



---

LIVRET D'ACCUEIL  
CHIRURGIE – MEDECINE

# CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

1-Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui le 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 sa 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.





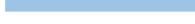











11-La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit 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](http://www.sante.gouv.fr)

*Il peut être également obtenu gratuitement sans délais, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.*

## SOMMAIRE

		Présentation générale ..... P 2
		Préadmission..... P 5-6
		Anesthésie – Examens..... P 7
		Admission..... P 8-10
		Séjour..... P 12
		Sortie..... P 13-14
		Droits & devoirs..... P 15-16
		Qualité gestion des risques..... P 17



# Présentation générale



Le Groupe Clinique Développement est constitué de 6 établissements de santé situés en Normandie, dont les caractéristiques sont les suivantes :

La Clinique Tous Vents, établissement MCO (Médecine-Chirurgie-Obstétrique), située en Seine Maritime à Lillebonne : 30 lits d'hospitalisation complète et 24 places d'ambulatoire (dont 5 lits de surveillance de soins continus) – 6 places d'hospitalisation de jour.

La Polyclinique de Deauville, établissement MCO SSR (soins de suite et de réadaptation), HAD (Hospitalisation à Domicile), située dans le Calvados (Cricquebœuf et Deauville) : 32 lits d'hospitalisation complète (dont 6 lits de surveillance de soins continus), 18 places d'ambulatoire, 30 places de HAD, 28 lits et 10 places d'hospitalisation de jour pour le SSR addictologie.

La Clinique d'Alençon établissement MCO : 19 lits de chirurgie (dont 4 lits de surveillance continue) et 13 places d'ambulatoire et SSR (polyvalent et pneumologie) constitué de 59 lits en hospitalisation complète et 20 places d'hospitalisation de jour.

La Polyclinique de Lisieux, établissement MCO, située dans le Calvados : 34 lits d'hospitalisation (dont 4 lits de surveillance de soins continus) - 20 places d'hospitalisation de jour.

Le Centre de Rééducation Fonctionnelle (CRF) de Deauville, situé dans le Calvados, activité de Médecine Physique et Réadaptation, il se compose de 70 lits d'hospitalisation complète et 15 places d'hospitalisation de jour.

Le Centre de Rééducation Le Normandy, à Granville établissement SSR avec 288 lits en rééducation polyvalente, neurologique, éveil de coma affections respiratoires, de la personne âgée dépendante, en affection des brûlés et 91 places en hospitalisation de jour.



Installée initialement à Gruchet Le Valasse, la Clinique Tous Vents a été transférée en 1997 à Lillebonne, sur le site du Centre Hospitalier Intercommunal Caux Vallée de Seine, dans le cadre de la première coopération de France entre une clinique privée et un hôpital public.

Depuis cette date, la Clinique Tous Vents est spécialisée en chirurgie générale. Le Centre hospitalier Intercommunal Caux Vallée de Seine assure les prises en charge en médecine, maternité, psychiatrie, gériatrie, urgences et imagerie médicale.

C'est un établissement MCO (Médecine-Chirurgie-Obstétrique) de 54 lits et places, répartis de la façon suivante :

- Un plateau technique de 5 salles d'intervention de 8 postes et 1 salle de réveil, dont une salle réservée à la gynécologie.
- Un service d'imagerie médicale bénéficiant d'équipements de radiologie, d'un scanner et un service IRM,
- Un pôle de consultation :
  - Chirurgie Viscérale,
  - Chirurgie Orthopédique et Traumatologique,
  - Chirurgie Gynécologique,
  - Chirurgie Urologique,
  - Chirurgie Interventionnelle,
  - Chirurgie Réparatrice,
  - Oto-Rhino-Laryngologie,
  - Ophtalmologie,
  - Stomatologie,
  - Gastro-Entérologie,
  - Angiologie.

Vous trouverez tous les praticiens de la Clinique sur le site internet à la rubrique Annuaire :

<http://www.cliniquedeveloppement.fr>

Vous pourrez prendre rendez-vous en ligne sur [Doctolib](#) pour les consultations :

- Anesthésie,
- Phlébologie / Angiologie

# Votre parcours

0

## CONSULTATION AVEC LE MEDECIN

- Programmer votre hospitalisation

### Documents à prévoir :

- Ordonnances de médicaments,
- Carte vitale,
- Carte d'identité,
- Résultats d'examen,
- Radio, scanner, IRM...

### Document remis :

- Feuille d'admission,
- Consentements éclairés par le Chirurgien et l'anesthésiste,
- Questionnaire d'anesthésie,
- Information dépassements honoraires.

1

## PRÉADMISSION

- Enregistrer votre hospitalisation
- Choisir vos prestations hôtelières

### Quand :

Le jour de la consultation d'anesthésie ou à la sortie de la consultation avec le praticien si vous n'avez pas besoin d'anesthésie.

### Où :

Consultation d'anesthésie au 1<sup>er</sup> étage.

### Documents à prévoir :

- Feuille d'admission et questionnaire d'anesthésie rempli,
- Pièce d'identité (carte d'identité, livret de famille, passeport),
- Carte vitale,
- Carte de complémentaire santé,
- Déclaration accident de travail,
- Consentements éclairés chirurgien et anesthésiste.

2

## ANÉSTHÉSIE OU EXAMENS

- Préparer votre intervention

### Date

.....

### Où

Consultation d'anesthésies au 1<sup>er</sup> étage.

### Documents à prévoir :

- Carte Vitale,
- Questionnaire d'anesthésie renseigné,
- Ordonnances de traitement personnel,
- Résultats des derniers bilans sanguins,
- Carte de groupe sanguin,
- Documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes...),
- Carnet de santé pour les mineurs et autorisation d'opérer signée,
- Consentements.

Dans le cadre de l'**hospitalisation d'urgence**, le médecin urgentiste pourra vous orienter vers une prise en charge chirurgicale dans l'une des unités de soins de la Clinique. Vous devrez fournir les documents suivants : carte d'identité, carte vitale, et votre mutuelle. Si vous ne pouvez pas assurer ses démarches, une personne de votre entourage devra se rendre au bureau des admissions (3<sup>ème</sup> étage) avec les documents demandés.

3

## ADMISSION

- Enregistrer votre admission
- Valider vos prestations hôtelières

Date

.....

Lieu

La Clinique Tous Vents  
3<sup>ème</sup> étage, bureau des admissions

Documents à prévoir :

- Pièce d'identité,
- Carte Vitale,
- Carte de complémentaire,
- Bilans médicaux.

## AMBULATOIRE

Vous recevrez la veille de votre admission un appel téléphonique pour confirmer l'heure de votre intervention ainsi que des consignes préopératoires.

4

## SÉJOUR

Numéro de chambre

.....

Rappels :

- Présentation de la chambre,
- Prestations hôtelières,
- Consignes d'hygiène à suivre pendant le séjour.

Document remis :

- Questionnaire de satisfaction,
- Information post transfusionnelle,
- Information dispositif médical implanté.

5

## SORTIE

- Régler vos prestations en espèces, ou CB

Date prévisionnelle

.....

Documents à remettre :

- Questionnaire de satisfaction.

Document remis :

- Ordonnance de sortie,
- Consignes de retour à domicile,
- Résultat des examens réalisés au cours du séjour,
- Bulletin de situation.



## Ce qu'il faut retenir

Quoi ?

La préadmission est obligatoire pour l'organisation de votre hospitalisation, préparer votre prise en charge et vous informer du niveau de couverture de vos frais.

Quand ?

Nous vous demandons de faire votre préadmission le jour de votre consultation avec l'anesthésiste. Si vous ne devez pas voir l'anesthésiste, nous vous conseillons de faire votre préadmission juste après la consultation chez votre spécialiste.

### DOCUMENTS :

Lors de votre préadmission, pour que votre dossier administratif soit complet, que votre hospitalisation soit prise en charge et pour vous dispenser de l'avance des frais le cas échéant, vous devez vous munir des documents suivants :

- Une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validation ou livret de famille pour les mineurs),
- Votre carte vitale,
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité,
- Une déclaration d'accident de travail (si accident de travail),
- La feuille d'hospitalisation remise à la consultation du praticien, dûment complétée et signée.

### VOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Le bon déroulement de votre séjour et votre rétablissement passent également par votre confort et votre bien être.

Pour cela, l'établissement met à votre disposition une offre variée de produits et de services destinés à vous proposer les conditions de séjour les plus optimales.

Nous vous invitons à formuler vos souhaits dès la préadmission afin que, selon les dispositions, nous puissions au mieux vous satisfaire.

# Couverture sociale

Vous êtes assuré(e) social(e) du régime général, agricole, travailleur non salarié :

- Vous êtes en activité ou chômage : votre carte vitale ou tout document justifiant de votre couverture sociale (**prise en charge au titre de la CMU**)
- Vous êtes accidenté(e) du travail : **le triptyque établi par votre employeur**
- Vous êtes pensionné(e) (invalide) ou à la retraite : **votre carte vitale à jour ou votre titre de pension**
- Vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions militaires : **votre carnet de soins gratuits**
- Vous êtes affilié(e) à une mutuelle ou complémentaire santé : **votre carte d'immatriculation**
- Dans le cas où l'établissement a signé une convention avec votre mutuelle : **votre prise en charge est automatique**
- Vous êtes étranger votre **carte européenne d'assurance maladie** ou votre **carte d'assurance privée**

Si vous n'êtes pas en mesure de présenter tous les documents en préadmission, vous pourrez compléter votre dossier lors de l'admission.

## Pour les mineurs / majeurs protégés

**Hospitalisation :**

- Indiquer les coordonnées des personnes exerçant l'autorité parentale.
- La Carte Vitale mise à jour et/ou de son attestation doit porter mention du nom de votre enfant en tant que votre ayant droit.
- Pensez à remplir la fiche d'autorisation d'hospitalisation. Dans certains cas, l'un des parents peut bénéficier d'un congé pour rester auprès d'un enfant malade. Si vous bénéficiez d'un congé pour rester auprès d'un enfant malade, vous devrez demander un bulletin de situation à adresser à votre employeur.
- N'oubliez pas d'apporter, outre le carnet de santé, toutes les informations médicales même anciennes, en votre possession, concernant votre enfant (ordonnances, résultats d'analyses, radiographies, carte de groupe sanguin, lettre du médecin traitant, etc..)

**L'autorisation d'hospitalisation et d'opérer**

Ce document est obligatoire. En cas d'absence, vous ne pourrez pas être pris en charge.

- Pour votre enfant ce document devra être signé par les deux parents. Si un seul des parents exerce l'autorité parentale en vertu d'une décision de justice, ladite décision conférant l'autorité exclusive devra être produite.
- Pour un majeur protégé, le tuteur devra assister ou représenter la personne hospitalisée (penser à amener une copie du jugement de mise sous tutelle ou de curatelle).

Le consentement d'anesthésie et du chirurgien devra être impérativement signé par les 2 parents ou par la personne détentrice de l'autorité parentale et remis le jour de l'admission.

# Anesthésie - Examens



## Ce qu'il faut retenir

La consultation pré-anesthésique est obligatoire avant toute admission, dès que vous devez subir une intervention chirurgicale.

Pour votre consultation d'anesthésie, nous avons besoin de disposer des documents suivants :

- Le questionnaire d'anesthésie renseigné
- Les ordonnances de traitement personnel
- Les résultats de vos derniers bilans sanguins
- Les documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes...)
- Le carnet de santé pour les mineurs et autorisation d'opérer signée des deux parents
- Les consentements éclairés du chirurgien et de l'anesthésiste

Pour les patients mineurs, les parents ou à la personne détentrice de l'autorité parentale doivent être présents.

### Information sur l'anesthésie

Les informations relatives à l'anesthésie et à la prise en charge de la douleur vous seront expliquées et remises lors de la consultation avec le Chirurgien ou le Médecin Anesthésiste Réanimateur, de même que les consignes spécifiques en cas d'hospitalisation en ambulatoire.

### Informations sur la transfusion

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, de facteurs de coagulation ou de globules blancs.

Comme tout traitement, la transfusion comporte des avantages et des inconvénients. Elle n'est envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus. Les inconvénients sont rares et le plus souvent sans gravité (urticaire, réaction fébrile).

Les précautions prises permettent de rendre exceptionnels les risques liés aux très nombreux groupes sanguins ou à la transmission de bactéries

et ceux, totalement exceptionnels, liées à la transmission d'infections virales, notamment les hépatites et le virus du sida.

C'est pourquoi, il vous sera demandé une carte de votre groupe sanguin. La recherche d'anticorps irréguliers à distance de la transfusion est recommandée afin d'améliorer la sécurité d'une éventuelle transfusion.

Il vous sera remis un document comportant la nature et le nombre de produits sanguins que vous aurez reçus. Il est important de conserver ces documents et les communiquer, ainsi que les résultats des examens sanguins post transfusionnel à votre médecin traitant pour lui permettre d'assurer votre suivi.



# Admission

!

## Ce qu'il faut retenir

### Hospitalisation complète

Horaire du bureau des admissions :

- 9h – 12h et 13h – 17h
- Sauf le vendredi 16h

Lieu : bureau des admissions au 3<sup>ème</sup> étage en face des escaliers et de l'ascenseur.

### Ambulatoire

Horaire d'admission : à partir de 7h30, l'horaire d'arrivée vous sera communiqué lors de l'appel de la veille.

Lieu : directement dans le service ambulatoire au 3<sup>ème</sup> étage.

Liste des éléments à rapporter pour le bon déroulement de votre séjour

- Une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour en cours de validité ou livret de famille pour les mineurs)
- Les consentements (Chirurgie, anesthésie, mineurs)
- La feuille d'entrée (bleue)
- Le questionnaire d'anesthésie
- FAIO : 4€ en ambulatoire / 6€ en hospitalisation

Les éléments de votre dossier médical personnel :

- Carte de sanguin
- Résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler,...)
- Ordonnances médicales relatives à votre traitement personnel en cours
- Lettres de spécialistes ou tout autre document lié à votre hospitalisation

Veillez apporter :

- Votre carte Vitale en cours de validité et son attestation de droits
- Carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance)
- Déclaration d'accident de travail

A savoir :

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

- Vous êtes redevable de la totalité des frais. Lors de votre admission, il vous sera demandé une avance de paiement correspondant à la totalité des frais estimés d'hospitalisation.

Cas particuliers

- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, une attestation de prise en charge (carte européenne de santé). Pour les non ressortissants de l'UE, vous êtes redevable de la totalité des frais. Lors de votre admission, il vous sera demandé une avance correspondant à la totalité des frais estimés d'hospitalisation.

L'autorisation d'opérer pour les mineurs doit être datée et signée par les détenteurs de l'autorité parentale.

# Consignes pré-opératoires

## DEPILATION

S'il vous est demandé de procéder à une dépilation, le faire avant la douche avec :

- Une crème dépilatoire
- Une cire épilatoire ou épilateur électrique
- Une tondeuse

Il est interdit de recourir au rasage mécanique (rasoir).

## LA DOUCHE

Elle participe à la prévention des infections associées aux soins comme les infections du site opératoire.

Elle doit être réalisée avec un SAVON MOUSSANT

- Si vous êtes hospitalisé la veille de l'intervention : vous prendrez votre douche dans le service (1 douche le soir et 1 le matin de l'intervention),
- Si vous êtes hospitalisé le matin de l'intervention : vous prendrez votre douche à votre domicile (1 douche le soir et 1 le matin de l'intervention avant de vous rendre à la clinique). Un membre de l'équipe soignante vous téléphonera afin de vous rappeler les consignes.

Conseils pour la douche pré-opératoire : la douche doit être réalisée la veille et le matin de l'intervention.



1-Enlever le vernis, couper et curer les ongles.



2-Se mouiller le corps et les cheveux.



3-Appliquer le savon moussant en commençant par les cheveux et en allant vers le bas.



4-Bien frotter et faire mousser.



5-Laver le visage et le cou en insistant derrière les



6-Insister sur les aisselles, le nombril, le sexe et les pieds.



7-Savonner en dernier la région génitale puis la région anale.



8-Rincer et répéter les étapes 1 à 7.



9-Se sécher avec une serviette propre et remettre des sous-vêtements et vêtements propres.

Une mauvaise préparation pourrait compromettre ou retarder l'heure de passage au bloc opératoire.  
Afin d'éviter ces désagréments, un membre de l'équipe soignante vérifiera l'efficacité de votre préparation cutanée

- Pour votre arrivée à la Clinique, merci de bien vouloir apporter :
  - ❑ Vos résultats de prise de sang,
  - ❑ Votre carte de groupe sanguin,
  - ❑ Vos éventuels examens complémentaires (radios, scanner, IRM, électrocardiogramme...),
  - ❑ Votre ordonnance de traitement personnel ainsi que les médicaments dans leurs boîtes d'origine (les piluliers préparés sont interdits),
  - ❑ Vos bas ou bandes de contentions, ceinture abdominale, cannes anglaises...
- Dans le cas où vous seriez hospitalisé une nuit ou plus, merci d'apporter :
  - ❑ Serviettes et gants de toilette, nécessaire de toilette (brosse à dents, savon moussant, dentifrice, brosse à cheveux, shampoing...),
  - ❑ Vêtements de nuit (chemise de nuit, pyjamas, chaussons...).

**LA CLINIQUE NE FOURNIT NI LE LINGE NI LE NECESSAIRE DE TOILETTE**

Maquillage, vernis à ongles (pieds et mains),  
Faux ongles et manucure gel sont interdits.  
Tous les bijoux (piercing, bagues, bracelet...) sont à ôter.

#### Votre passage au bloc :

- ❖ Un kit patient vous sera remis. Celui-ci est composé d'une blouse de bloc, un slip jetable, de surchaussures, d'une charlotte et d'un peignoir à usage unique (le peignoir sera remis uniquement si vous descendez au bloc à pied ou en fauteuil).
- ❖ Selon votre état de santé, vous pourrez descendre au bloc accompagné du brancardier à pied, en fauteuil ou en brancard.
- ❖ La musique adoucit la douleur, vous pouvez descendre au bloc opératoire avec votre MP3 ou votre smartphone (dès votre arrivée dans le service, demandez un sachet plastifié avec votre nom pour le protéger.)  
L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou vol.



## RECONNAITRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, ect.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, ect.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

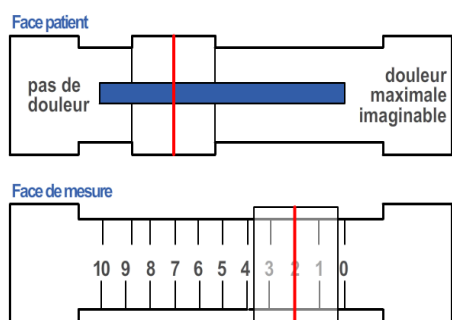
## PREVENIR & SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc)

## EVALUER

EVA: ECHELLE VISUELLE ANALOGIQUE



L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

## IDENTITOVIGILANCE

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.

Un bracelet nominatif vous sera remis à l'arrivée dans le service de soins. Si vous constatez des erreurs signalez-le immédiatement. Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre identité (nom, nom de naissance, prénom et date de naissance) aux professionnels de l'établissement qui vous en feront la demande.

## TRAITEMENT EN COURS

Si vous avez apporté vos médicaments personnels à la clinique, il vous sera demandé de les confier le temps de votre séjour au personnel soignant du service ; ils vous seront restitués lors de la sortie.

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et/ou prendre un médicament sans l'autorisation formelle du médecin référent de votre séjour ou du médecin anesthésiste. Pensez à rapporter vos ordonnances.



# Séjour



## CHAMBRE

L'établissement possède des chambres doubles et des chambres individuelles (selon disponibilité), toutes équipées de douche en hospitalisation complète. Chaque chambre bénéficie d'un cabinet de toilette.



## TÉLÉVISION

La télévision est disponible dans chaque chambre, à votre demande et moyennant un supplément. La télécommande vous sera remise contre caution lors de votre entrée.



## REPAS (ou pause gourmande en ambulatoire)

Les menus proposés doivent tenir compte des prescriptions médicales. Ils vous sont servis à 8h pour le petit-déjeuner, 11h45 pour le déjeuner et 17h45 pour le dîner.



## VISITES

Les visites sont autorisées de 13h à 20h du lundi au dimanche, si votre état le permet. Tout accompagnant ou visiteur doit respecter le calme du service, le repos des autres patients ainsi que leur intimité. Par mesure d'hygiène et pour votre sécurité, les visites de personnes enrhumées ou porteuses d'infection virale sont à déconseillées. Les enfants ne sont pas acceptés au sein de l'établissement.



## ACCOMPAGNANT

En cas de besoin, et selon les disponibilités, un membre de votre entourage peut être autorisé à rester avec vous et à prendre ses repas. Renseignez-vous auprès des équipes soignantes ou du bureau des admissions au 3<sup>ème</sup> étage.



## CAFÉTÉRIA / DISTRIBUTEUR

Une boutique est à votre disposition dans le hall de la Clinique. Vous y trouverez un grand choix de journaux, magazines, des produits de soins et d'hygiène, des jouets et peluches.

Les horaires : de 9h à 18h.



## HYGIENE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les aliments et les plantes sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.



## VALEURS

Nous vous conseillons de ne pas apporter d'objets de valeurs (bijoux, argent...), ne prenez que des objets strictement utiles à votre séjour.

Néanmoins, si votre chambre ne dispose pas de coffre, vous pouvez vous adresser au bureau des admissions. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



## VÊTEMENTS

Le linge de toilette n'est pas fourni par l'établissement. Nous vous demandons de vous munir de votre linge personnel et de votre nécessaire de toilette. L'entretien du linge est à votre charge.



## CULTE

Vous pouvez si vous le souhaitez, recevoir la visite d'un ministre du culte de votre choix. Faites-en la demande auprès de l'équipe soignante.



## SÉCURITÉ

Notre établissement applique l'ensemble des dispositions en vigueur. Chaque chambre est équipée d'un détecteur de fumée. En cas d'incendie, alertez le personnel, restez dans la chambre et attendez les consignes d'évacuation.

# Sortie

!

## Ce qu'il faut retenir

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien et doit être organisée entre 10h et 12h.

Le jour de votre départ vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels,
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles,
- Un arrêt de travail si nécessaire,
- Un rendez-vous pour visite de contrôle éventuelle,
- Votre bulletin d'hospitalisation (précisant votre durée du séjour)

Merci de vous rendre au bureau des admissions pour les formalités de sortie.

Pour les frais d'hospitalisation, la Clinique Tous Vents est un établissement conventionné qui pratique le tiers payant. Selon votre prise en charge, vous devrez éventuellement régler le montant du ticket modérateur restant à votre charge.

Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie.

## PENSEZ À REMETTRE VOTRE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

!

La démarche qualité fait partie intégrante de notre état d'esprit.

Nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis. Il est destiné à mesurer votre degré de satisfaction pendant la durée du séjour, en tenant compte de l'environnement (accueil, hébergement, restauration...) et de la prestation qui vous a été servie (équipes hôtelières, soignante et médicale). Vous pouvez le remettre au sein du service, à l'accueil ou au bureau des admissions.

Vous souhaitez partager votre expérience d'hospitalisation à la Clinique Tous Vents ?

Vous pourrez participer à l'enquête e.SATIS, comment :

- Donnez votre adresse mail (ou celle d'un proche) au bureau des admissions ou un personnel soignant ou au secrétaire de votre service d'hospitalisation.
- Quelques clics suffisent pour répondre au questionnaire e.SATIS que vous recevrez par mail après votre hospitalisation.

## Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la Clinique, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins. Vous pourrez prendre contact avec lui dès votre sortie.

## Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence d'un ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal.

## Transport

Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion pour votre retour à domicile. Le recours à un transport sanitaire est une décision de votre médecin qui se fait sur prescription médicale, il n'est donc pas systématique.

## Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer obligatoirement le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

## Dépassement d'honoraires

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), ils sont habilités à prendre des dépassements d'honoraires, parfois pris en charge par certaines complémentaires santé. Ils sont tenus de vous en informer par écrit lors de la programmation de votre intervention.

# Droits & devoirs

## ACCES A L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ECLAIRE

La loi du 4 mars 2002 a règlementé le droit à l'information du patient et du médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

## INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIE AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

## ACCES AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou dernière consultation externe. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

Vous pouvez à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai d'un mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication des documents vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.11104-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans la cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

## MODALITÉ DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

## DON D'ORGANES

Le don d'organes est un geste de fraternité et de solidarité. Afin de faciliter le développement des greffes d'organes, la loi n°94-654 du 29/07/1994 a prévu la possibilité d'effectuer à des fins thérapeutiques ou scientifiques des prélèvements sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Parlez-en avec votre entourage.

## ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Renseignez-vous à l'accueil.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées, à l'article L.1111-11 du Code de la santé publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins – dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.



## DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application avec la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## PATIENTS MINEURS ET PATIENT MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leur représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par les titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi informatique et libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

La gestion des dossiers administratifs et médicaux des patients est informatisée dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son séjour et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêt du 22 Juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L710-6 du code de la Santé Publique. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, vous avez un droit d'accès à vos données personnelles et le droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. La durée de conservation du dossier médical est de vingt ans à compter du dernier passage du patient dans l'établissement (y compris en consultation externe).

Le délai est prorogé jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient mineur. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical. Vous avez également le droit de demander la communication de vos données dans un format structuré et standard. Pour toute demande ou réclamation, vous devez envoyer un courrier au médecin ayant constitué le dossier médical ou à l'établissement.

## DEMANDE DE DOSSIER PATIENT

Toute personne a un droit d'accéder à son dossier médical. Cependant, plusieurs personnes peuvent consulter le dossier :

- Du patient lui-même,
- De son tuteur, si le patient est majeur sous tutelle (une personne sous curatelle peut consulter elle-même son dossier),
- De son médecin si le patient l'a choisi comme intermédiaire.

Pour se faire vous devez remplir le formulaire sur notre site (<https://www.cliniquedeveloppement.fr>) puis de l'envoyer par courrier, par mail ([contact@cliniquedeveloppement.com](mailto:contact@cliniquedeveloppement.com)) avec une copie de votre pièce d'identité et le cas échéant, votre qualité de bénéficiaire d'un droit d'accès au dossier.

# Qualité gestion des risques

La Clinique améliore en continue la qualité et la démarche de certification.

La Clinique Tous Vents s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité qui s'intègre dans une démarche de gestion globalisée des risques.

Une démarche de certification (ex-accréditation), qui s'impose à tous les établissements de santé tous les 4 ans, a pour objectif de concourir à l'amélioration continue de la prise en charge des patients. La certification mesure le niveau de qualité d'un établissement de santé en évaluant l'ensemble de son fonctionnement et ses pratiques.

Pour réaliser au mieux ses missions, l'établissement s'appuie sur ses différentes instances :

## CODIR – Comité de Direction

Ce comité a pour mission de suivre l'activité au quotidien de l'établissement. Mettre en œuvre les recommandations médico légales et contractuelles de nos tutelles. Il suit l'évolution de la mise en œuvre du projet d'établissement.

## CME – Commission Médicale d'Établissement

Cette commission a pour mission de cogérer l'activité de l'établissement en lien avec le CODIR et le directeur de l'établissement. La CME, comme l'indique son nom, rassemble tous les praticiens de l'établissement.

## CLIN – Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales – Associé aux soins

Il coordonne l'action des professionnels de l'établissement dans les domaines suivants :

- La prévention et la surveillance des infections associées aux soins,
- L'information et la formation en matière d'hygiène,
- L'évaluation périodique des actions de lutte contre les infections nosocomiales. Le CLIN travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène pluridisciplinaire.
- 

## CLUD – Comité de Lutte Contre la Douleur

Ce comité a pour mission de :

- Proposer les orientations les mieux adaptées visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur dans l'établissement,
- Coordonner au niveau de l'ensemble des services toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.
- Développer la formation des personnels de l'établissement.

## COMEDIMS – Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

- La COMEDIMS a la mission principale de promouvoir le bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement et informer au mieux les professionnels des risques liés à leur utilisation.

## CLUD – Comité de Lutte Contre la Douleur

Ce comité a pour mission de :

- Proposer les orientations les mieux adaptées visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur dans l'établissement,
- Coordonner au niveau de l'ensemble des services toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.
- Développer la formation des personnels de l'établissement.

## CLAN – Comité de Liaison Alimentation et Nutrition

Le CLAN participe à l'harmonisation des pratiques professionnelles, relatives à l'alimentation-nutrition et à la définition des actions prioritaires à mener dans le domaine de la nutrition et de la restauration.

Des représentant des usagers participent à cette commission. Si vous souhaitez être mis en relation avec les représentants des usagers, merci d'adresser un courrier à l'adresse suivante :

Clinique Tous Vents  
A l'attention du représentant des usagers  
19, avenue René Coty  
76170 LILLEBONNE  
Ou par mail : [contact@cliniquetousvents.com](mailto:contact@cliniquetousvents.com)  
[www.cliniquedeveloppement.fr](http://www.cliniquedeveloppement.fr)

## CPQR – Comité de Pilotage Qualité et gestion des Risques

Le CPQR contribue à la définition de la politique qualité et gestion des risques. Il a une mission de proposition, d'évaluation et de supervision de la démarche.

## CDU – Commission des Usagers

- Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leur démarche, de veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs et soient informés des suites de leur demande.

## CIV – La Cellule d'Identitovigilance

Le Comité Identitovigilance a pour objectifs :

- De fiabiliser l'identification du patient et des documents le concernant pour contribuer à la sécurité de la prise en charge du patient tout au long du séjour et pour chaque séjour.
- D'assurer la surveillance et la prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients.



# Documents à prévoir pour la consultation ou l'hospitalisation

## Manque de document = intervention reportée

- Pièce d'identité (carte d'identité passeport, permis de conduire, carte de séjour) \*
- Carte vitale
- Carte de mutuelle ou attestation CMU
- Autorisation et consentement éclairé signés \*
- Désignation personne de confiance/personne à prévenir

### POUR LES MINEURS :

- Livret de famille
- Pièce d'identité des 2 parents (ou représentants légaux) \*
- Autorisation d'opérer signée par les 2 parents (ou représentants légaux) \*
- Autorisation d'anesthésier signée par les 2 parents (ou représentants légaux) \*
- Jugement du tribunal si retrait du droit parental \*
- Attestation d'émancipation, si mineur émancipé \*

### POUR LES PATIENTS SOUS TUTELLE :

- Pièce d'identité du patient \*
- Autorisation d'opérer signée par la tutelle \*
- Autorisation d'anesthésier signée par la tutelle \*
- Jugement du tribunal désignant le tuteur \*

\*LES DOCUMENTS SUIVIS D'UN ASTÉRIQUE DEVRONT ETRE APPORTÉS  
IMPÉRATIVEMENT LORS DE LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

FORFAIT ADMINISTRATIF D'INFORMATION ET D'ORIENTATION  
(FAIO) A REGLER LE JOUR DE VOTRE HOSPITALISATION NON  
PRIS EN CHARGE PAR LA MUTUELLE :

- 6€ pour une hospitalisation complète
- 4€ pour une hospitalisation en ambulatoire

