

LIVRET D'ACCUEIL ET DOSSIER D'ADMISSION

Séjour Médecine et
Hôpital De Jour Médecine



Clinique du Val d'Ouest

39, chemin de la Vernique - 69130 Ecully

04.72.19.32.00 - www.cliniqueduvaldouest.com

Sommaire



La Clinique du Val d'Ouest	1
Les étapes de votre séjour	2
Personne à prévenir et personne de confiance	3
Désignation de la personne de confiance Cas particuliers	4
Consentement éclairé aux soins	5
Engagement sur les conditions de séjour en médecine	6
Votre séjour en médecine polyvalente et gériatrique	7
Votre Prise en charge Les frais d'hospitalisation	8
L'hôtellerie et les repas Les frais d'hospitalisation	9
La tarification Only	10
Charte de la personne hospitalisée	11
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendante	12
Information, droits et responsabilité	13
Dispositions réglementaires applicables à votre séjour	14
L'établissement au service du patient	15
Les instances de la clinique	16
Le respect des règles du vivre ensemble lors de votre séjour	17
Recommandations pour votre sécurité	19



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 LA MÉDECINE PÉDIATRIQUE** avec une offre de chirurgie pédiatrique d'excellence (chirurgie orthopédique, uro-digestive, plastique et réparatrice), et des consultations pédiatriques spécialisées (pneumologie, cardiologie, 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, 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, ana-pathologie) 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 PÔLE DES 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.



MON ADMISSION

Lieu : Au bureau du secrétariat de Médecine, au 4^{ème} étage

J'apporte obligatoirement :

- Ma pièce d'identité
- Ma carte vitale
- Ma carte de groupe sanguin

Nous vous remercions de vous munir :

- Des résultats des derniers examens médicaux : radios, bilans, comptes-rendus
- Des ordonnances médicales et traitements en cours

Si le patient n'est pas en possession des documents demandés, il est demandé à la famille de les apporter ou de les envoyer par mail rapidement (secretariat.med@cliniqueduvaldouest.fr).

Tous les documents demandés vous seront restitués dès l'admission réalisée.

MA SORTIE : CETTE ÉTAPE EST OBLIGATOIRE

Lieu : au bureau du secrétariat du service de médecine au 4^{ème} étage.

Je ramène, IMPÉRATIVEMENT :

- Ma carte vitale
- Un moyen de règlement

Bon à savoir : pendant votre séjour, vous pouvez bénéficier d'examens (radiologie, laboratoire, ...) soumis à des dépassement d'honoraires.

MA FACTURE

Une facture provisoire vous est remise par la secrétaire à votre sortie. **Vous devez l'acquitter.**

Une facture définitive vous sera envoyée ultérieurement par courrier. **Après l'avoir acquittée**, vous pourrez en transmettre la teneur à votre mutuelle.

Modalités de règlement:

- par courrier
- en ligne
- par virement bancaire via le site internet de la Clinique en vous connectant sur <http://cliniqueduvaldouest.com>, à la rubrique «**Payer en ligne**».

Une fois l'intégralité du solde acquitté, nous vous transmettons une facture acquittée que vous pourrez transmettre à votre mutuelle.

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 révocable 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.

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.

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



Un formulaire de directives anticipées est disponible sur demande au secrétariat du 4e (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

Ma personne à prévenir est :

- 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 Manuscrite du Patient :

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 :

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.

Témoignage 1 : Je soussigné(e)

Nom :
Prénom :
que M
.....

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

Fait à :
Le :

Signature :

Témoignage 2 : Je soussigné(e)

Nom:
Prénom :
que M
.....

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

Fait à :
Le :

Signature :

Consentement éclairé aux soins



Je soussigné(e),

Pour soins prévue le ou sur le temps hospitalisation ou traitement médical prévu le :
.....

Agissant pour moi-même : OUI NON

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 ayanconduit 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.

Date :

Pour les patients sous tutelle, signature du tuteur, (joindre l'attestation de jugement) :

Signature manuscrite 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 CMU, 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 CMU).

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

Date :

SIGNATURE MANUSCRITE DU PATIENT :

Information mutuelle

**Ma prise en charge mutuelle (FINESS 690780358 - DMT
MÉDECINE 174). Numéro de fax : 04 72 19 32 30**



Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre service de court séjour Médecine Polyvalente et Gériatrique. Il s'agit d'un service d'hospitalisation adulte permettant la prise en charge de problématiques médicales aiguës. Nous avons également des lits en hôpital de jour à visée thérapeutique ou diagnostic (bilan complet et pluri-disciplinaire).

Vous bénéficierez également d'une équipe paramédicale composée :

- d'un kinésithérapeute,
- une diététicienne,
- une psychologue,
- une neuropsychologue,
- une orthophoniste,
- une assistante sociale,
- une équipe d'addictologie,
- une infirmière d'annonce en oncologie et en soins palliatifs
- une infirmière spécialisée dans l'évaluation de la douleur.
- une sophrologue.

> Les effets personnels à prévoir

Vêtements faciles à enfiler
Pyjama ou chemise de nuit ;
Pantoufles qui tiennent bien au pied (éviter les mules et claquettes)
Serviettes de toilette, gants
Trousse de toilette: savon, shampoing, brosse à dent, dentifrice...
Rasoir
Eventuel appareil auditif (avec le chargeur et leur rangement)
Eventuel appareil dentaire avec la colle et la solution de nettoyage et le rangement
Eventuel téléphone portable et chargeur
De quoi s'occuper : livre, magazines, radio, etc.

> Les visites

Elles sont autorisées de 14h à 19h, sauf en période de pandémie ou sur décision administrative de la Clinique.

Nous vous remercions de vous manifester auprès de l'équipe soignante à votre arrivée.

Au cours de votre séjour, vous serez intégré dans une filière de prise en charge globale et bénéficierez de l'ensemble des compétences médicales pluridisciplinaires et d'avis d'experts de la Clinique du Val d'Ouest.

> Le Culte

Service de culte sur demande : le Val d'Ouest met à votre disposition une salle oecuménique au 4ème étage et une équipe d'aumônerie passe deux fois par mois.

> Les médicaments

Dès votre arrivée, vous vous engagez à remettre aux infirmières 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 rendus lors de votre sortie.

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

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

Afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, notre établissement est placé sous vidéo-protection.

Votre prise en charge



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)

> **Diététicienne** (Tél 06.69.16.81.81)



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.



Les frais d'hospitalisation



Si vous êtes assuré social :

L'essentiel de vos frais est pris en charge par votre assurance maladie.

Toutefois, vous aurez éventuellement à régler :

Si vous n'avez pas de mutuelle complémentaire,

- Le ticket modérateur
- Le forfait journalier
- Le supplément de chambre particulière et lit accompagnant
- Les prestations hôtelières (options)

À défaut de ces documents, nous vous demanderons de régler l'intégralité de votre hospitalisation.





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 diététiciens. 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 pour le déjeuner et 15h pour le dîner.

La boutique

Elle est située dans le hall d'accueil (restauration rapide, presse, confiseries, jouets, hygiène, layette, cadeaux, papeterie,...).

Les distributeurs

Des distributeurs de boissons et confiseries sont disponibles dans le hall d'accueil et au 1er étage

L'hôtellerie et le confort

Toutes les chambres sont équipées, selon le choix d'option, de :

> Télévision :

Elle 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. Les communications peuvent être interdites sur votre demande ou selon votre état de santé.

> Internet :

Le code WIFI est disponible à l'accueil.

Hôtellerie-propreté

Le bionettoyage des locaux de l'ensemble des services est réalisé par un partenaire certifiée ISO 9002 selon un système qualité certifié et sur la base de protocoles propres à l'établissement.



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 Manuscrite du patient:



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 des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendante



Article I - Choix de Vie

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

Article 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.

Article III - Une vie sociale malgré le handicap

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

Article IV - Présence et rôle des proches

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

Article V - Patrimoine et Revenus

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

Article VI - Valorisation de l'activité

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

Article VII - Liberté de conscience et pratique religieuse

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

Article VIII - Préserver l'autonomie et prévenir

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

Article IX - Droit aux soins

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

Article X - Qualification des intervenants

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



Les médecins, les infirmiers et l'ensemble du personnel montrent une attention particulière aux droits et responsabilités 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.

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 œuvre 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. 1111-1 et 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

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.

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.

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 de s'identifier sur le questionnaire de satisfaction ou d'écrire à la direction pour consigner par écrit ou par mail (veuillez vous référer au livret spécifique de l'établissement pour connaître l'adresse mail) l'objet de la plainte.

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 dans le livret spécifique de l'établissement (ou en annexe).

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 : Le 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 de l'ensemble 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.

> Hémo-vigilance :

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

> Matériovigilance :

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

> Identivigilance :

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 une condition 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 ».

