respect des principes gouvernant la protection des données à caractère personnel et aux droits des personnes concernées. Les données collectées auprès des patients à l'occasion de leur prise en charge dans l'un de nos établissements font l'objet de traitements conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen 679/2016 du 27 avril 2016. Ces informations sont également soumises au secret professionnel.

Une information sur les traitements mis en œuvre, leur finalité et les droits dont vous disposez vous est remise lors de votre admission par l'établissement concerné.

Pour plus d'informations vous pouvez consulter notre politique de gestion des données sur les sites de nos établissements. Vous pouvez également solliciter cette information à tout moment ou soumettre toute question relative à vos droits et à leur exercice en vous adressant à dpo@kantys.org.

Réutilisation des données aux fins de recherche, d'étude ou d'évaluation

Les données collectées à l'occasion des soins sont susceptibles d'être réutilisées à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le cadre de traitements mis en œuvre sur la base du Système National des Données de Santé et dans les conditions de l'article L. 1461-3 du Code de la santé publique. Le système national des données de santé est géré par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Il ne contient aucune donnée d'identité, ni le numéro de sécurité de sorte que l'identification directe ou indirecte des personnes concernées y est impossible. Vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos données aux fins de recherche d'étude ou d'évaluation à tout moment à l'exception des cas où le traitement est nécessaire à l'accomplissement des missions des services de l'Etat ou des organismes chargés d'une mission de service public. Vous pouvez exercer ce droit auprès du Médecin responsable de l'information médicale au sein de notre établissement.



Commission Des Usagers (CDU), traitement des plaintes et des réclamations

Conformément à l'article R 1112-91 du CSP :
La CDU est présente dans chaque établissement du Groupe Kantys. Elle a pour mission d'assister, d'informer, d'orienter toute personne qui s'estimerait victime d'un préjudice dans l'établissement et d'indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.
Au cours de l'hospitalisation, toutes réclamations verbales ou interrogations seront reçues par un cadre infirmier ou exprimées via le questionnaire de satisfaction patient.

Pour recevoir une réponse, il est nécessaire d'écrire à la direction pour consigner par écrit ou par mail l'objet de la plainte, à la Clinique ou à l'adresse :

cdu@cliniquedualdouest.fr

Conformément à l'Article R.1112-92 :
L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R.1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Conformément à l'Article R.1112-93, 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.

Conformément à l'Article R.1112-94 :
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.

La composition de la CDU est affichée à l'entrée des services.

Au titre de l'article 2-3 de l'arrêté du 15 avril 2008, si vous souhaitez exprimer oralement une réclamation au cours de votre séjour, référez-vous à l'Infirmière qui en informera sa hiérarchie directe. Vous pourrez être mis en

relation avec les représentants des usagers

Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) :

Il réunit les acteurs hospitaliers qui assurent directement ou indirectement la prise en charge de l'alimentation ou de la nutrition des patients hospitalisés.

Comité gestion des risques :

Ce comité développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires, s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) :

Il est composé de médecins et de soignants. Il a pour but d'améliorer la prise en charge de la douleur. Les équipes soignantes de la clinique s'engagent à prendre en charge votre douleur, à la soulager, à l'évaluer, et à vous donner toutes les informations utiles. Pour cela votre participation est primordiale. Voir Contrat d'engagement disponible sur :

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/contrat_engagement_douleur.pdf

La sécurité sanitaire

> Infectiovigilance: CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales): une infection est dite nosocomiale lorsqu'elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission. Le Val d'Ouest a mis en place une politique de lutte et de prévention contre d'éventuelles infections que vous (ou votre nouveau-né) pourriez contracter durant votre séjour. Malgré toutes les précautions prises, ces infections font partie des risques liés aux soins. Le comité présent au sein de l'établissement, a pour but d'édicter des règles d'hygiène qui s'imposent aux professionnels et à toute personne séjournant dans l'établissement. Il définit un programme annuel d'actions visant à assurer :

- la prévention et la surveillance des infections nosocomiales, ainsi que la surveillance de l'environnement
- la formation et l'information des professionnels
- l'évaluation des actions de lutte contre les infections nosocomiales

Si un problème survient, toutes les informations vous seront données. Il existe un protocole vous informant en cas d'infections.

> Hémovigilance :

Met en œuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang.

> Matérovigilance :

A pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux.

> Identitovigilance :

Ensemble des mesures prises pour garantir l'identification fiable et unique du patient à toutes les étapes de sa prise en charge.

> Pharmacovigilance :

Couvre la recherche et l'information sur les effets inattendus des médicaments.



Vous et votre entourage

Vous, et votre entourage, êtes tenus de respecter le personnel. Le respect de notre personnel, quel qu'il soit, et la reconnaissance du travail qu'il effectue auprès de vous, sont à nos yeux des principes de base. La tolérance, le respect mutuel et la prise en considération de chacun sont les fondements qui devraient sous-tendre les propos et les actes de chacun.

Cela inclut aussi le respect des autres patients (notamment pour le niveau sonore), des consignes d'hygiène et de sécurité, des prescriptions médicales, des règles et du règlement intérieur de l'établissement. Il vous est rappelé que les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel sont punissables par la loi conformément aux dispositions du code pénal. Les locaux propres et entretenus de l'établissement doivent être respectés par les visiteurs tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Les auteurs de dégradations de matériel ou de locaux seront tenus de rembourser les coûts liés à la réparation.

Notre personnel soignant est tout particulièrement sensibilisé au respect de la dignité du patient, à sa situation particulière de vulnérabilité et à la douleur physique et/ou psychique que la maladie entraîne parfois. C'est par la pratique d'un respect mutuel que nous optimiserons votre prise en charge et la qualité de notre système de soins. Une attitude correcte est exigée envers le personnel et le corps médical. L'ensemble des professionnels de santé est à votre service et non à votre disposition, ils s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individuels de qualité avec la diligence que permettra leur charge de travail.

> Respect de la tranquillité et de la dignité des autres patients

Nous remercions chaque patient ainsi que son entourage de respecter la tranquillité et la dignité des autres patients. Lors des visites, merci de continuer à respecter cette consigne. Ainsi, pas plus de deux visiteurs à la fois ne sont autorisés.

> Bruit

Le silence est l'une des conditions d'une bonne convalescence des malades, merci de le préserver.

> Propreté

Le Val d'Ouest étant situé dans un espace vert, nous vous demandons de respecter la propreté de ce site pour le bien-être de tous.

> Le tabac et la cigarette électronique

Conformément à la loi, il est interdit de fumer et vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Des zones fumeur sont signalées à l'extérieur.

> Le téléphone portable

Les téléphones doivent rester en position éteinte pour ne pas perturber le fonctionnement des appareils médicaux et pour préserver la tranquillité des patients. Les téléphones portables des équipes médicales et paramédicales de l'établissement sont spécialement agréés pour un tel usage. Sinon, pensez à mettre vos téléphones en mode silencieux.

> Ordinateur portable

L'utilisation d'un ordinateur personnel est autorisée dans l'établissement. Cependant, il est vivement conseillé de sécuriser cet appareil par un cordon antivol ou rangement dans une valise en cas de non utilisation.

> **Les effets personnels, lunettes, prothèses oculaires, dentaires et auditives**

Dans le cas où le patient, à l'admission, ne serait pas muni des boîtes nécessaires aux rangements de ses effets personnels, lunettes et prothèses, des enveloppes et des boîtes spécifiques peuvent lui être remises. Nous recommandons au patient de les utiliser afin d'éviter ainsi toute perte. Pendant son absence, nous remercions le patient de placer l'ensemble de ses lunettes, prothèses oculaires, auditives et dentaires dans le coffre-fort individuel de sa chambre et de s'assurer, avant l'intervention, d'avoir retiré l'ensemble de ses prothèses amovibles.

Le patient est informé que l'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de disparition de lunettes, prothèses dentaires et auditives lorsque le patient n'a pas utilisé les rangements spécifiques qui lui sont proposés ou n'a pas utilisé son coffre individuel.

> **Sécurité incendie**

Les consignes de sécurité sont affichées à chaque étage et dans tous les lieux communs de l'établissement. En cas de départ de feu, nous prions chaque patient de rester calme et de prévenir immédiatement le personnel. Ce dernier, formé à cet effet, indiquera aux patients la marche à suivre. Ces consignes s'appliquent également aux visiteurs des patients.

L'hygiène

> **L'hygiène des mains**

Des flacons de soluté hydroalcoolique sont à votre disposition dans les chambres. Nous vous demandons de bien vouloir vous en servir en entrant et en sortant de la chambre.

> **Les soins**

Lorsque le patient reçoit des soins, la présence des visiteurs n'est pas autorisée et ce pour préserver la dignité du patient.

> **Tenue et comportement**

Une tenue correcte et un comportement réservé sont de rigueur dans l'établissement. Dans certains services comme le service de soins continus notamment, le personnel pourra exiger des visiteurs une tenue spéciale et ce pour préserver le patient de toute infection supplémentaire.

> **Animaux**

Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits.

> **Plantes et fleurs**

L'eau stagnante dans laquelle baignent les fleurs est source d'innombrables germes. C'est pourquoi dans les services de médecine et de chirurgie les plantes en pot contenant de la terre et les fleurs coupées ne sont pas autorisées.

Recommandation pour votre sécurité



- Etre vigilant.
- Signaler tout bagage ou colis abandonné au personnel présent à l'accueil de l'établissement.
- Signaler toute personne au comportement inadapté, voire suspect.
- Ne jamais accepter un bagage ou un colis qui vous serait confié par une personne inconnue.
- Suivre les consignes des agents de sécurité.
- Faciliter les opérations de contrôles aléatoires ou systématiques comme l'ouverture des sacs ou la palpation sommaire, ...
- Se soumettre aux éventuelles réductions du nombre de visites aux malades, voire leurs interdictions complète en cas de risque extrême.

Extrait de la partie publique du plan Gouvernemental de vigilance, de prévention et de protection face aux menaces terroristes - n° 650/SGDSN/PSN/PSE du 17 janvier 2014:

«Acteur à part entière de sa propre sécurité, tout citoyen contribue par son comportement responsable, à la vigilance, à la prévention et la protection de la collectivité face aux menaces terroristes. Il doit être sensibilisé aux risques auxquels il peut être confronté dans son environnement quotidien, afin de comprendre la justification des mesures de sécurité qui peuvent lui être imposées ou recommandées d'adopter, et d'y adhérer».

