

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.



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



● Pièce d'identité



● Carte vitale



● Carte
de mutuelle



● Le livret de famille (en cas de
prise en charge d'une personne
mineure dont vous êtes le
représentant légal)

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 formalités à accomplir en vue de votre hospitalisation
- La fiche de préadmission hospitalisation
- Le formulaire de désignation d'une personne de confiance et d'une personne à prévenir
- Consentement préalable à un acte invasif des représentants légaux d'un patient mineur (présence obligatoire de la signature des deux représentants légaux)
- La fiche sur la commission des usagers
- Le contrat d'engagement contre la douleur post opératoire
- Vos droits dans les cliniques et hôpitaux privés
- Questionnaire de satisfaction

Bienvenue

Bienvenue à La Clinique Chirurgicale du Val d'Or à Saint-Cloud. Soyez assurés 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

Sommaire

● LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES À NE PAS OUBLIER	2
● BIENVENUE & SOMMAIRE	3
● MON PARCOURS DE SOINS	4-5
● NOTRE OFFRE DE SOINS	6
● NOTRE PERSONNEL & NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	7
● VOTRE PRÉ-ADMISSION	8
● NOS SPÉCIFICITÉS ADMINISTRATIVES	9
● CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	10
● CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ	11
● CHARTE ROMAIN JACOB	12
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	13-14
● DEVOIRS DU PATIENT & MON ESPACE SANTÉ	15
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ (SÉCURITÉ DES SOINS)	16-17
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ & L'INSTITUT VIVALTO SANTÉ	18
● PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT ET ACCÈS	19

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.

1

6

5



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.

2

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.

3

4

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.

Notre offre de soins

> Présentation de

La Clinique 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 plus de 70 praticiens). Il est équipé de 130 lits et places de type Médecine et Chirurgie (MCO) pour une hospitalisation complète ou ambulatoire, d'un service de réanimation de 10 lits et 12 lits d'USC pour accompagner l'activité chirurgicale lourde, notamment. De plus, il dispose d'un service de Soins Médicaux et de Réhabilitation Pulmonaire (SMR) équipé de 25 lits et d'un hôpital de jour de 5 places.

> Nos chiffres clés

- **5 803** séjours / an (Toutes spécialités confondues)
- Environ **53%** 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
- Oncologie médicale



Notre plateau technique

- 7 salles de bloc opératoire dont 1 salle d'endoscopie
- 1 salle de réveil avec 10 postes

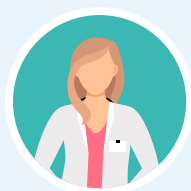
Equipe de soins de support :

- Une assistante sociale
- Une diététicienne
- Une psychologue
- Des kinésithérapeutes

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

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

Votre pré-admission

La pré-admission

doit être effectuée dès que votre séjour est planifié par votre praticien. Nous vous conseillons de la faire à la suite de la consultation d'anesthésie. C'est une étape obligatoire qui permet de choisir les conditions de votre séjour et qui facilite les formalités d'admission. Elle permet notamment de :

- ✓ **Valider vos données administratives** (identité, coordonnées, etc.).
- ✓ **Récupérer les documents nécessaires** pour organiser votre prise en charge.
- ✓ **Valider l'exhaustivité de votre dossier** et vous indiquer les prochaines étapes, si nécessaire, avec votre mutuelle santé.
- ✓ **Définir vos souhaits de prestations hôtelières.**
- ✓ **Expliquer les tarifs** afférents à votre hospitalisation.

> Ce dont vous avez besoin :



• Smartphone ou tablette (sous Android ou iOS) ou ordinateur



• Numéro de sécurité sociale



• Pièce d'identité



• Carte de mutuelle

> Préparez votre séjour en autonomie en 10min



- 1 Téléchargez l'application Vivalto Santé**
ou accédez à la version web : patient.vivalto-sante.com
- 2 Créez un compte et/ou connectez-vous**
Saisissez votre adresse e-mail et un mot de passe répondant aux critères indiqués.
- 3 Recherchez un séjour**
 - Précisez si vous êtes la personne hospitalisée ou un(e) représentant(e) légal(e) d'une personne hospitalisée.
 - Validez votre identité en capturant/chargeant votre pièce d'identité.
 - Vérifiez la bonne conformité des informations affichées.
 - Si vous le souhaitez, ajoutez votre numéro de téléphone fixe.
 - Confirmez votre identité en saisissant le code reçu par SMS.
 - *Pour un mineur, validez ensuite son identité et ajoutez un livret de famille.*
- 4 Préparez le séjour**
Complétez le dossier de préadmission de la personne hospitalisée en suivant les étapes :
 - Lieu de résidence
 - Numéro de sécurité sociale et mutuelle
 - Médecin traitant et autres correspondants médicaux
 - Personne de confiance et personne(s) à prévenir
 - Autorisations administratives (*Pour un mineur, les autorisations administratives doivent être signées par les deux parents*)
 - Prestations hôtelières (chambre, prestations supplémentaires)
 - Signature électronique
- 5 Le séjour est prêt.**
Avant l'admission, la personne hospitalisée :
 - Télécharge et lit le livret d'accueil de l'établissement
 - Complète le questionnaire préopératoire (la veille du séjour)
- 6 Après le séjour**
La personne hospitalisée complète le questionnaire médical post-opératoire



qrco.de/bcevgD

> 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 durant votre séjour. Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.

Une question ? Consultez le centre d'aide :
<https://qrco.de/beOvT3>



> POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Pour la réservation du séjour d'un mineur dont vous êtes le représentant légal, vous devrez vous munir de sa pièce d'identité et du livret de famille. 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.

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 dépilation. Si la dépilation 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 soigneuse 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.

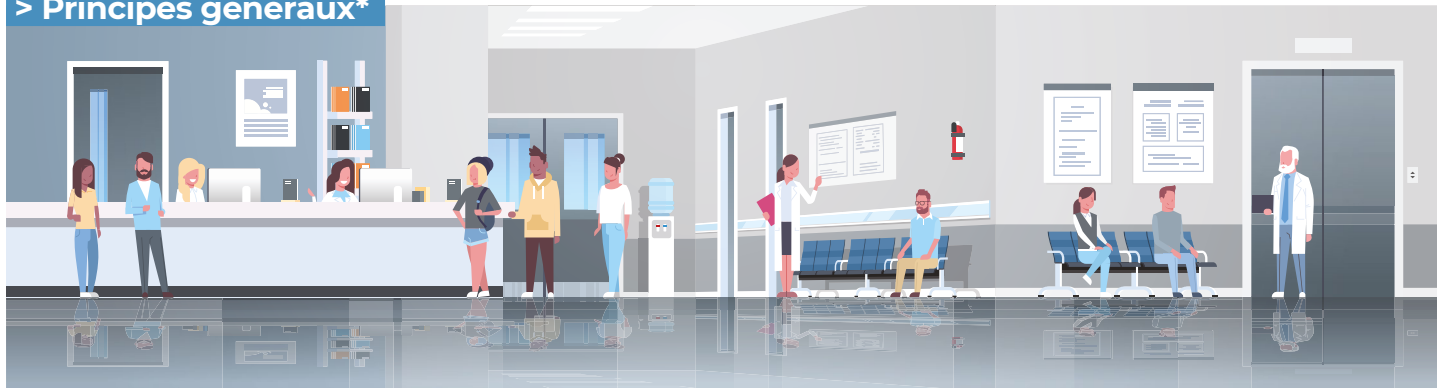
Vous devrez impérativement signer, avant votre départ, la feuille « Bulletin de sortie » (numéro d'urgence et consignes à suivre). Il vous sera remis votre ordonnance ainsi que vos consignes de sortie.

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

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

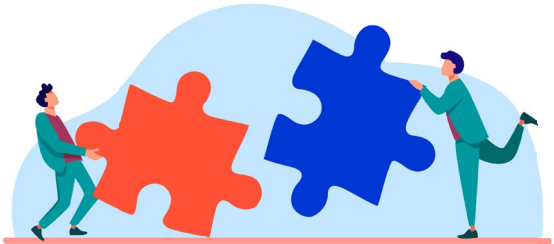
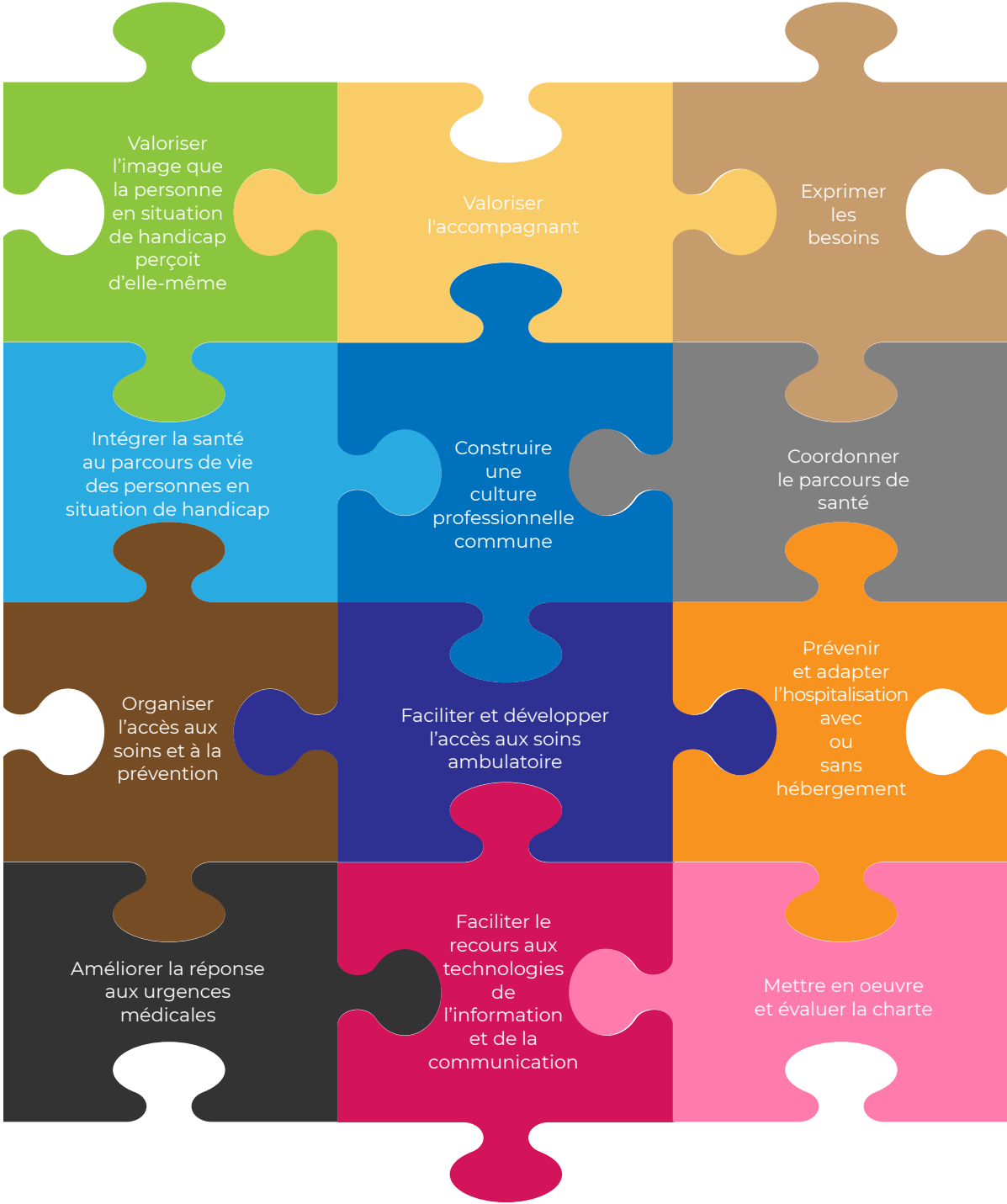


Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

- 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.

Charte Romain Jacob

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



Retrouvez la charte complète sur www.handidactique.org

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. Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : cvo.ru@vivalto-sante.com

> Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique. 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 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L6113-7 du Code de Santé Publique et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi médical ou administratif de votre dossier en application de l'article

9.2 du RGPD ou également à des fins d'amélioration de la qualité.

Conformément 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'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à dpo.cvo@vivalto-sante.com

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

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 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.

Droits et informations du patient

> Dossier médical

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 modifié portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

> Personne à prévenir

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

La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations notamment liées à votre hébergement et est informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu. Si vous êtes un jour hors d'état d'exprimer votre volonté, sa voix ne l'emportera pas sur la voix de votre autres proches. Elle ne pourra pas recevoir d'informations confidentielles vous concernant.

> Personne de confiance

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

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement : - soutien et aide à la décision – accompagnement aux consultations. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir. Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Elle sera donc votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits, votre volonté et convictions. C'est un droit qui vous est offert mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.

> 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 fait 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 (N° vert : 0 800 20 22 24) et sur www.dondorganes.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 (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.

> 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.

- 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.

- 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.

Mon Espace Santé

> Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

C'est un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.

3 avantages qui vous facilitent la vie :

- **Stockez vos documents** de santé en toute sécurité (vos résultats d'analyse, ordonnances, radios...). Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.

- **Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux** chez vos professionnels de santé.

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.

- **Echangez de façon sécurisée** avec vos professionnels de santé.

Dans le cadre de votre séjour, Clinique du Val d'Or alimente "Mon espace santé" avec les documents liés à votre prise en charge (lettre de liaison, ordonnance(s), compte rendu opératoire si applicable...). Mon Espace Santé répond également aux règles édictées par le RGPD.

Si vous ne vous y opposez pas, la création de "Mon espace santé" est automatique.

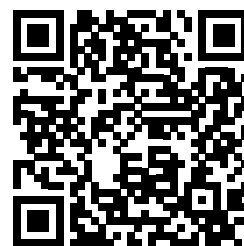
Pour utiliser "Mon Espace santé" :

- Rendez-vous sur monespacesante.fr (depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)

OU

- Téléchargez l'application "Mon Espace Santé"

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel)



Notre engagement qualité



Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'utilisateur 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.

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.

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 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.

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 (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, 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, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

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 médicale ou 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 est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des experts-visiteurs mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Réalisée sur la base d'un référentiel co-construit avec les professionnels de santé, les instances et les représentants des usagers, la procédure de certification permet d'apprécier le niveau de la qualité des soins dispensée dans les établissements de santé.

Indicateurs

La promotion de la qualité s'appuie sur le dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé. La HAS met en œuvre un recueil d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) dans les établissements de santé, publics comme privés. La mise à disposition des résultats de ces indicateurs répond à trois objectifs :

- fournir aux établissements des outils et méthodes de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins ;
- répondre aux exigences de transparence des usagers ;
- aider au reporting et à la régulation par la qualité.

Ils portent notamment sur la qualité des prises en charge cliniques, la qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins et la qualité des prises en charge perçue par les patients.

Vous trouverez nos derniers résultats d'indicateurs ainsi que les décisions de la HAS sur notre qualité de prise en charge sur le site Qualiscope :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques



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 115 établissements de santé répartis dans 7 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie, Slovaquie et Pologne) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés. En France, Vivalto Santé compte 52 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. Quatre 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.

www.vivalto-sante.fr

Suivez @VivaltoSante sur



L'Institut Vivalto Santé

Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur www.vivalto-sante.fr

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
<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 STRIPPOLI

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
Personne chargée des relations avec
les usagers (PCRU)

Mme Monique JOUANNEAU (Ligue contre le cancer 92)

Représentante des Usagers

Mme Catherine BOURRILLON (UFC- QUE CHOISIR IDF)

Représentante des Usagers

Les membres de la CDU sont joignables par mail à : cvo.direction@vivalto-sante.com

Vous pouvez contacter nos représentantes des usagers à l'adresse mail suivante :
cvo.ru@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.