

# Bienvenue

## À LA CLINIQUE DU VAL D'OR



## LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT EN AMBULATOIRE

Mon praticien : .....

Numéro de téléphone du secrétariat : .....

Date de consultation d'anesthésie : .....

Date et heure de l'intervention : .....

**Vous serez contacté la veille de votre intervention pour confirmer l'horaire de votre entrée et vous communiquer les dernières consignes préopératoires.**

**En cas d'urgence, vous pouvez nous contacter au 01 47 11 77 43.**



# Bienvenue

Bienvenue à la Clinique Chirurgicale du Val d'Or à Saint-Cloud. Soyez assuré que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge. Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*Le Directeur Général & Le Président de la Commission Médicale*

## Les documents nécessaires à ne pas oublier pour toutes les étapes de votre prise en charge :



- Votre carte de mutuelle



- Votre pièce d'identité



- Votre carte vitale



- Le livret de famille (en cas de prise en charge de votre enfant)

Ce livret vous présente de façon chronologique toutes les étapes du parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous. Vous trouverez à la fin de ce livret un rabat au sein duquel vous pourrez intégrer les documents qui vous sont remis. Vous trouverez d'ores et déjà intégrés à ce livret en annexe :

- La fiche de préadmission ambulatoire
- Si mineur, le consentement préalable à un acte invasif des représentants légaux d'un patient mineur (présence obligatoire de la signature des deux représentants légaux)
- La présentation des membres de la commission des usagers
- La présentation des directives anticipées
- Le contrat d'engagement contre la douleur post-opératoire
- Le questionnaire de satisfaction

# Notre offre de soins

## > Présentation de l'établissement

La Clinique Chirurgicale du Val d'Or créée en 1947, vous accueille vous et votre famille au cœur de la ville de Saint-Cloud. Établissement pluridisciplinaire **certifié par la H.A.S.**, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire (130 salariés et 70 praticiens).

L'établissement est équipé de 130 lits et places de type Médecine et Chirurgie (MCO) pour une hospitalisation complète ou ambulatoire et d'un service de réanimation de 10 lits. De plus, il dispose d'un service de Soins de Suites et de Réhabilitation Respiratoire (SSR) équipé de 25 lits et d'un hôpital de jour de 5 places.

## > Nos chiffres clés

- **5 803** séjours / an (Toutes spécialités confondues)
- Environ **60%** séjours en chirurgie ambulatoire
- **70** médecins
- **130** personnels soignants et administratifs

## Nos pôles médicaux-chirurgicaux

### Chirurgie

- Chirurgie thoracique (autorisation chirurgie cancérologie)
- Chirurgie viscérale et digestive (autorisation chirurgie cancérologie)
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie vasculaire et interventionnelle
- Chirurgie urologique
- Neurochirurgie rachidienne
- Chirurgie Oto-Rhino-Laryngologique (ORL) et maxillo-faciale
- Chirurgie dentaire-implantologie-stomatologie
- Chirurgie plastique et esthétique

### Médecine

- Anesthésie-Réanimation
- Pneumologie et endoscopie bronchique
- Cardiologie
- Gastro-entérologie et explorations digestives
- Angiologie
- Rythmologie
- Consultation douleur



## Notre plateau technique

- 7 salles de bloc opératoire dont 1 salle d'endoscopie
- 1 salle de réveil de 10 postes
- Service médico-techniques / partenaires :
  - Un service de scintigraphie (2 Gamma Caméras) (CIMEN)
  - Un service d'imagerie médicale (CIMOP) proposant :
    - IRM
    - Scanner
    - Radiologie conventionnelle
    - Echographie
    - Actes sous imagerie
- Un service de kinésithérapie
- Un plateau technique du service de Soins de Suite et de Réhabilitation Respiratoire avec une équipe de soins de support composée de :
  - Une diététicienne
  - Une ergothérapeute
  - Deux kinésithérapeutes
  - Une psychologue
  - Une enseignante en activité physique adaptée (APA)
  - Une assistante sociale

# Notre personnel



- **Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.**
  - Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation,
  - Les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation.



- **Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.**
  - Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique blanche) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
  - Les Aides-Soignants (AS) (tunique avec liseré bleu) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
  - Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom, leur degré d'étude ainsi que le nom de leur école.



- **Le personnel paramédical : Blouse blanche avec étiquette nominative.**
  - Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle (tunique blanche)
  - Les laborantins chargés de faire les bilans sanguins (blouse)



- **Le personnel hôtelier : Tunique grise et pantalon blanc avec étiquette nominative.**
  - Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (tunique grise et pantalon blanc) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.



- **Les autres professionnels : Étiquette nominative.**
  - Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, préparateur en pharmacie, équipe d'entretien, personnel administratif...

# Nos associations partenaires

## ● Association GRACE

Groupe francophone de Réhabilitation Améliorée après Chirurgie

## ● Association ONCORIF

Réseau Régional de Cancérologie Ile-de-France

## ● Association LE LIEN

Lutte contre les Infections Nosocomiales et pour la sécurité des patients

# Nos spécificités administratives

## Le jour de votre consultation d'anesthésie

Veillez-vous présenter 20 minutes avant pour renseigner votre dossier de **préadmission** et choisir votre prestation hôtelière. Pour cela, pensez à apporter :

- La "fiche de préadmission", renseignée au préalable.
- Votre carte vitale avec vos droits à jour.
- L'attestation de CMU ou d'AME le cas échéant.
- Une photocopie de votre pièce d'identité (CNI, passeport, carte de séjour, livret de famille).
  - Pour les patients mineurs : photocopie de la pièce d'identité des 2 parents et du livret de famille.
  - Pour les personnes majeures protégées (curatelle, tutelle), fournir une copie du jugement du Tribunal compétent.
- La "fiche de désignation de la personne de confiance / personne à prévenir" renseignée au préalable.
- Tout document relatif à votre intervention remis par votre chirurgien.

## La veille de votre intervention

- **Suivez les consignes et l'horaire données la veille de l'intervention** par téléphone.
  - Prenez vos médicaments habituels selon les prescriptions de l'anesthésiste.
  - Selon les préconisations du chirurgien, réalisez ou non une épilation. Si la épilation est demandée, utilisez une tondeuse ou une crème dépilatoire.
- VOUS NE DEVEZ PAS utiliser de rasoir.**
- **Préparez vos examens complémentaires** réalisés (résultats de laboratoire, de radiologie, ...) et vos documents administratifs (carte vitale, mutuelle, consentements éclairés, personne de confiance, ...) ainsi qu'un moyen de paiement.

## Le matin de votre arrivée

Dans le cadre de la lutte contre les infections associées aux soins :

- **Prenez impérativement une douche soignée tête et corps avec un savon doux (ou antiseptique, si prescrit par le chirurgien).** Prévoyez un change et un nécessaire de toilette en cas d'hospitalisation (sur décision médicale).
- Vous devez vous présenter sans maquillage, sans bijou ni piercing, les ongles courts, propres et sans vernis (ni sur les mains, ni sur les pieds), sans faux ongles, etc.

● Prévoyez le nécessaire pour ranger vos lentilles de contact, vos appareils dentaires et/ou auditifs.

● **Veillez à être à jeun au moins 6 heures avant l'intervention** (ni manger, ni boire, ni chewing-gum, ni bonbon ni cigarette).

● Brossez-vous soigneusement les dents.

## Votre séjour

● Se présenter à la clinique à l'heure convenue et se rendre au bureau des admissions au RDC pour réaliser vos dernières formalités. Pour cela, veuillez apporter :

- **Votre pièce d'identité** (CNI, passeport, carte de séjour, livret de famille).
- **Les examens radiologiques et/ou biologiques demandés par le chirurgien** et l'anesthésiste (à remettre à l'équipe soignante).
- **Le consentement éclairé de l'anesthésiste** signé.
- **Le consentement éclairé du chirurgien** signé.
  - Pour les patients mineurs : Le consentement patient mineur acte invasif du chirurgien et de l'anesthésiste signés par les deux parents (à remettre à l'équipe soignante).
  - Evitez d'amener des objets de valeurs.
  - Un moyen de paiement pour régler les éventuels frais relatifs à votre séjour.

● Un bracelet d'identification vous sera posé au bureau des admissions.

● Rendez-vous au service d'unité de chirurgie ambulatoire (3ème étage, côté gauche).

● Une infirmière vous accueillera et vous prendra en charge (constitution du dossier, installation en box/ chambre, habillage pour le bloc, ...).

## Votre sortie

Elle se fera suivant l'heure indiquée par le médecin et/ ou après son passage.

L'infirmière contactera votre accompagnant pour organiser votre retour à domicile. Pour les mineurs, les deux parents (ou deux accompagnants majeurs désignés par les parents) doivent être présents à la sortie.

**Vous devrez impérativement signer, avant votre départ, la feuille « Bulletin de sortie »** (numéro d'urgence et consignes à suivre). Il vous sera remis votre ordonnance ainsi que vos consignes de sortie.

Rappel : Vous ne devez pas rester seul la nuit suivant l'intervention.



# Mon parcours de soins

## 1. Avant de quitter le domicile le jour de mon intervention

### ● Appel de la veille

Vous serez contacté la veille de votre intervention pour confirmer l'horaire de votre entrée et vous communiquer les dernières consignes préopératoires.

## 6. Le retour à domicile

### ● En cas de problème

Je peux appeler la clinique, en précisant mon nom et prénom, la date de l'intervention et le nom de mon chirurgien au numéro : **01 47 11 77 43**.

### ● Appel du lendemain

Je serai contacté entre un et trois jours après mon hospitalisation par l'établissement par téléphone pour évaluer mon état de santé. En cas d'absence un message d'information sera laissé sur votre répondeur.

Je n'hésite pas à faire part à mon interlocuteur de mes remarques et interrogations. Je suis scrupuleusement les consignes de mon praticien. Je n'hésite pas à appeler le service en cas de problème (fièvre, saignements, douleurs persistantes...).

### ● Questionnaire e-satis

Quelques semaines après mon hospitalisation, je reçois automatiquement par e-mail, un lien vers un questionnaire sécurisé et anonymisé. Je peux donner en quelques minutes mon avis sur l'accueil dans l'établissement, la prise en charge, la chambre, les repas, l'organisation de la sortie.

**N'oubliez pas de communiquer votre e-mail aux admissions : votre avis compte !**

## 5. La sortie

### ● Consignes de sortie

- Je dois sortir accompagné et à avoir une personne présente près de moi la première nuit.
- Je ne conduis pas.
- Je m'assure d'avoir un téléphone à proximité en cas de besoin.
- Je prends du repos, évite les efforts et m'assure de ne pas boire d'alcool ou fumer pendant douze heures.
- Je suis le traitement ordonné par mon praticien.

# Mon parcours de soins

## 2. Mon arrivée à l'établissement

- Je me rends au bureau des admissions pour présenter mes documents d'entrée.
- A l'arrivée dans le service ambulatoire, l'infirmier en charge de mon séjour m'accompagnera jusqu'à ma chambre.

## 3. Mon séjour

### ● Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèces. Les bijoux, les valeurs, les espèces peuvent être déposés au coffre central (s'adresser à l'accueil). Un inventaire sera dressé en votre présence.

### ● Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

### ● Repas / snacking

Notre établissement met à votre disposition des distributeurs.

### ● Accompagnant

La présence d'un accompagnant lors de votre sortie est obligatoire.

## 4. Après mon intervention

- Je suis pris en charge par un infirmier et une collation m'est proposée.
- Mon praticien peut me rendre visite et décidera de l'heure de ma sortie. Si mon état le nécessite, mon praticien peut décider d'une nuit d'hospitalisation.



# Charte de la personne hospitalisée

## Usagers, vos droits

### > Principes généraux\*



**1** 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.

**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.

**3** **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.

**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.

**5** **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.

**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.

**7** 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.

**8** **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

**9** 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.

**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.

**11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

# Charte de l'enfant hospitalisé



Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

**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. 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 maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

**6** Les enfants 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.

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

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

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

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

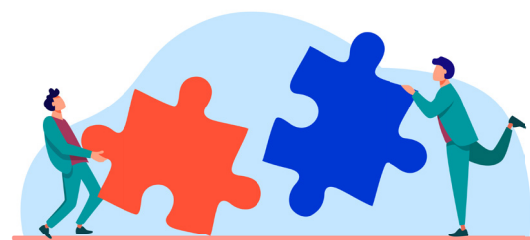
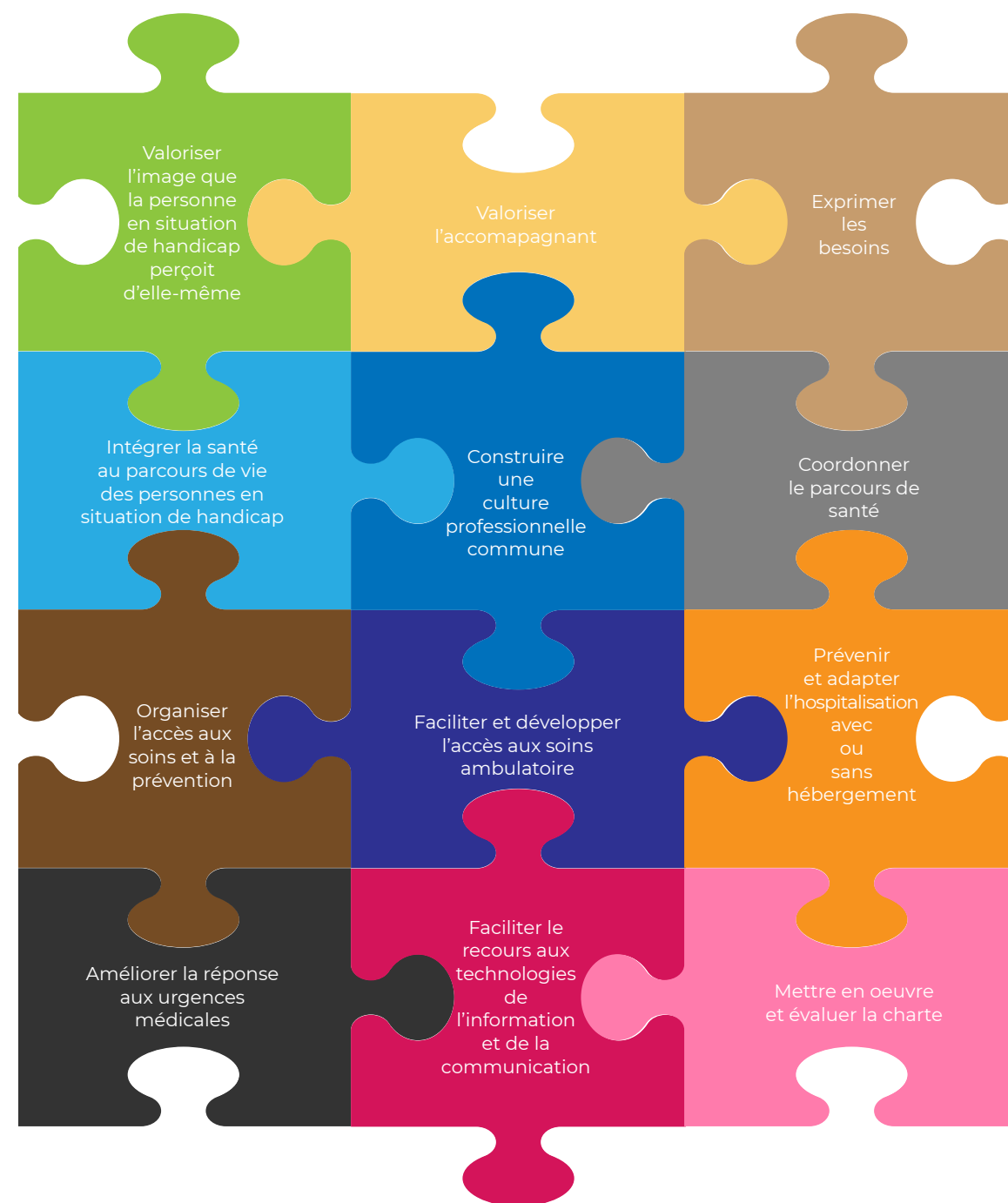
\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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

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

# Charte Romain Jacob

## Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Retrouvez la charte complète sur [www.handidactique.org](http://www.handidactique.org)

# Devoirs du patient

## > Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites).
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.



## > Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.





# Droits et informations du patient

## > Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

## > Commission de relation avec les usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

## > Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques (en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L. 710-6 du Code de Santé Publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978 et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement. Le délégué à la protection des données est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail [dpd@vivalto-sante.com](mailto:dpd@vivalto-sante.com).

En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL pour la France).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2.j et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

## > Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

## > Dossier médical

(Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la santé publique)

Vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès du directeur de l'établissement précisant les documents souhaités. Toute demande doit être accompagnée d'une copie de justificatif d'identité.

Vous pouvez consulter gratuitement votre dossier sur place ou demander la copie des documents (frais de reproduction et d'envoi à votre charge).

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (vous avez la possibilité de vous opposer à la transmission d'informations vous concernant à d'autres professionnels de santé, aux ayants droits en cas de décès, il suffit de nous l'indiquer).

# Droits et informations du patient

## > Personne à prévenir

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

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

## > Personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance (parent proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous accompagner pour toutes vos démarches au sein de l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous-même votre volonté. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille.

**La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés.**

## > Plaintes et réclamations adressées à l'établissement

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

## > Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de

discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

## > Protection des majeurs protégés

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

## > Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

## > Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche **un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus**. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr) (N° vert : 0 800 20 22 24) et sur [www.dondorgane.fr](http://www.dondorgane.fr)

# Notre engagement qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'usager au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées, en lien avec la Commission des Usagers.

## Sécurité des soins

### Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

### Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduée et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

### Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : Vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

## Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

## Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### La certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 6 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour plus de renseignements rendez-vous sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### Indicateurs

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

# Le Groupe Vivalto Santé

Le Groupe Vivalto Santé a été créé par Daniel Caille et des médecins bretons à l'occasion de la reprise fin 2009 de trois établissements : le Centre Hospitalier Privé Saint-Grégoire (Saint-Grégoire), la Clinique Pasteur-Lanroze (Brest) et la Clinique de la Côte d'Émeraude (Saint-Malo).

C'est aujourd'hui le 3ème acteur au niveau national dans le domaine de l'hospitalisation privée

Animé par une dynamique d'expansion constante, le Groupe Vivalto Santé est aujourd'hui à la tête d'un réseau de plusieurs établissements de santé privés, situés en Bretagne, Normandie, Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Nouvelle-Aquitaine, Pays de la Loire et Hauts-de-France.

Le Groupe Vivalto Santé a fait le choix d'un modèle d'organisation originale : la Troisième Voie qui est un modèle de partenariat médecins actionnaires et investisseurs financiers lors des réflexions et décisions stratégiques. Le fondement de la troisième voie est de bâtir une gouvernance partagée forte dans laquelle chacun est impliqué dans l'ensemble des décisions stratégiques.

L'excellence du soin, le respect du patient, la mutualisation des ressources, autant de principes forts autour desquels le Groupe Vivalto Santé construit son réseau d'établissements, sur un maillage territorial régional performant, au service du soin de proximité.

Rejoignez-nous sur



## La prise en charge des enfants

Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée obligatoirement par chacun des représentants légaux.

Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal. N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille et du doudou. La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le temps d'hospitalisation des enfants de moins de 8 ans. Après l'intervention, cette présence est essentielle pour rassurer l'enfant.



# Plan de l'établissement et accès



- **Bus** : Numéros 160, 467 et 460 : arrêt Général Leclerc
- **Train** : Lignes U et L, arrêt Gare de Saint-Cloud
- **Voiture** : Autoroute A13, sortie « Saint-Cloud / Ville d'Avray ».
- **Stationnement** dans les rues adjacentes payant. Le parking le plus proche se situe : Rue Joseph Lambert, 92210 Saint-Cloud. La Clinique du Val d'Or décline toute responsabilité en cas de vols ou de casse.
- **Taxi & VTC** : La Clinique du Val d'Or travaille avec les Taxis et VTC de la ville pour faciliter vos transports depuis l'établissement.
- **Les taxis conventionnés** ne sont demandés que sur prescription médicale.

## Numéros utiles

- Standard de l'établissement (ouvert du lundi au vendredi de 7h à 20h et le week-end et jours fériés de 9h à 19h) : **01 47 11 77 11**
- Service admission : **01 47 11 77 80 – 01 47 11 77 20 – 01 47 11 78 10**
- Fax service admission : **01 47 11 77 12**
- Urgence nuit : **01 47 11 77 43**

## Coordonnées

**Clinique chirurgicale du Val d'Or**  
**14-16 rue Pasteur 92210 SAINT-CLOUD**  
[cvo.direction@vivalto-sante.com](mailto:cvo.direction@vivalto-sante.com)  
<https://cliniquevaldor.vivalto-sante.com>

Rejoignez l'établissement sur



# Directives anticipées

Les lois du 22 avril 2005 et du 2 février 2016 créent de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie et vous permettent de formuler vos volontés quant à votre fin de vie, à travers une déclaration écrite : « les directives anticipées ».

Vos directives anticipées permettent de faire connaître aux équipes médicales vos volontés quant à tout éventuel(le) :

- Poursuite
- Limitation
- Arrêt ou refus des traitements ou actes médicaux.

« Le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi :

- En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation
- ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale ».

## > COMMENT LES RÉDIGER ?

Vos directives anticipées peuvent être rédigées à tout moment sur un simple papier libre, de manière manuscrite ou à partir d'un formulaire type que vous pourrez trouver en ligne, sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr>. Selon que vous soyez en bonne santé ou atteint d'une affection grave, un modèle de formulaire est mis à votre disposition. Vous devez rédiger vous-même vos directives anticipées, les dater, les signer et préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas les écrire et les signer vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins parmi lesquels la personne de confiance que vous aurez éventuellement désignée au préalable et qui certifieront que le document établi est le reflet de votre consentement « libre » et « éclairé ».

Les deux témoins devront indiquer leur nom et qualité (conjoint, ami etc.) et joindre une reconnaissance en tant que témoins à vos directives anticipées.

## > A QUI REMETTRE CE DOCUMENT ?

Il est important que vos directives anticipées soient facilement accessibles.

Informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.

Lors de votre hospitalisation ou prise en charge, il vous sera demandé si vous disposez de directives anticipées. Si vous les avez rédigées, n'oubliez pas de les transmettre aux équipes médicales !

Votre médecin traitant peut conserver vos directives anticipées en votre nom. Elles peuvent être jointes au dossier médical en cas d'hospitalisation ou être conservées dans votre dossier en maison de retraite.

Si un tiers détient vos directives anticipées, ses coordonnées (nom et adresse) devront figurer dans votre dossier médical.

Vos directives peuvent également être conservées sur registre national. Si vous souhaitez conserver vos directives sur ce registre, un rappel de leur existence vous sera régulièrement adressé par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Depuis la loi du 2 février 2016, les directives anticipées ont une durée illimitée.

**Vous pouvez modifier vos directives en tout ou partie, à tout moment.**

# Commission des usagers de l'établissement



## Maxime HOYEZ

Directeur Général  
Président de la CDU

## Dr Bertrand GRAND

Chirurgien thoracique  
Médiateur médical

## Dr Marie-Pierre TREILHOU

Médecin du SMR  
Médiateur médical (suppléant)

## Mme Céline STRPPOLI

Cadre de santé - Responsable des soins  
Médiateur non médical

## Mme Nadège THEPHAUT

Infirmière coordinatrice - Médiateur non  
médical (suppléant)

## Mme Dana SLEIMAN

Responsable qualité et Gestion des  
risques

## Mme Krystyna DRAY

Personne chargée des relations avec les  
usagers (PCRU)  
Assistante de Direction

## Mme Monique JOUANNEAU (Ligue contre le cancer 92)

Représentante des Usagers

## Mr Jean-Pierre BACCHIERI (Groupe national des insuffisants respiratoires)

Représentant des Usagers

Les membres de la CDU sont joignables par mail à : [cvo.direction@vivalto-sante.com](mailto:cvo.direction@vivalto-sante.com)



# LA DOULEUR POST-OPERATOIRE



Madame, Monsieur,

**Vous allez bénéficier d'une intervention chirurgicale.**

**Ce document à propos de la douleur contient des informations qui vous permettront de comprendre comment votre douleur sera mesurée et comment elle sera prise en charge tout au long de votre séjour.**

**Nous vous remercions de votre confiance.**

## LES ETAPES DE VOTRE SEJOUR

1 - La consultation pré-opératoire : La visite de l'anesthésiste est un temps fort pour expliquer et apporter des réponses aux questions que vous vous posez. Vous rencontrerez l'anesthésiste avant et au cours de votre séjour.

2 - L'intervention : Nos équipes et notre plateau technique sont là pour assurer les soins de confort et de sécurité les plus performants. Faites vous expliquer ce que nous allons faire...

3 - Le suivi post-opératoire en hospitalisation : N'hésitez pas à communiquer avec nous : nous allons utiliser des protocoles médicamenteux, reconnus et validés. Ils règlent les soins qui vous sont administrés, afin de vous soulager. Ils sont évidemment adaptés à votre cas. Faites vous aider des équipes...

## LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Soulager la douleur, c'est :

- la prévoir (savoir ce qui fait mal, pendant combien de temps, à quel moment et comment le prévenir) ;
- l'évaluer (la douleur évolue dans le temps, et elle n'est pas identique pour tout le monde dans les mêmes circonstances) ;
- Ecouter votre ressenti personnel et adapter le traitement à votre cas.

Pour cela, nous vous demanderons régulièrement de nous décrire votre douleur, de participer à son évaluation et de nous tenir informé de son évolution... Nous disposons d'une équipe formée, de matériels spécifiques et de médicaments efficaces...

**Si une douleur apparaît, sollicitez aussitôt l'équipe soignante.**

**Même si vous pensez que ce n'est pas grave ou même si cela se produit la nuit, n'attendez pas ! Car une fois installée la douleur est plus difficile à traiter.**

L'équipe soignante mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour soulager votre douleur, même s'il n'est pas possible de garantir l'absence totale de douleur.

## LES OUTILS D'EVALUATION DE LA DOULEUR A MA DISPOSITION

Quatre méthodes communément utilisées sont à votre disposition pour évaluer votre douleur :

- **L'échelle verbale analogique (EVA)** : sur la "réglette EVA" vous placerez subjectivement le curseur en fonction de la douleur ressentie, exactement comme vous déplacerez le bouton d'une lampe halogène, augmentant ou diminuant à loisir l'intensité de la lumière.



- **L'échelle numérique (EN)** : il vous convient d'attribuer un chiffre (de 0 à 10) à la douleur ressentie, comme si vous lui mettiez une note sur 10 (10 étant la douleur maximale imaginable).



- **L'échelle verbale simple (EVS)** : cette échelle vous propose de simplement donner un adjectif pour qualifier votre douleur: absente, faible, modérée, intense, extrêmement intense...

- **L'échelle BPS** : c'est une échelle comportementale utilisée pour le patient sédaté et ventilé. Elle comporte l'évaluation de 3 critères : l'expression du visage, le tonus des membres supérieurs et l'adaptation au respirateur.



Clinique du Val d'Or

Saint-Cloud

DOUL\_DOC\_040 - V03