

Bienvenue

À LA CLINIQUE DU SPORT BORDEAUX-MÉRIGNAC



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



VIVALTO SANTÉ

Entre nous, la vie

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



● Votre pièce d'identité



● Votre carte vitale



● Votre carte de mutuelle



● 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 :

- Les tarifs des prestations hôtelières de l'établissement.
- La présentation des membres de la commission des usagers.
- La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.
- Les résultats des indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Bienvenue

Bienvenue à la Clinique du Sport de Bordeaux-Mérignac. Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel a 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 Conférence Médicale d'Établissement

Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	04
● NOTRE OFFRE DE SOINS	06
● VOTRE CONSULTATION CHIRURGICALE	08
● VOTRE CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE	09
● VOTRE PRÉ-ADMISSION EN LIGNE	10
● VOTRE ADMISSION	11
● VOTRE SÉJOUR	12
● VOTRE SORTIE	14
● CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	16
● CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ	16
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	18
● DEVOIRS DU PATIENT	20
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	21
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	23
● PLAN ET ACCÈS	24

Votre parcours de soins

1. Votre consultation chirurgicale

- **Quel est son objectif ?** Vous proposer et expliquer le déroulé de l'intervention chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre praticien.

1

6. Votre sortie

- **Quel est son objectif ?** Vous remettre vos documents administratifs et médicaux afin d'assurer la continuité des soins.
- **Quand a-t-elle lieu ?**
 - Patients ambulatoires : Après validation médicale.
 - Patients hospitalisés : Le matin avant 11h00 après validation médicale.
- **Où a-t-elle lieu ?**
 - Patients ambulatoires : dans l'unité de chirurgie ambulatoire.
 - Patients hospitalisés : au bureau des sorties au RDC.

6

5. Votre séjour

- **Quel est son objectif ?** Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre préadmission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement).

5



Votre parcours de soins

2

2. Votre consultation pré-anesthésique

- **Quel est son objectif ?** Évaluer les risques anesthésiques en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Cet échange vous permet d'être informé sur les techniques anesthésiques envisagées.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que possible après votre consultation chirurgicale et au plus tard 48h avant l'intervention chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au cabinet des anesthésistes, au rez-de-chaussée de la Clinique.

3

3. Votre pré admission

- **Quel est son objectif ?** Vous permettre de réserver votre séjour, choisir les prestations et services hôteliers, vous transmettre les documents nécessaires à votre hospitalisation.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que possible après confirmation de votre intervention et au plus tard 48h avant l'intervention chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Depuis chez vous, en ligne via l'application APPFINE sécurisée.

4

4. Votre admission

- **Quel est son objectif ?** Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Le jour de votre hospitalisation.
- **Où a-t-elle lieu ?**
 - Patients hospitalisés : au service d'hospitalisation complète au 1er étage de la Clinique.
 - Patients ambulatoires : dans le service ambulatoire au 1er étage de la Clinique.

Notre offre de soins

> Présentation de l'établissement

La Clinique du Sport, créée en 1965, vous accueille au cœur de la ville de Mérignac. Établissement spécialisé en orthopédie certifié A par la H.A.S (septembre 2019), il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire.

L'établissement est équipé d'un service d'hospitalisation complète de 45 lits et d'un service ambulatoire de 40 places.

Nos pôles médicaux-chirurgicaux

Chirurgie

- Chirurgie orthopédique
 - Chirurgie du membre supérieur
 - Chirurgie du membre inférieur
 - Chirurgie du rachis
 - Chirurgie viscérale du sportif (pubalgie)
- Anesthésie

Nos partenaires

- Cabinet de kinésithérapeutes
- Cabinet d'imagerie médicale (radiologie, IRM, scanner, échographie)
- Laboratoire de biologie médicale SYNLAB
- Consultations de cardiologie (épreuves d'effort, échos de stress...)
- Angiologue

Notre plateau technique en 2023

- 10 salles de bloc opératoire
- 1 salle de pré-anesthésie avec 8 postes
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle avec 15 postes
- 1 stérilisation centrale



Notre offre de soins

> Nos chiffres clés 2022

- 11529 séjours en chirurgie,
- Dont 2957 séjours en hospitalisation complète
- Dont 8572 séjours en chirurgie ambulatoire
- 26 chirurgiens
- 8 médecins anesthésistes
- 85 personnels soignants et administratifs

> Notre personnel



● Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les chirurgiens,
- Les médecins anesthésistes.



● Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique avec liseré bleu) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin,
- Les Aides-Soignants (AS) (tunique avec liseré jaune ou beige) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...),
- Les élèves/étudiants en formation portent une tenue blanche.



● Le personnel paramédical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle,
- Les laborantins chargés de faire les bilans sanguins.



● Le personnel hôtelier : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (ASH Bionettoyage : tunique blanc/bleu ; ASH Service repas : tunique blanche rayée bleue) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.



● Les autres professionnels :

- 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...

Votre consultation chirurgicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation chirurgicale est la première rencontre entre vous, patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical vous est alors proposé et expliqué par le médecin.

Le secrétariat pourra vous remettre les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.

Devis chirurgical et consentement éclairé

Un devis détaillant les frais liés à l'intervention chirurgicale vous est remis lors de la consultation chirurgicale. Les frais chirurgicaux comprennent une part CPAM et un complément d'honoraire qui est plus ou moins remboursé selon votre contrat de mutuelle santé. Il est à envoyer à votre mutuelle santé pour simuler vos remboursements et bien estimer votre éventuel reste à charge le cas échéant.

Ce devis est à renvoyer signé au secrétariat de votre chirurgien.

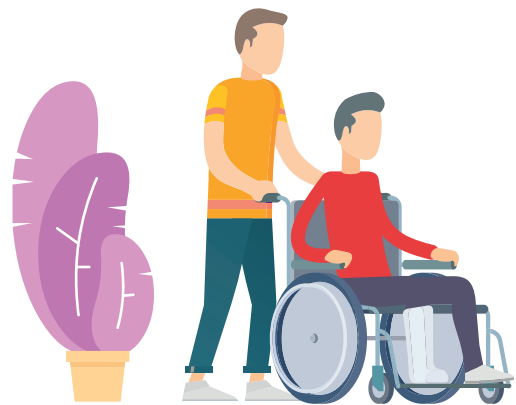
Le consentement éclairé détaille les risques liés à votre intervention et est à renvoyer signé avant la date de chirurgie.

Protocole RAAC : Récupération Améliorée Après Chirurgie Récupération

Certaines interventions rentrent dans le cadre d'un protocole de Récupération Améliorée Après Chirurgie (RAAC). Ce protocole vous sera remis par votre chirurgien le cas échéant.

Livret d'information sur votre intervention

Un livret d'information complémentaire concernant votre intervention est disponible pour certaines interventions. Il vous sera remis par votre chirurgien le cas échéant.



Arrêt de Travail et documents de sortie

Après votre intervention et avant votre départ de la clinique, par messagerie sécurisée ou par dépôt sur votre espace numérique "Mon espace santé", votre chirurgien vous remettra plusieurs documents :

- La lettre de liaison de sortie pour le médecin traitant,
- Le compte rendu opératoire,
- Le rendez-vous post opératoire,
- Le protocole pour le kinésithérapeute (si nécessaire),
- L'arrêt de travail (si nécessaire).



Votre consultation pré-anesthésique

Dès que votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devez aussitôt prendre rendez-vous avec un médecin anesthésiste.

Votre consultation doit avoir lieu au moins 48 heures avant l'intervention, le plus tôt est toujours le mieux. Pour les chirurgies de prothèses, un délai de 3 semaines est recommandé.

La consultation pré-anesthésique a pour objectif de faire le point sur votre état de santé, de rechercher vos antécédents médicaux et chirurgicaux ainsi que vos traitements pouvant interférer avec votre intervention chirurgicale.

Comment prendre rendez-vous ?

La prise de rendez-vous se fait uniquement via le site **Doctolib**, ou en scannant le QR Code ci-après :

PRENEZ VOTRE RDV EN 3 CLICS

1. Scannez le QR Code avec l'appareil photo de votre téléphone
2. Cliquez sur "Prendre RDV"
3. Et choisissez votre date de RDV

Vous avez également la possibilité de prendre rendez-vous via notre centrale téléphonique (uniquement pour la prise de rendez-vous, aucun autre service ou information ne pourra vous être donné) au 05.64.60.15.22.



Modes de consultation

Deux modes de consultation vous sont proposés :

- **En présentiel** au sein de la Clinique du Sport
- **En téléconsultation** : la téléconsultation est validée par la société française d'anesthésie et remplit toutes les caractéristiques d'une consultation en cabinet. Afin d'en bénéficier, vous devez remplir certains critères qui vous seront indiqués lors de votre prise de rendez-vous sur Doctolib. En cas de doute, vous pouvez demander conseil lors du rendez-vous avec votre chirurgien ou nous contacter par mail à anesthesiecliniquedusport@gmail.com.

Que dois-je apporter ?

Vous devez vous munir de :

- Vos ordonnances récentes constituant vos traitements en cours
- Vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien ainsi que vos compte-rendu médicaux en cas de maladie chronique

Le médecin anesthésiste peut reporter la consultation en cas de bilan incomplet.

Dans le cadre d'une téléconsultation, ces documents doivent être déposés sur votre espace Doctolib avant votre consultation.

Pour plus d'informations, merci de consulter le site internet www.anesthesie-cds.com.

Vous y trouverez les documents nécessaires à remplir avant votre consultation, et à apporter en complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé

Aucun rendez-vous ne vous sera donné directement au cabinet des anesthésistes.

Votre pré-admission en ligne

APPFINE est l'application digitale qui vous permet de réaliser en ligne vos formalités de préadmission de manière gratuite et sécurisée. Dès que votre date opératoire est fixée, vous recevez un lien de connexion par email et votre code d'accès personnalisé par SMS.

L'application APPFINE est disponible sur tous vos écrans (smartphone, tablette, PC, mac) en téléchargement depuis Google Play Store et App store. Rendez-vous sur : <https://www.appfine.fr/>.

La pré-admission

doit être effectuée dès que possible après la confirmation de votre séjour au sein de l'établissement. C'est une étape obligatoire qui permet de :

- **Valider vos données administratives** (identité, coordonnées, etc.).
- **S'assurer que vos documents sont bien à jour** (pièce d'identité, carte de mutuelle, ...) et vous indiquer si nécessaire, de demander une prise en charge à votre mutuelle santé.
- **Confirmer vos choix** en matière d'hôtellerie (choix de la chambre particulière et des services personnalisés).
- **Informez sur les tarifs** afférents à votre hospitalisation.
- **Récupérer les documents nécessaires** pour organiser votre prise en charge.

> Quels documents devez-vous fournir ?



- Votre attestation vitale à jour, à récupérer sur le site de votre caisse d'assurance maladie



- Votre pièce d'identité (documents acceptés : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour)



- Votre carte de mutuelle

> La réservation de votre chambre particulière et choix des services

Sur demande de votre part et **selon les disponibilités de l'établissement**, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services (TV, WIFI...) durant votre séjour. Nous disposons d'une chambre particulière "PRESTIGE" dotée de prestations supplémentaires (salon, mini-bar, cafetière, dîner PRESTIGE...).



Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières peuvent être prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités. **Pour effectuer le paiement en ligne des prestations hôtelières, flashez ce QR Code :**



Scannez-moi !



> POUR VOTRE ENFANT

Pour la réservation du séjour d'un patient mineur, vous devrez vous munir de sa pièce d'identité, du livret de famille, et de la pièce d'identité des deux parents ou représentants légaux. Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses deux parents ou représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée obligatoirement par chacun des parents ou représentants légaux.

Votre admission

L'admission au sein de notre établissement permet d'enregistrer votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires à votre prise en charge.

> Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche préopératoire et dépilation transmises par votre chirurgien.

Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées par le médecin anesthésiste (consignes de jeûne préopératoire, gestion du traitement personnel).

Pensez à ôter tout bijou (y compris alliance), piercing, faux ongle (gel et résine compris), vernis à ongle (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé.

Pensez à consulter l'ensemble des consignes préopératoires (préparation cutanée, jeûne...) sur notre site internet : <https://www.cliniquedusport-bx.fr/Consignes-pre-operatoires>

> Que devez-vous apporter impérativement ?

- Vos résultats d'examens préopératoires (radiographies, IRM, scanner, analyses, ...), même s'ils ont été vus par le chirurgien et le médecin anesthésiste,
- Le matériel éventuel prescrit par le médecin (béquille, chaussure orthopédique...),
- Vos dernières ordonnances,
- Vos traitements médicamenteux habituels dans les emballages d'origine, non déblistérés,
- Un nécessaire et serviettes de toilette,
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,
- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...
- Veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.

> Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement, vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date envoyées par SMS la veille de l'intervention (ou le vendredi pour le lundi).

Pour les admissions, la veille de l'intervention, vous êtes attendus entre 15h00 et 17h00.

L'admission se déroule au 1er étage pour les patients hospitalisés et les séjours ambulatoires. L'équipe

de soins se chargera de votre installation. Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour et complètera votre dossier de soins. Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique.



> POUR VOTRE ENFANT

Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal. La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le temps d'hospitalisation des enfants de moins de 8 ans.

Votre séjour

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de bénéficier d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

Votre séjour de A à Z

> Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible sous conditions (patients vulnérables, patients mineurs, patients à partir de 75 ans). L'accompagnant devra respecter les règles du service.

Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, l'accès à l'établissement est interdit aux enfants de moins de 10 ans. Nous invitons les accompagnants à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse (covid, grippe, rhume, gastro-entérite, etc.).

> Culte

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

> Fleurs

Pour des raisons d'hygiène les plantes sont interdites dans

l'établissement. Selon la nature de votre intervention, la présence de fleurs coupées dans votre chambre peut être déconseillée. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

> Effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : linge et produits de toilette, vêtements confortables et adaptés, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

> Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. En cas d'oubli, vous pourrez les déposer dans le placard sécurisé disponible dans chaque chambre.

En prévention des vols, NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT DE NE RIEN LAISSER DE VALEUR LORSQUE VOUS VOUS ABSENTEZ DE VOTRE CHAMBRE (chéquier, cartes bancaires, bijoux, argent liquide, portable...). La direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.



Votre séjour



> Parking

Les règles du code de la route y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation des pompiers, des ambulances et aux personnes handicapées. L'établissement décline toutes responsabilités en cas de vol ou d'accident.

> Repas

Pensez à signaler tout régime alimentaire particulier au personnel soignant. Les horaires des repas sont :

- 08h00
- 12h00
- 19h00

> Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Avant l'intervention et afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté. Vous êtes responsable de vos appareillages. Pensez à apporter votre étui à lunettes.

> Tablette

Toutes les chambres en hospitalisation complète sont équipées d'une tablette permettant d'accéder à la télévision, au téléphone et au réseau Wi-Fi.

Pour bénéficier de ce service, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission (voir conditions tarifaires en annexe). Il est également possible de joindre l'infirmier en visio. Les box ambulatoires sont également équipés de tablettes avec télévision intégrée.

L'usage de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

> Chambre particulière

Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulières, attribuées selon leur disponibilité sur demande du patient. Si vous souhaitez en bénéficier, faites-en la demande dès votre préadmission. Nous mettrons tout en œuvre pour répondre à votre demande, dans la limite des places disponibles le jour de votre arrivée.



Votre sortie



Vos jour et horaire de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra ou enverra par messagerie sécurisée votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Si nécessaire, prévenir dès votre admission du besoin d'une prescription de transport.

> Formalités administratives pour l'hospitalisation complète

Lors de votre sortie vous devrez vous rendre au bureau des sorties où vous sera remis votre dossier administratif contenant :

- **Votre bulletin de situation remis en deux exemplaires.** Un exemplaire est à envoyer à la sécurité sociale et un exemplaire est à envoyer à votre employeur car il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour d'hospitalisation. Prévoyez de faire des photocopies pour les adresser à votre mutuelle santé, au kinésithérapeute, à l'infirmière à domicile et aux ambulanciers si nécessaire.
- **Votre facture.** Prévoyez un moyen de paiement (carte bancaire, chèque et/ou espèce pour régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.).
- Votre **fiche de traçabilité des implants** posés au cours de votre intervention.

> Formalités administratives pour l'ambulatoire

Votre **bulletin de situation**, votre **facture** et votre **fiche de traçabilité des implants** vous seront envoyés sur l'application sécurisée Appfine le lendemain de votre sortie.

> Ce que vous aurez à régler

Dans la majorité des cas, l'assurance maladie prend en charge 100 % des frais d'hospitalisation. Il vous restera à régler : le forfait journalier, la participation assurée et les suppléments hôteliers demandés (chambre particulière, télévision, téléphone, wifi, box ambulatoire, ...) (voir conditions tarifaires en annexe).

Dans certains cas particuliers, l'assurance maladie ne prendra en charge que 80 % des frais d'hospitalisation (acte inférieur à 120 euros). Dans cette situation, vous aurez donc à régler ce que l'on appelle le ticket modérateur, qui correspond à la différence entre ce que prend en charge votre caisse d'Assurance maladie et la totalité des frais d'hospitalisation (soit 20 % des frais d'hospitalisation sauf cas particulier).

Dans certains cas particuliers, des personnes peuvent être exonérées du règlement du forfait hospitalier, du ticket modérateur ou de la participation forfaitaire de 24 euros. Pour plus d'informations rendez-vous sur www.ameli.fr

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Un devis est établi et doit être accepté. Le règlement de votre hospitalisation devra s'effectuer par virement avant votre admission. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.

Pour plus d'informations rendez-vous sur : www.ameli.fr

Votre sortie



> Dépassements d'honoraires

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.

> Transports

Si votre état de santé le nécessite, le chirurgien pourra vous prescrire un retour à domicile en transport sanitaire. Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite.

> Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction destiné à recueillir vos avis et impressions sur les conditions d'accueil et de séjour au sein de notre établissement, est accessible sur la tablette de votre chambre/box.

Deux semaines après votre sortie, vous recevrez par mail un lien pour répondre au **questionnaire e-satis de la H.A.S** (Haute Autorité de la santé). Pensez à vérifier vos SPAMS. Cette enquête est un dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience patient. En quelques minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Pour cela, n'oubliez pas d'indiquer votre adresse mail (ou celle de la personne de confiance que vous aurez désignée) lors de votre préadmission sur l'application Appfine.

Les informations recueillies sont analysées chaque mois et donnent lieu à des actions d'amélioration. En outre, une fois par an, un score global de satisfaction est calculé pour chaque établissement et est publié

sur le site de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr). Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre.

> Votre retour à domicile

Suivez les consignes médicales. En cas d'urgence postopératoire, vous devez contacter prioritairement le secrétariat de votre chirurgien, ou en son absence, les numéros suivants :

- Service ambulatoire : 05 57 20 68 90
- Service d'hospitalisation complète : 05 57 20 68 83

> Dispositions particulières

à prendre en ambulatoire

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire, le praticien vous expliquera les modalités spécifiques de sortie :

- Il vous sera interdit de conduire un véhicule,
- Vous devrez être raccompagné à votre domicile par quelqu'un de votre entourage,
- Vous devrez également rester entouré pendant les 24 heures suivant l'intervention et garder un téléphone à proximité.

> POUR VOTRE ENFANT

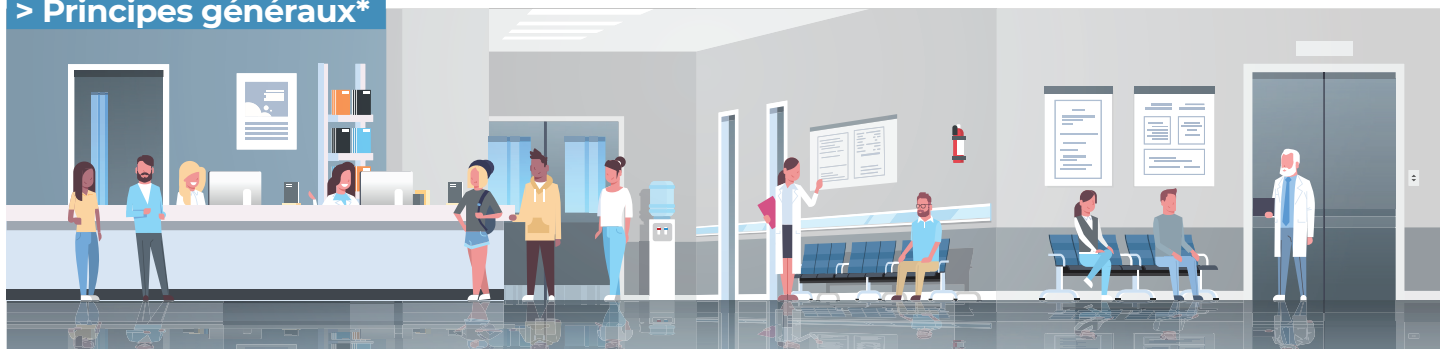
Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée). Dans le cas d'une intervention en ambulatoire, pour les enfants ≥ 10 ans, il faudra qu'il y ait une personne accompagnant l'enfant lors de sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.



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.

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

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 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.

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 des 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 4 fois par an, 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.

La composition de la CDU figure en annexe de ce livret d'accueil.

> 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 en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement. Le délégué à la protection des données est joignable par mail 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 est hébergé sur les serveurs de la société ASPLENIUM pour la partie médicale et de la société SIGEMS DATA CENTER pour la partie administrative. Ces deux sociétés disposent d'un agrément auprès de l'ASIP Santé conformément aux dispositions de l'article L.1111-8 du CSP. La Clinique du Sport Bordeaux-Mérignac est garant du respect de la confidentialité des données de santé chez les hébergeurs. Vous pouvez vous opposer à l'externalisation de vos données soit en contactant directement votre praticien soit en contactant directement la Clinique.

> 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.

Droits et informations du patient

> 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. Vous pouvez annuler cette désignation ou la modifier à tout moment.

> Plaintes et réclamations adressées

à l'établissement

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

Nous vous invitons à vous adresser en priorité à votre médecin ou au cadre de soins du service.

Vous pouvez également écrire à la Direction de l'établissement, celle-ci veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le CSP (articles R1112-91 à R1112-94) et fera le lien avec la Commissions des Usagers (CDU).

> 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. Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, nous pouvez exprimer votre demande auprès du cadre de soins du service.

> 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 (N° vert : 0 800 20 22 24) et sur www.dondorgane.fr

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 et la tranquillité des lieux.
- 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.
- 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 le coffre de votre chambre. 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.



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 dont vous trouverez plus de détails en annexe.

> 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.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

Le COMEDIMS (Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles) définit la politique du médicament dans l'établissement. Il participe ainsi à la lutte contre la iatrogénie.

Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour la prévenir, l'évaluer et 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 graduelle 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 et ne pas laisser la douleur s'installer. Votre participation à l'évaluation de votre douleur est essentielle, car tout le monde ne réagit pas de la même manière.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments, en particulier aux anesthésiques locaux. Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire. D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position...

Pour répondre à cet engagement, l'établissement dispose d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur). Celui-ci veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations.

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.



Notre engagement qualité

> 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 chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

> 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 4 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.

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.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé. Ils portent notamment sur :

- La lutte contre les infections nosocomiales,
- La qualité de la prise en charge,
- La satisfaction du patient.

Les résultats de ces indicateurs sont consultables sur le site de la HAS (QualiScope), et figurent en annexe de ce livret d'accueil.

Le recueil d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins constitue un traitement de données à caractère personnel. A ce sujet, une note d'information de la HAS est disponible sur notre site internet, rubrique « Démarche Qualité ».



Le Groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel CAILLE, Vivalto Santé devient l'un des acteurs majeurs de l'hospitalisation en Europe. Il est constitué d'un réseau de 91 établissements de santé répartis dans 6 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie et Slovaquie) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés.

En France, Vivalto Santé compte 50 établissements ; ce qui en fait le troisième acteur de l'hospitalisation privée. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitalistique regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent. Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Six engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la Recherche, des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés.

Site web : <https://www.vivalto-sante.com/>

Rejoignez-nous sur



Plan de l'établissement et accès



• EN VOITURE :

- Depuis la sortie 12 de la rocade, prendre la direction Saint Jean d'Illac/Cap Ferret.

• EN BUS :

- Prendre la ligne de bus n°39 jusqu'à l'arrêt Clinique du Sport.

Coordonnées utiles

- Accueil : 05 57 20 68 00
- Service des admissions : admissions@cliniquedusport-bx.fr
- Service d'hospitalisation complète : 05 57 20 68 83
- Service de chirurgie ambulatoire : 05 57 20 68 90

Coordonnées

Clinique du Sport
4 rue Georges Nègrevergne
33700 Mérignac

sbm.contact@vivalto-sante.com - <https://www.cliniquedusport-bx.fr/FR>

Rejoignez l'établissement sur



Diffusion 2026



Certification

Établissement certifié avec mention. Son niveau de qualité est très satisfaisant sur les objectifs portés par la certification. Une nouvelle visite aura lieu sous 4 ans.



Date de certification :
24/09/2025

Prise en charge clinique



Coordination des prises en charge

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long du séjour patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.

Chirurgie ambulatoire :

- Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3** **94%**
Source : IQSS dossier patient - 2023
- Evaluation du patient pour la sortie de la structure** **98%**
Source : IQSS dossier patient - 2023
- Anticipation de la prise en charge de la douleur** **96%**
Source : IQSS dossier patient - 2023
- Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention** **100%**
Source : IQSS dossier patient - 2023

- Qualité de la lettre de liaison à la sortie en hospitalisation complète** **85%**
Source : IQSS dossier patient - 2024
- Qualité de la lettre de liaison à la sortie en chirurgie ambulatoire** **85%**
Source : IQSS dossier patient - 2023

Hospitalisation complète :

- Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou** **94%**
Source : IQSS PMSI - 2023
- Prise en charge de la douleur** **98%**
Source : IQSS dossier patient - 2024

Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est suivie par des indicateurs évaluant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.

- Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou** **94%**
Source : IQSS PMSI - 2023
- Consommation de solutions hydro-alcooliques** **105%**
Source : IQSS questionnaire établissement - 2024

Satisfaction et expérience des patients e-SATIS

Source : IQSS questionnaire patient - 2025



Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en médecine, chirurgie, obstétrique, ou admis pour une chirurgie ambulatoire, et ayant participé à l'enquête nationale e-SATIS

Patients ambulatoires

83% **88%** **85%** **89%** **79%** **77%**

Satisfaction globale *Avant votre hospitalisation* *Accueil* *Prise en charge* *Chambre & Repas* *Organisation de la sortie*

Patients hospitalisés

82% / **83%** *Médecins 88%* *Chambre 82%* **76%**
Soignants 87% *Repas 67%*

CHIRURGIE AMBULATOIRE

Je choisis ma prestation hôtelière

Je choisis le confort pour moi et mon accompagnant

Je souhaite être seul(e)

CATÉGORIES PRESTATIONS	AMBU-PREMIUM	AMBU-CLASSIQUE
TARIFS	78€ / jour	52€ / jour

A CHOISIR AU PLUS TARD 24H AVANT VOTRE ADMISSION

A défaut, la composition de la collation pourra être modifiée

Box individuel (1)	✓	✓
Collation (2) Gourmand : 1 salade de pâtes et crudités, 1 gâteau aux pommes "maison", 1 yaourt bio, du jus d'orange, 1 boisson chaude (thé, café ou chocolat) Confort : 1 wrap, 1 gâteau "maison", 1 jus de pomme, 1 compote, 1 boisson chaude (thé, café ou chocolat)	 Gourmand	 Confort
Pack Multimédia complet Télévision (Canal+, Canal + Sport&TNT)/ téléphone (hors international)/WIFI/ radio/ jeux	✓	✓
Presse en ligne	✓	✗
Parking (3)	✓	✗
Accès salon confort accompagnants (4) Salon détente avec espace de télétravail/wifi/TV/boissons chaudes/informations	✓	✗
Choix de la catégorie de prestation (à cocher)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1) Sous réserve de disponibilité

2) Sauf contre-indication médicale ou régime alimentaire

3) 1 ticket par séjour

4) 1 accès à la journée pour 1 accompagnant



Inclus



Non inclus

Je ne souhaite pas d'espace individuel et serai hébergé(e) en salon. Des options à la carte sont disponibles en page 2 de ce document.

Je comprends que :

- Si l'établissement ne peut répondre favorablement à ma demande d'espace individuel, je séjournerai en salon et les prestations à la carte seront à ma charge (voir verso).
- Les accompagnants ne sont pas autorisés en espace ambulatoire (hors mineurs).

OPTIONS À LA CARTE

POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE BOX (Si option non comprise)

Prestation

Prix

Choix Patient



Accès salon confort accompagnants

Salon détente avec espace de télétravail/wifi/TV/boissons chaudes/informations

15 € / jour / accompagnant

Je soussigné(e) déclare avoir pris connaissance des tarifs des prestations complémentaires pour exigence particulière du patient appliqués au sein de l'établissement pour mon séjour prévu le à ma charge et/ou celle de ma mutuelle, et reconnais avoir choisi les prestations sélectionnées précédemment.

Participations liées à votre hospitalisation :

Je déclare être informé(e) :

- du fait que certains actes et soins donnent lieu à un ticket modérateur (PAT, TNJP...) qui représente la part non remboursée par l'assurance maladie. Ce montant reste à ma charge, sauf prise en charge par ma mutuelle ou dérogations prévues par la loi.
- du paiement des prestations complémentaires choisies précédemment.
- de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique "Bloctel", sur laquelle je peux m'inscrire gratuitement (<https://www.bloctel.gouv.fr>)

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant, à des exigences particulières (prestations accompagnant et de confort) que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins.

Je m'engage à régler la totalité des frais susmentionnés à ma charge le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à

En qualité de : patient

Le




autre

Signature :



HOSPITALISATION - CHIRURGIE

Je choisis ma prestation hôtelière

	J'accueille mes proches	Je suis connecté(e)	Je souhaite être seul(e)
TYPE de CHAMBRE	Chambre premium	Chambre avantage	Chambre individuelle
TARIFS	170 € / jour	121 € / jour	107 € / jour
Chambre seule (1)	✓	✓	✓
Grande chambre individuelle avec salon/accueil famille	✓	✗	✗
Petit déjeuner (2) Prestige: boisson chaude, jus d'orange, 1 pain + 1 brioche, confiture, beurre, 1 yaourt Classique : boisson chaude, pain ou biscotte, beurre, confiture	 Prestige	 Prestige	 Classique
Café, thé, chocolat chaud (fourni quotidiennement)	✓	✗	✗
Petit réfrigérateur avec eau et jus de fruits (x2/séjour)	✓	✗	✗
Pack Multimédia complet Télévision (Canal+, Canal + Sport&TNT)/ téléphone (hors international)/WIFI/ radio/ jeux	✓	✓	✗
Presse en ligne	✓	✗	✗
Linge de toilette (x1/séjour) Serviettes de toilette (petite et grande)	✓	✗	✗
Pack Bien-Etre (x1/séjour) Pochette contenant un savon douceur, un gel lavant, un shampoing conditionneur et un lait corps	✓	✗	✗
Parking (1 ticket/jour pour 1 accompagnant)	✓	✗	✗
Choix de la catégorie de prestation (à cocher)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1) Sous réserve de disponibilité		✓ Inclus	✗ Non - inclus
2) Sauf contre-indication médicale ou régime alimentaire			

Je ne souhaite pas de chambre particulière et serai hébergé(e) en chambre double. Des options à la carte sont disponibles en page 2 de ce document.

Je comprends que :

- Si l'établissement ne peut répondre favorablement à ma demande de chambre seule, je séjournerai en chambre double et les prestations à la carte disponibles seront à ma charge (voir verso)
- Les accompagnants ne sont pas autorisés en chambre double la nuit (hors mineurs)
- Les prestations de chambre seule sont facturées du jour de mon entrée au jour de ma sortie inclus, et ce, quelles que soient les heures d'arrivée et de sortie (sauf en cas de transfert vers une autre structure).

OPTIONS À LA CARTE

POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE CHAMBRE

	Prestation	Prix	Choix Patient
	Pack Multimédia complet Télévision (Canal+, Canal + Sport&TNT)/ téléphone/WIFI/ radio/ jeux	15 € / jour	<input type="checkbox"/>
	Pack Multimédia Télévision (Canal+, Canal + Sport&TNT)/ radio/ jeux	9 € / jour	<input type="checkbox"/>
	Pack Communication Wifi / Téléphone (ouverture de ligne - hors international)	8 € / jour	<input type="checkbox"/>
	Petit déjeuner Prestige Boisson chaude, jus d'orange, 1 pain + 1 brioche, confiture, beurre, 1 yaourt	10 € / repas	<input type="checkbox"/>
	Pack Bien-Etre Pochette contenant un savon douceur, un gel lavant, un shampoing conditionneur et un lait corps	7 € / unité	<input type="checkbox"/>
	Accès salon confort accompagnants Salon détente avec espace de télétravail/wifi/TV/boissons chaudes/informations	15 € / jour / accompagnant	<input type="checkbox"/>
	Repas accompagnant Entrée + plat + dessert	15€ / repas	<input type="checkbox"/>
	Pack Accompagnant Lit + Petit-déjeuner classique <u>Sous réserve de disponibilités</u>	30 € / nuit	<input type="checkbox"/>

Je soussigné(e) déclare avoir pris connaissance des tarifs des prestations complémentaires pour exigence particulière du patient appliqués au sein de l'établissement pour mon séjour prévu le à ma charge et/ou celle de ma mutuelle, et reconnais avoir choisi les prestations sélectionnées précédemment.

Participations liées à votre hospitalisation :

Je déclare être informé(e) :

- du paiement du forfait hospitalier de 23€/jour y compris le jour de sortie, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du fait que certains actes et soins donnent lieu à un ticket modérateur (PAT, TNJP...) qui représente la part non remboursée par l'assurance maladie. Ce montant reste à ma charge, sauf prise en charge par ma mutuelle ou dérogations prévues par la loi.
- du paiement des prestations complémentaires choisies précédemment.
- de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique "Bloctel", sur laquelle je peux m'inscrire gratuitement (<https://www.bloctel.gouv.fr>).

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant, à des exigences particulières (prestations accompagnant et de confort) que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins.

Je m'engage à régler la totalité des frais susmentionnés à ma charge le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à

En qualité de : patient

autre

Le

Signature :

Commission des Usagers



Dr DE BROUCKER Lucien

Président CDU
Médiateur médical

M. DUFOURCQ Cyril

Vice-Président CDU
Directeur général

Dr MORVAN Antoine

Médiateur médical suppléant

M. ROQUES Vincent

Médiateur non médical
Directeur des soins

Mme VIEGAS Sabrina

Médiateur non médical suppléante
Responsable Unités de soins

Mme FARNOS Claire

Responsable Qualité, Gestion des
risques

Représentants des usagers

sbm.ru@vivalto-sante.com

M. TOURY Michel

Représentant d'usagers titulaire
Association CLCV 33

M. HAURIE Jean-Louis

Représentant d'usagers titulaire
UDAF 33

Mme TOURY Marie

Représentante d'usagers suppléante
Association CLCV 33

Mme GASQUE Anne-Marie

Représentante d'usagers suppléante
UFC Que Choisir 33

Charte Romain Jacob

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

