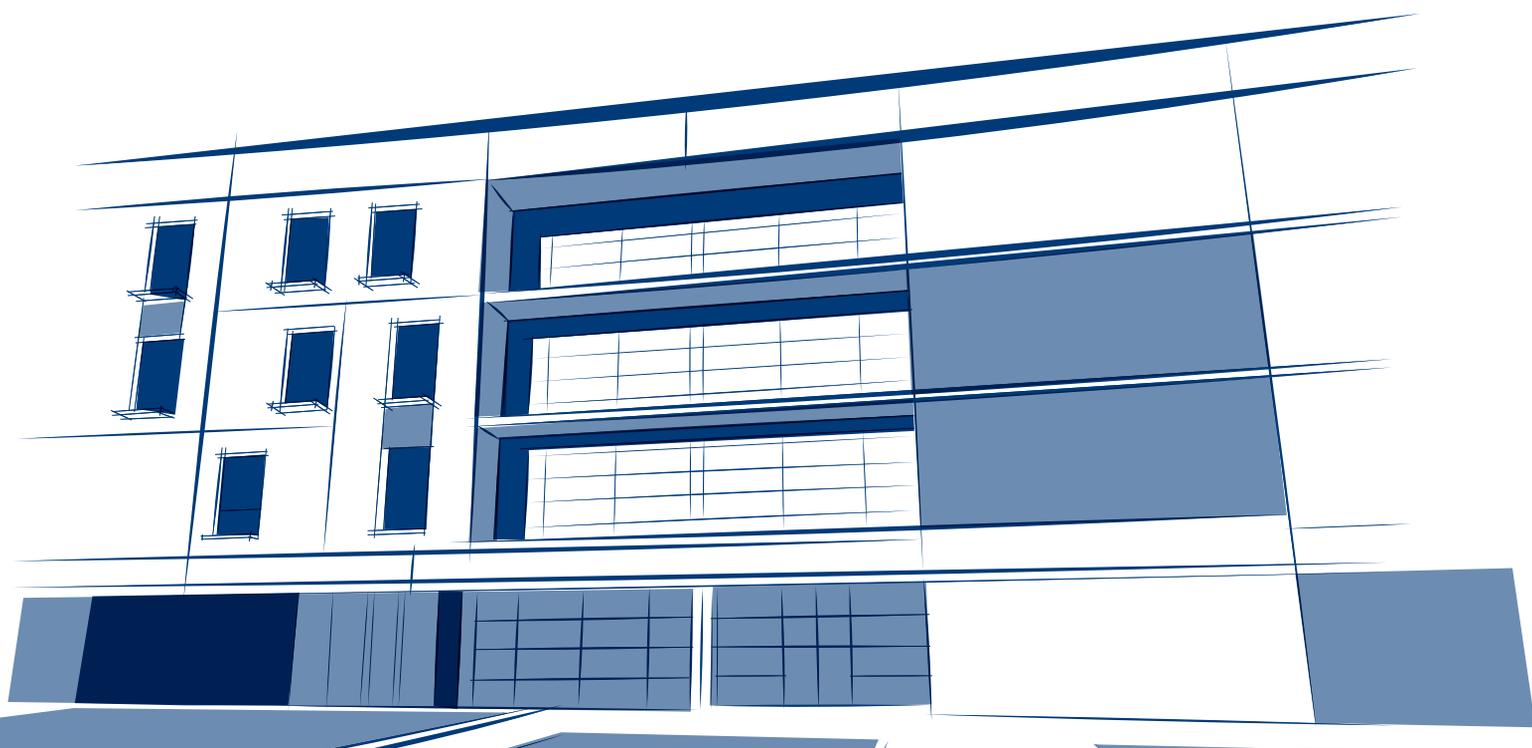


Bienvenue

À LA CLINIQUE MÉGIVAL



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 02 76 20 30 40.



Bienvenue

Bienvenue à la Clinique Mégival, de Saint-Aubin-sur-Scie. 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

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



- Votre carte de mutuelle



- Votre pièce d'identité



- Votre carte vitale



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

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

- L'annuaire des praticiens de l'établissement,
- Les tarifs des soins et tarifs hôteliers de l'établissement,
- La présentation des membres de la commission des usagers,
- La présentation des directives anticipées,
- Le contrat d'engagement contre la douleur.

Nos spécificités administratives

Vous devrez présenter le jour de votre entrée dans le service :

Votre fiche socio démographique et l'ensemble des consentements (chirurgie, anesthésie, préparation du séjour en ambulatoire) et ses cas spécifiques si besoin :

- Pour les mineurs (- de 18 ans), des autorisations d'opérer, signées par les deux parents + photocopie des cartes d'identité des deux parents + photocopie extrait d'acte de naissance de moins de 3 mois ou du livret de famille complet. La présence d'au moins un des deux parents est OBLIGATOIRE pendant toute la durée de l'hospitalisation.
- Pour les personnes majeures protégées (curatelle, tutelle), fournir une copie du jugement du Tribunal compétent.

LES CONSIGNES PARTICULIÈRES

- Respectez scrupuleusement les consignes de jeûne moderne prescrites (cf. document remis par votre anesthésiste
- Appliquez les consignes de la brochure "Préparation cutanée pré opératoire" qui vous a remise par votre chirurgien ou médecin.

● **La veille de l'intervention**

- Prenez un dîner léger sans alcool.
- Prenez vos médicaments habituels selon les prescriptions de l'anesthésiste.
- Réalisez une dépilation de la zone à opérer selon les consignes de votre praticien (Vous pouvez utiliser une tondeuse, de la crème dépilatoire. VOUS NE DEVEZ PAS utiliser de rasoir, ni de cire, ni bandes dépilatoires.).
- Prenez une douche à la Bétadine rouge (sauf consignes contraires du praticien).

● **Le matin de l'intervention**

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

- Reprenez une douche à la Bétadine rouge (sauf consignes contraires du praticien).
- 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).
- Ne consommez pas d'alcool, ne fumez pas pendant les 12 heures précédant l'anesthésie.
- Lavez-vous les dents.

● **Votre sortie**

Elle ne pourra se faire qu'après l'autorisation du chirurgien et de l'anesthésiste, et après accord de l'infirmière du service.

Elle aura lieu directement dans le service, auprès du secrétariat. Prévoir un mode de règlement pour le forfait ambulatoire et/ou suppléments hôteliers auxquels vous auriez souscrits (s'ils n'ont pas été réglés lors de la réservation de votre chambre). Le paiement en ligne sur le site de la clinique (www.megival.com) sera également possible.

Vous devez être accompagné et ne pas être seul la nuit qui suit votre intervention.

Pour les mineurs, les deux parents (ou deux accompagnants majeurs désignés par les parents) doivent être présents à la sortie.

LES SPÉCIFICITÉS DE LA PRISE EN CHARGE

● **Le patient debout :**

Selon la prescription de l'anesthésiste, vous pourrez être conduit au bloc opératoire en « patient debout ». Le circuit patient debout consiste à accompagner un patient qui marche jusqu'au bloc opératoire plutôt que couché sur un brancard.

● **Le cas particulier de l'anesthésie locale sur décision médicale :**

Respectez les règles d'hygiène de base : douche, brossage de dents, cheveux propres.

Présentez-vous à l'infirmière du service avec vos documents remplis, signés.

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.

Si vous n'avez pas reçu d'appel ou de message avant 15h, appelez le secrétariat d'ambulatoire au : 02 76 20 30 39.

1

6. Le retour à domicile

● 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 !

6

5

5. La sortie

● Consignes de sorties

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

Mon parcours de soins

2. Mon arrivée à l'établissement

- Je me rends au bureau des admissions pour présenter mes documents d'entrée.
- L'infirmier en charge de mon séjour m'accompagnera ensuite 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 espèce. Les bijoux, les valeurs, les espèces peuvent également 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 aux côtés du patient est possible après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service. L'accompagnant peut également prendre un repas (prestation supplémentaire facturée) en le signalant à l'infirmière à l'entrée.

● Horaires et visites

Notre établissement accepte les visites de 9h à 19h.

3

4

4. Après mon intervention

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

Notre personnel

> 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 (prise en charge de la douleur).

● Le personnel soignant

Chaque membre de l'équipe est identifié par un écusson indiquant ses nom, prénom, fonction, et par sa tunique de couleur différente selon sa fonction.

o Les infirmier(e)s (tunique blanche et liseré rose) assurant la permanence des soins en collaboration avec le médecin

o Les aides soignant(e)s (tunique blanche et liseré violet) assurant les soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...)

o Les agents de services hospitaliers (tunique blanche et liseré bleu) veillant à l'hygiène des chambres et des locaux et votre confort hôtelier et restauration.

o Le personnel stagiaire est identifié par des badges.



L'ensemble des personnels de la clinique est tenu au secret professionnel qui s'impose pour tous faits, informations, documents dont le personnel a connaissance.

● Le personnel administratif

Le personnel de l'accueil, et de la facturation peut vous renseigner, ou vous aider à régler certains problèmes d'ordre administratif liés à votre hospitalisation.

Le Président, le Directeur Général, le responsable qualité, le directeur des services de soins infirmiers (membres de la Commission des Usagers) de la clinique seront attentifs aux remarques, suggestions réclamations que vous leur transmettez pendant et à l'issue de votre séjour.



● Les autres professionnels :

Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, psychologue, bénévoles, équipe technique, services médicotechniques (laboratoire, radiologie...).



Nos associations partenaires

● La Ligue contre le cancer

Mme Marie-Christine DUPUIS
espace.ligue.dieppe@gmail.com
06 29 53 92 72

● France Asso Cancer et Peau

Mme Martine PIETROIS
martine.pietrois@orange.fr
06 85 53 11 19

Notre offre de soins

> Présentation de l'établissement

La Clinique Mégival, créée en 2008, vous accueille vous et votre famille au cœur de la commune de Saint Aubin sur Scie.

Établissement pluridisciplinaire certifié par la HAS, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire (129 salariés et 44 praticiens).

L'établissement est équipé de 171 lits et places, d'une unité de chimiothérapie et d'une unité de soins non programmés «Accès Soins», ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

Nos pôles médicaux-chirurgicaux

Chirurgie

- Chirurgie digestive (autorisation chirurgie cancérologie) et bariatrique « chirurgie de l'obésité » ,
- Chirurgie gynécologique et mammaire (autorisation chirurgie cancérologie sénologie),
- Chirurgie urologique (autorisation chirurgie cancérologie).
- Chirurgie orthopédique, traumatologique et arthroscopique,
- Chirurgie ophtalmologique,
- Chirurgie vasculaire,
- Chirurgie oto-rhino, laryngologie,
- Chirurgie stomatologique,
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique.

Médecine

- Gastro-entérologie, proctologie, endoscopie digestive,
- Pneumologie, onco-pneumologie, endoscopie bronchique,
- Oncologie médicale,
- Soins palliatifs,
- Médecine polyvalente et gériatrique,
- Neurologie,
- Dermatologie.

Soins de suite et réadaptation

- Polyvalent,
- Locomoteur,
- Addictologie.



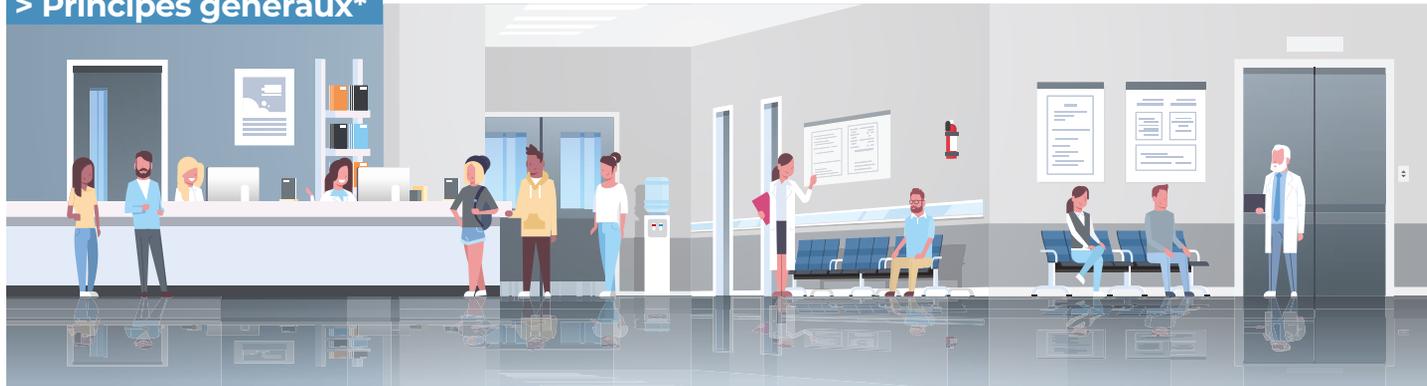
Notre plateau technique

- 8 salles de bloc opératoire,
- 1 salle de réveil avec 18 postes de surveillance,
- Un laser de vaporisation photo sélective de la prostate (Green Light XPS®),
- Imagerie avec 1 IRM, 1 scanner, échographie, radiologie conventionnelle, 1 ostéodensitomètre

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.

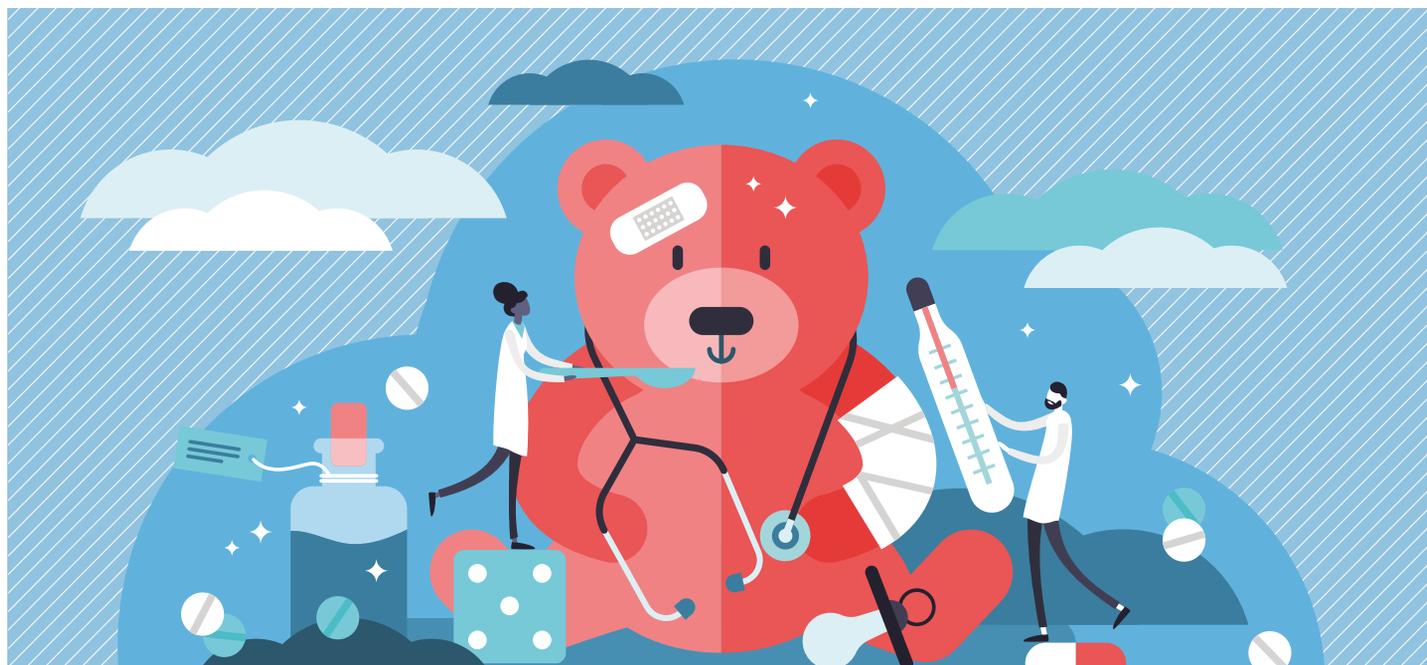
11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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

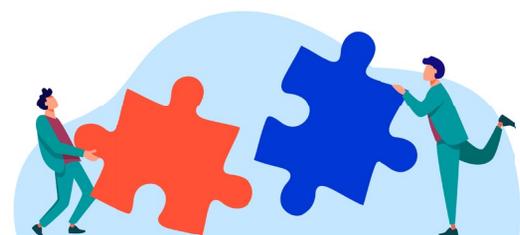
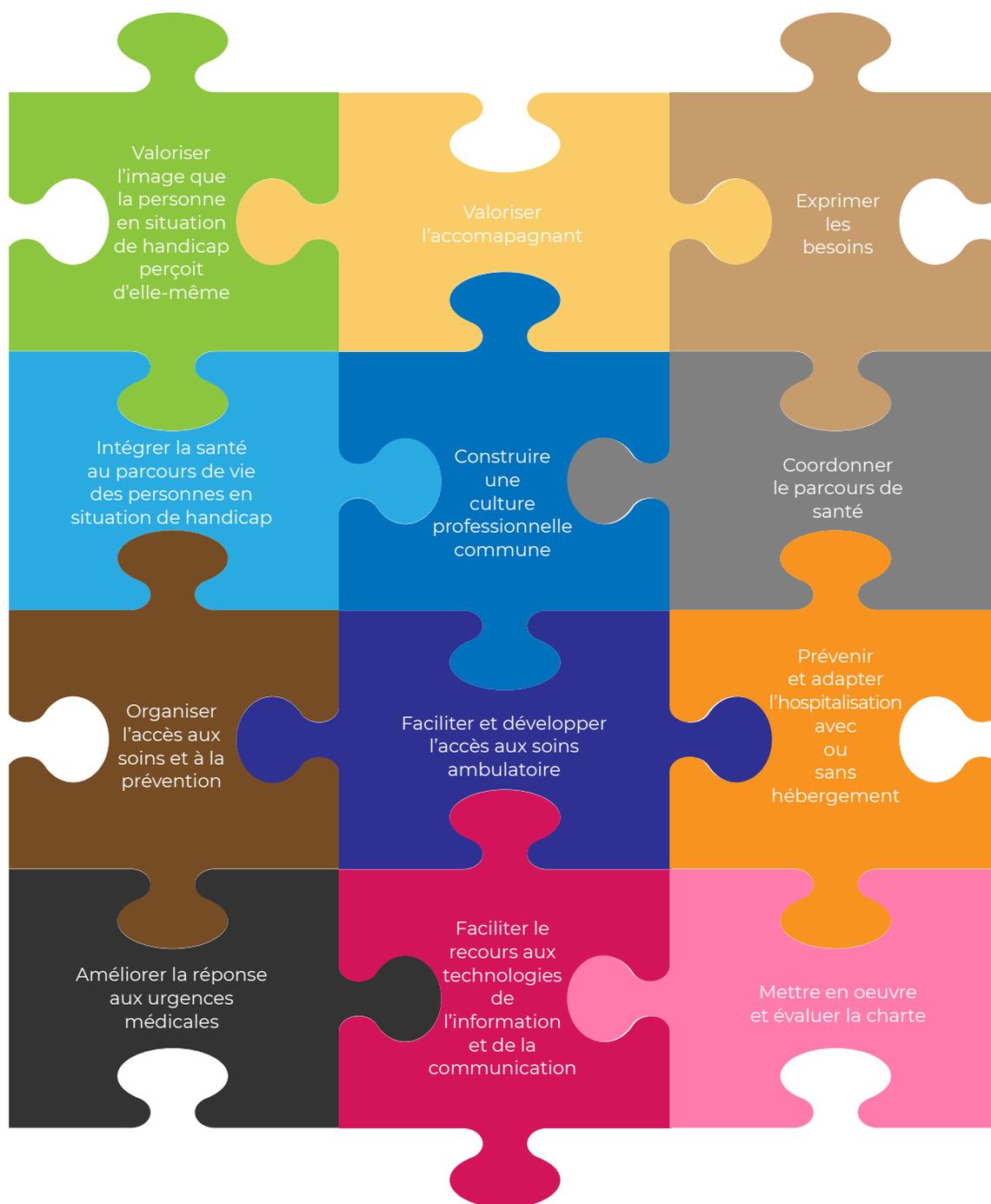


Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

- 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

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.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin,

- 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.

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, la Clinique Mégival 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)



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 :

usagerscliniquecga@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@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.

> 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)

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.

> Plaintes et réclamations adressées à l'établissement

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

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

> Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

> Protection des majeurs protégés

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

> Directives anticipées

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

> Don d'organes

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

Notre engagement qualité

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

Sécurité des soins

Les médicaments

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

Notre objectif est de soulager votre douleur

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

Identito-vigilance

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

Prévention des infections associées aux soins

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

Une démarche continue d'amélioration de la qualité

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

La certification

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

Pour plus de renseignements rendez-vous sur www.has-sante.fr

Indicateurs

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

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



Le Groupe Vivalto Santé

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.

Rejoignez-nous sur



La prise en charge des enfants

- **Les documents :** Pour les mineurs (- de 18 ans), des autorisations d'opérer, signées par les deux parents + photocopie des cartes d'identité des deux parents + photocopie extrait d'acte de naissance de moins de 3 mois ou du livret de famille complet. La présence d'au moins un des deux parents est **OBLIGATOIRE** pendant toute la durée de l'hospitalisation.
- **La sécurité :** Les enfants de moins de 6 ans sont pris en charge dans des lits spécifiques « à barreaux » qui répondent aux normes de sécurité en vigueur.
- **Le brancardage :** Sous surveillance paramédicale, et selon les souhaits enfant/parents, il peut se faire en « petit bolide » (voiturette électrique).

