



# livret d'accueil



Clinique du  
**Val d'Ouest**

# sommaire

• Présentation de l'établissement	4
• Avant votre hospitalisation	
Démarches administratives	6
Consultation pré-anesthésique	7
Recommandations pré-opératoires	8
• Séjour en hospitalisation	10
• Séjour en chirurgie ambulatoire	14
• Séjour en maternité, néonatalogie	16
• AMP - Procréation médicalement assistée	20
• Imagerie médicale, laboratoire d'analyses	21
• Votre sortie	22
• Votre avis nous intéresse	24
• Votre traitement personnel	25
• Vos droits	26
• Notre engagement qualité	30



# Bienvenue au Val d'Ouest



Vous avez choisi notre établissement et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez. Le corps médical, la Direction ainsi que le personnel seront à votre disposition et mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Ce livret a été réalisé à votre attention et à celle de vos proches. Il contient de nombreuses informations destinées à faciliter vos démarches administratives et médicales. Pour nous aider à progresser dans la voie de la qualité, faites-nous part de vos suggestions. N'hésitez pas à remplir à la fin de votre séjour, le questionnaire de satisfaction qui vous sera proposé. Nous vous souhaitons un excellent séjour.



# Le Val d'Ouest

## PRÉSENTATION

Le Val d'Ouest est une clinique conventionnée avec l'assurance maladie. Elle développe son activité médicale dans le cadre d'un pôle mère-enfant (maternité et néonatalogie de niveau 2A, chirurgie, pédiatrie), d'un pôle multidisciplinaire de chirurgie et de médecine pour adulte. Elle dispose également d'un Médicentre (centre de consultations pour compléter l'offre médicale) et d'un parking de plus de 500 places.

Le Val d'Ouest détient une autorisation pour :

- 59 lits de maternité
- 9 berceaux de néonatalogie
- 25 lits de médecine
- 102 lits de chirurgis dont 4 en soins continus
- 39 places de chirurgie ambulatoire
- 3 places d'hospitalisation à temps partiel
- 4 places de chimiothérapie
- Maison Médicale de l'Enfant : consultations non programmées de 8 h à 22 h, tous les jours
- Maison Médicale de l'Adulte : consultations non programmées de 9 h à 19 h

Il dispose d'un plateau technique performant d'une surface de 1 100 m<sup>2</sup>, permettant de faire face à toutes situations, même les plus délicates. Les praticiens se relaient sur le plateau technique où plus de 27 000 actes sont réalisés chaque année :

- Bloc opératoire de 18 salles
- Bloc obstétrical avec 6 salles d'accouchement et 3 salles de pré-travail et 1 salle d'accouchement nature
- 2 Salles de réveil
- Service d'imagerie équipée de scanner et IRM
- Service de kinésithérapie
- Centre d'assistance médicale à la procréation (AMP)
- Laboratoire Eurofins
- Pôle vision





## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Une équipe compétente est présente pour répondre à vos besoins et assurer la permanence des soins : un obstétricien, ainsi qu'un anesthésiste sont présents 24h/24 pour la maternité.

Pour la plupart des spécialités chirurgicales, un praticien est disponible en cas d'urgence.

Le médecin auquel vous avez été confié(e) est le seul responsable de votre traitement et le seul habilité à vous informer sur votre état de santé.

Un cadre de santé, responsable de l'organisation générale du service et des relations extérieures à l'établissement, vous rendra visite régulièrement et vous donnera toutes les précisions sur les possibilités de rencontre avec les médecins.

Une infirmière, secondée d'une aide-soignante ou d'une auxiliaire de puériculture, assurera les soins et vous aidera en cas de besoin, ainsi que les sages-femmes en service de maternité.

Selon vos besoins, des psychologues, addictologues, assistante sociale, diététicienne, kinésithérapeutes et infirmière d'annonce sont à votre disposition.

Le Val d'Ouest adhère également à plusieurs réseaux, pour une mise en commun des pratiques et des connaissances des professionnels.

**Le réseau Aurore** relie et coordonne l'ensemble des établissements et des professionnels de la naissance.

**Le réseau régional de cancérologie** regroupe 70 établissements de santé de Rhône-Alpes.

**L'établissement a été certifié B en 2017 par la Haute Autorité de Santé**

# Avant votre hospitalisation

POUR VOTRE SÉCURITÉ vous devez vérifier l'exactitude des informations enregistrées sur les divers documents qui vous seront remis.

Pour limiter les risques d'erreur d'identification, un bracelet portant les renseignements administratifs vous concernant vous sera posé et maintenu pendant tout votre séjour.

Une vérification de votre identité sera effectuée à toutes les étapes de votre prise en charge.

Nos hôteses d'accueil polyvalentes sont présentes pour vous aider dans vos démarches et vous donner toutes les informations utiles.

## DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

### ■ DOCUMENTS NÉCESSAIRES

- Le kit admission complété
- Photocopie de votre carte d'identité (recto-verso)
- Si le patient est mineur : la photocopie du livret de famille et les pièces d'identité des deux parents
- Photocopie de l'attestation de couverture sociale.  
À défaut, il faudra vous présenter avec votre carte vitale (si votre carte n'est pas à jour, une borne est disponible à l'entrée de la clinique)
- Prise en charge de votre mutuelle : celle-ci nous sera, en général, adressée directement après que vous en ayez fait vous-même la demande (mail pour réception de la prise en charge : [bureau.entrees@cliniquedualdouest.fr](mailto:bureau.entrees@cliniquedualdouest.fr). Numéro à transmettre à votre mutuelle : FINESS 690780358 et DMT 23181)
- Si vous êtes accidenté du travail : copie de l'attestation de l'accident remise par votre employeur
- Un chèque d'acompte encaissé le jour de votre départ, d'un montant de :
  - 150€ pour l'ambulatoire
  - 500€ pour l'hospitalisation complète

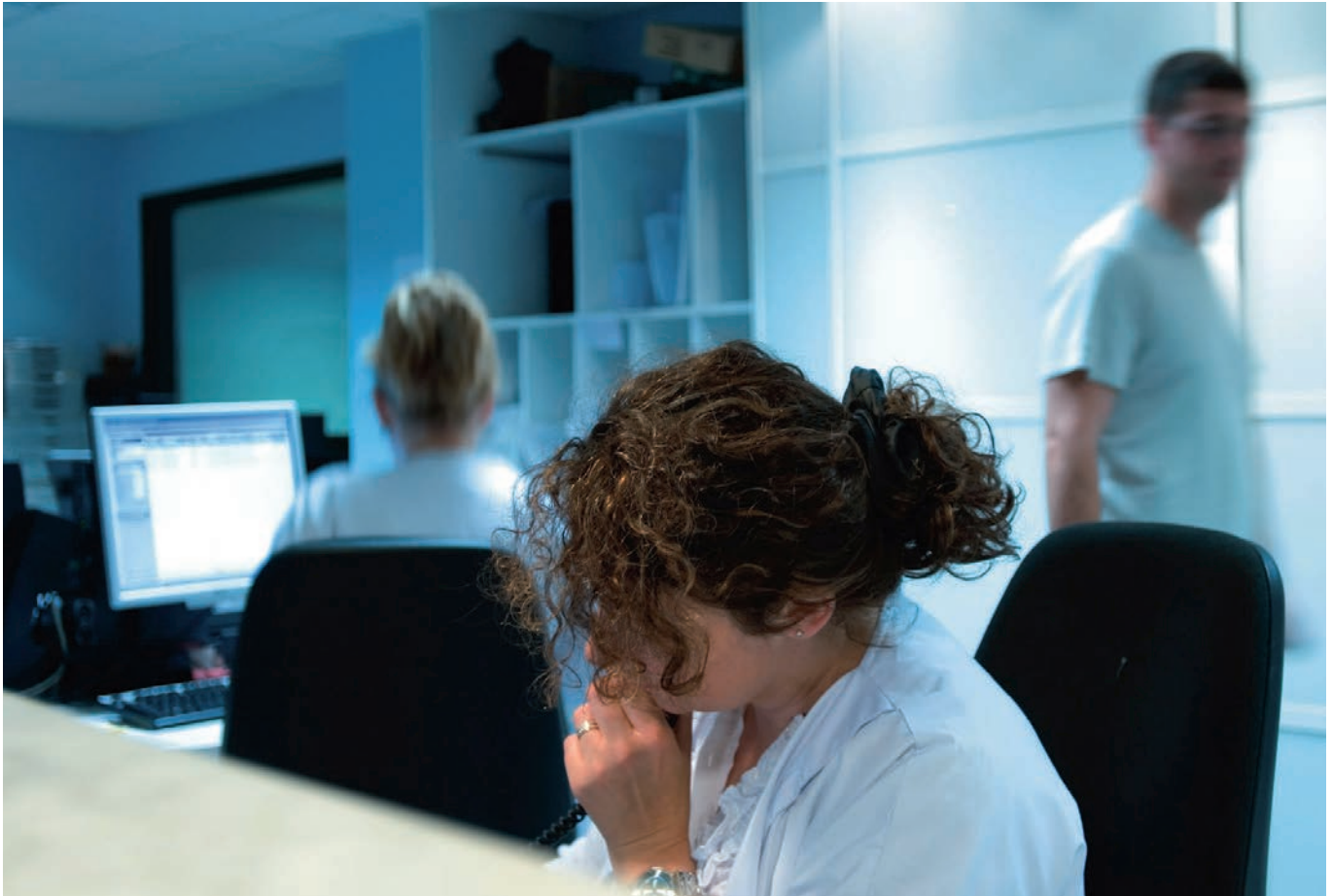
### ■ PRÉINSCRIPTION

Votre préinscription se fait 3/4 d'heure avant votre visite chez l'anesthésiste.

### ■ ADMISSION

L'entrée dans l'établissement se fait :

- Pour l'ambulatoire : vous recevrez un SMS pour vous indiquer votre étage et votre heure d'entrée.
- Pour l'hospitalisation complète : au standard, indication de la chambre d'entrée.



---

## CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Si votre intervention nécessite la présence d'un médecin anesthésiste, la consultation pré-anesthésique est obligatoire. Elle permettra à l'anesthésiste qui vous prendra en charge le jour de votre intervention, d'avoir une parfaite connaissance de tous les éléments nécessaires pour assurer votre sécurité.

Prenez un rendez-vous de consultation au secrétariat des anesthésistes : 04 72 19 34 33 (Médicentre, allée B, niveau 1) ou via les sites internet : [www.doctolib.fr](http://www.doctolib.fr)

Cette consultation doit avoir lieu obligatoirement plus de 48h avant votre intervention (selon la réglementation en vigueur), mais cependant un intervalle de 1 à 3 semaines est préférable dans le cas où un bilan complémentaire serait nécessaire à l'issue de la consultation.

Pour des raisons de planification opératoire, un autre anesthésiste que celui vu en consultation est susceptible de vous prendre en charge pour l'intervention.

Il vous sera demandé lors de ce rendez-vous de remettre en main propre au médecin :

- Le questionnaire pré-anesthésique rempli
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos derniers examens biologiques, radiographiques et électrocardiographiques
- Vos ordonnances des traitements en cours
- Votre Carte Vitale

Cette consultation n'est pas comprise dans les frais d'hospitalisation et vous devrez donc en régler le montant directement au médecin anesthésiste.

# Avant votre hospitalisation

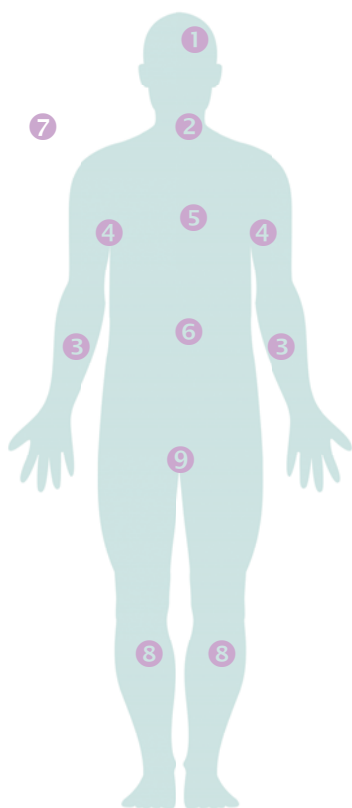
## RECOMMANDATIONS POUR VOTRE TOILETTE PRÉOPÉRATOIRE

Ces recommandations s'appliquent pour :

- Les patients qui entrent en chirurgie ambulatoire
- Les patients qui entrent le jour même de leur intervention

### Conseils importants pour la douche préopératoire de l'enfant et de l'adulte.

- Prendre 2 douches préopératoires, avant votre entrée à la clinique, avec votre gel douche et shampoing habituels.



Une douche : **CORPS ET CHEVEUX**, la veille au soir  
Une douche : **CORPS**, le matin de l'intervention

- 1 Commencer par le visage
- 2 Le cou
- 3 Les membres supérieurs : insister sur les espaces interdigitaux
- 4 Les aisselles
- 5 Le thorax
- 6 L'abdomen : insister sur l'ombilic
- 7 Le dos
- 8 Les membres inférieurs : insister sur les espaces interdigitaux et derrière les genoux
- 9 La région des organes génitaux et du pli des fesses

- Se mouiller le corps et les cheveux avant le savonnage
  - Se savonner de haut en bas comme indiqué sur le mannequin
- Rincer abondamment du haut vers le bas dans le même ordre que le savonnage
- Se sécher avec des serviettes propres, du haut vers le bas

- Après la douche, mettre des vêtements propres
- Se brosser les dents
- Venir sans maquillage, ni vernis à ongle (pieds, mains), ni piercing, ni bijou, prévoyez le nécessaire pour ôter appareils dentaires, auditifs et lunettes/lentilles

**ATTENTION !** Réaliser une dépilation avant la douche, uniquement si le chirurgien vous l'a explicitement demandé.





## RECOMMANDATIONS EN VUE DE L'ANESTHÉSIE

POUR VOTRE SÉCURITÉ, IL FAUT ÊTRE À JEÛN AVANT VOTRE INTERVENTION.

À JEÛN SIGNIFIE :

- SANS BOIRE
- SANS MANGER
- SANS MÂCHER DE CHEWING-GUM
- SANS FUMER

■ Vous devez être à jeûn depuis minuit quelle que soit l'heure de l'admission,, avec toutefois la possibilité de boire un liquide « clair » comme de l'eau, un thé sans lait, un café sans lait, un jus de pomme ou un jus de raisin jusqu'à 2 heures avant l'admission.

ATTENTION :  
LES JUS DE FRUITS AVEC PULPE ET LE LAIT NE SONT PAS DES LIQUIDES CLAIRS.

### POURQUOI FAUT-IL ÊTRE À JEÛN ?

■ Il faut être à jeûn avant une anesthésie pour que l'estomac soit vide au moment de celle-ci. L'anesthésie provoque constamment la perte des réflexes de protection des poumons. Lorsque les règles de jeûne ne sont pas respectées, le contenu de l'estomac peut se vider dans les poumons, provoquer un syndrome d'inhalation, et entraîner des complications potentiellement graves.

POUR VOTRE SÉCURITÉ, LE NON-RESPECT DES RÈGLES DE JEÛNE ENTRAÎNERA LE REPORT DE VOTRE INTERVENTION.

# Séjour en hospitalisation

Dès votre arrivée, il est nécessaire de passer au standard qui vous indiquera la conduite à tenir.

Bureau des admissions et bureau des sorties ouvert de 7h à 18h15

.....

## VOUS DEVEZ DANS TOUS LES CAS APPORTER :

■ Votre dossier médical avec vos derniers examens :

- Carte de groupe sanguin
- Bilans biologiques
- Bilan d'imagerie (scanner, IRM...)
- Electrocardiogrammes
- Ordonnances et traitements
- Matériel médical demandé par votre praticien

■ Le **consentement éclairé** (attestation d'information) **et l'autorisation d'opérer, datés et signés qu'il faudra remettre à l'infirmière du service.**

■ Si le patient est sous tutelle ou sous curatelle :

- **La copie du jugement**
- **L'autorisation d'opérer signée par le tuteur**

■ **Si le patient est mineur :**

- Le livret de famille
- Les pièces d'identité des deux parents
- La copie du jugement en cas de déchéance de l'autorité parentale ou pour toute autre raison
- Le carnet de santé
- **L'autorisation d'opérer signée par les deux parents**
- Le consentement éclairé signé obligatoirement par les deux parents
- Tout mineur doit être accompagné d'un des deux parents. Si l'accompagnant n'est pas un des deux parents : ajouter aux pièces citées ci-dessus la pièce d'identité du parent ou du tuteur accompagnant.

Si vous arrivez en urgence, les formalités devront être effectuées dans les 24 heures par vos proches.



## LES CHAMBRES

Le Val d'Ouest dispose de chambres individuelles et de chambres doubles. La clinique propose également une gamme de chambres particulières, toutes individuelles pour garantir votre bien-être et votre confort durant votre séjour avec :

- La chambre en ambulatoire (45€/jour)
  - La chambre en chimiothérapie équipée d'un fauteuil, du wifi et de la télévision (35€/jour)
  - La chambre Standard en chirurgie avec salle de bain privative, wifi, télévision et téléphone en option (98€/jour)
  - La chambre Confort elle offre tous les avantages de la chambre standard avec en plus un petit déjeuner prestige, une trousse de bienvenue et un quotidien régional (125€/jour)
  - La chambre Supérieure elle bénéficie de tous les services de la chambre confort avec en plus un kit de bain, un quotidien régional et un repas prestige (175€/jour)
- La chambre Prestige elle offre tous les services de la chambre supérieure avec en plus une sélection de magazines, une literie de luxe, un peignoir, un plateau d'accueil, la sortie administrative en chambre (sauf le week-end) ainsi qu'une décoration et du mobilier design (280€/jour)

## HÉBERGEMENT DE L'ACCOMPAGNANT

Vous pouvez être accompagné(e) d'une personne majeure de votre choix pendant votre séjour, à condition de réserver une chambre individuelle et sous réserve de disponibilité.

Un seul accompagnant est possible auprès des enfants, seuls les parents peuvent rester en accompagnant (père ou mère).

## LE NÉCESSAIRE DE TOILETTE ET D'HYGIÈNE PERSONNELLE

Vous devez apporter votre linge personnel (pyjama, sous-vêtements, chaussons...) et votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, savon, serviettes de bain, gant,...).



## DÉPÔTS DE VALEUR

N'apportez ni bijoux, ni objets de valeur. Le Val d'Ouest décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration de biens personnels pouvant survenir à l'intérieur de l'établissement.



## REPAS

Les repas préparés au Val d'Ouest sont assurés par une société prestataire spécialisée dans la restauration collective avec des menus établis par des diététiciennes. Ils vous seront servis dans votre chambre aux heures suivantes :

Petit déjeuner : de 7h à 8h, déjeuner : de 11h30 à 12h30, dîner : de 18h15 à 19h30.

## CARTE HÔTELIÈRE

Si votre état de santé permet une alimentation normale, vous pouvez remplacer l'offre standard par un choix de la carte hôtelière de la clinique (sur demande, la réservation devant être faite 24 heures à l'avance.). Sont proposés :

- Un petit déjeuner prestige à 10€
- Un repas prestige à 30€.

Possibilité de repas accompagnant à commander dès que possible auprès du personnel de service

# Séjour en hospitalisation



## SÉJOUR EN PÉDIATRIE

Le secteur de chirurgie pédiatrique regroupe les enfants dans les mêmes conditions d'accueil, avec en plus :

- Un personnel spécialisé (infirmier(e)s et auxiliaires de puériculture)
- Un espace adapté avec une table à langer et une baignoire pour bébé
- Un salon de jeux

### LES P'TITS DOUDOUS DU VAL D'OUEST

Selon leur âge, les enfants pourront bénéficier d'une prise en charge spécifique avec :

- un jeu interactif sur tablette intitulé « Le héros c'est toi »
- une voiture électrique pour aller au bloc
- un salon d'accueil spécifique « Petits Doudous » pré-opératoire.

La vidéo de présentation des P'tit Doudous est disponible sur la chaîne  **YouTube** de la Clinique du Val d'Ouest :

« **Tu viens te faire opérer, on te raconte !** »



## LES VISITES

Elles sont autorisées de 11h à 20h. Visites interdites aux moins de 15 ans. Pas plus de 2 visiteurs par chambre. Des salons sont aménagés dans les étages pour les recevoir en dehors de votre chambre.



## TRAITEMENTS PHARMACEUTIQUES

Il vous est demandé lors de votre hospitalisation les ordonnances de vos traitements



## AUTRES SERVICES

### ■ Service social (Tél. **04 72 19 31 30**)

Une assistante sociale peut vous aider à préparer votre accueil en maison de convalescence ou de rééducation.

### ■ Addictologie (Tél. **04 72 19 33 39**)

Un médecin et une infirmière spécialisés assurent des consultations.

### ■ Aide psychologique (Tél. **04 72 19 31 23**)

Des psychologues assurent des consultations

### ■ Diététicienne (Tél. **06 69 16 81 81**)

### ■ Culte

Service de culte sur demande : le Val d'Ouest met à votre disposition une salle œcuménique au 4<sup>ème</sup> étage.



#### Coiffeur

Sur demande auprès du service de soins.

Des distributeurs et une boutique sont à votre disposition dans le hall d'entrée ainsi qu'au 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage.

#### Parking

Un parking payant ou non payant est à votre disposition. Respectez les aires de stationnement et les emplacements réservés.

#### Télévision

Une télévision est mise à disposition dans votre chambre, sa mise en service s'effectue au bureau des entrées.

#### Téléphone

Toutes les chambres disposent d'un téléphone sauf en ambulatoire.

#### Internet

Demander à l'accueil le code pour le réseau WIFI.

## RÈGLES DE VIE, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Pendant votre séjour, nous vous demandons de respecter quelques règles élémentaires d'hygiène et de sécurité :

#### ■ Denrées alimentaires

Toutes boissons et nourritures sont interdites sans l'autorisation du personnel car elles peuvent être contre-indiquées.

#### ■ Tabac / cigarettes électroniques

Selon la législation en vigueur, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de l'établissement.

#### ■ Incendie

En cas d'incident ou d'incendie, vous devez suivre les consignes données par le responsable du service ou le personnel délégué.

#### ■ Propreté

Le Val d'Ouest étant situé dans un espace vert, nous vous demandons de respecter la propreté de ce site pour le bien-être de tous.

#### ■ Fleurs

Il est rappelé l'interdiction d'amener des fleurs dans l'établissement.

#### ■ Bruit

Le silence est une condition d'une bonne convalescence des malades, merci de le préserver.

#### ■ Hygiène

L'hygiène des mains reste la première prévention des infections nosocomiales. Renforcez vos habitudes d'hygiène corporelle.

#### ■ Téléphones portables

Pensez à mettre vos téléphones en mode silencieux

# Séjour en chirurgie ambulatoire

L'hospitalisation en chirurgie ambulatoire permet la réalisation d'un acte chirurgical ou d'exploration programmé avec sortie le jour même.

## VOUS AVEZ EFFECTUÉ VOTRE PRÉADMISSION (OBLIGATOIRE) :

### 1. AVANT L'INTERVENTION

- A J-2 avant la date d'intervention, un SMS vous est envoyé pour confirmation de la date. Si le bloc est annulé, merci de répondre à l'alerte

- A J-1, en milieu d'après-midi, vers 16h, l'heure de convocation ainsi que les consignes vous seront rappelés. Pour votre confort, nous la planifions l'heure de la convocation au plus près de l'heure de l'intervention.

**N'oubliez pas de prévoir un accompagnant pour votre sortie.**

La veille et le matin de votre intervention, suivez les recommandations pré-opératoires qui figurent dans le livret d'accueil, page 8.

### 2. À L'ADMISSION DANS LE SERVICE DE SOINS, APORTEZ :

- L'autorisation d'opérer signée.

Si le patient est mineur, signature obligatoire des deux parents, une copie du jugement si autorité parentale déchue et les pièces d'identité des deux parents

- Le consentement éclairé

- Le patient sous tutelle ou curatelle : la copie du jugement

- Vos documents médicaux : examens demandés par le chirurgien ou l'anesthésiste, carte de groupe sanguin, ordonnance et traitement habituel, carnet de santé (pour les mineurs), bilan d'imagerie, de biologie et autres...

### 3. DÉROULEMENT DE LA JOURNÉE :

Nous vous attendons dans le service ambulatoire selon l'horaire communiqué la veille par SMS. Avant, nous ne vous garantissons pas la disponibilité de votre chambre (possibilité d'attendre dans un salon). Dans le cadre de votre hospitalisation, vous pouvez vous faire accompagner d'une personne de votre choix (parent, ami, ...).

- L'infirmier(ière) vous conduit dans votre chambre ou dans un bureau, et procède à l'élaboration de votre dossier médical :

- Vérifie votre identité et pose un bracelet d'identification
- Procède à un interrogatoire (médicaments, accompagnant, ...)
- Vérifie que les consignes liées à l'intervention ont bien été appliquées : être à jeun, la préparation cutanée et locale, la prise de médicament...
- Recueille le matériel médical prescrit : attelle, bas de contention...
- Recueille les documents nécessaires à votre intervention. Pensez à bien les rapporter.

- Vous serez accompagné au bloc opératoire :

- Soit à pied : pour certains types d'opérations (cataractes, coloscopie, ...)
- Soit allongé : un brancardier vous amène directement au bloc opératoire

- Dès votre retour de bloc, un(e) infirmier(ière) vous prodiguera les soins nécessaires

- Une collation vous sera servie soit en chambre soit dans un salon.

Faire votre sortie administrative avant le passage du médecin.



#### 4. AVANT DE SORTIR DE LA CLINIQUE

Vous devez obligatoirement passer au bureau des sorties avant 18h30 au service ambulatoire, 2<sup>ème</sup> étage :

- Régler les soins et le séjour
- Récupérer votre chèque d'acompte
- Récupérer le bulletin d'hospitalisation pour faire valoir vos droits
- Signer le bon de sortie

#### 5. AUTORISATION DE SORTIE

Votre sortie sera autorisée après le passage du praticien qui en précisera l'heure exacte. Si votre état ne vous permet pas le retour à domicile, l'hospitalisation pour la nuit peut être envisagée. Vous ne pouvez pas quitter le service sans avoir une autorisation médicale de sortie et l'accord de l'infirmière.

- **Vous devez impérativement être accompagné(e) par un adulte** et pour les enfants mineurs par l'un des deux parents
- Vous ne devez pas conduire de véhicule, ni prendre seul(e) les transports en commun
- Vous ne devez pas être seul(e) au retour à domicile jusqu'au lendemain matin
- Vous devez anticiper l'achat des traitements post opératoires avec les ordonnances qui vous ont été remises.
- Ne pas consommer de boissons alcoolisées le soir de votre sortie
- Vous devez suivre les consignes de votre médecin concernant le traitement de la douleur

#### EN CAS DE PROBLÈME LA NUIT SUIVANT VOTRE INTERVENTION

Si l'évolution de votre état vous inquiète, vous pouvez contacter :

- En priorité votre chirurgien au numéro qu'il vous a remis ou indiqué sur les documents qu'il vous a remis
- Le **04 72 19 32 76** en cas d'urgence ou si vous n'avez pas pu joindre votre chirurgien

#### CONTINUITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Le lendemain matin, un SMS vous sera envoyé pour connaître le suivi post opératoire, merci de bien répondre aux questions.

#### HORAIRE D'HOSPITALISATION

• 6h30-19h45

# Séjour en maternité, néonatalogie

## SERVICE MATERNITÉ

Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire votre préadmission en ligne sur le site internet de la clinique.  
RDV sur [www.cliniquedouest.com](http://www.cliniquedouest.com), rubrique « MATERNITÉ ».

### Suivi de grossesse

Une équipe d'obstétriciens consulte au Médicentre. Les échographies fœtales peuvent être réalisées soit par votre gynécologue, soit par un médecin radiologue échographiste (au sein de la clinique, trois radiologues réalisent les échographies fœtales).

Les amniocentèses, si elles sont nécessaires, sont réalisées au sein de l'établissement. Nos équipes travaillent en relation avec les autres maternités du réseau Aurore.

En cas d'urgence : il est possible de joindre la salle d'accouchement **24h/24** au **04 72 19 32 76**.

### Consultation avec l'anesthésiste

Une équipe de médecins consulte au premier étage du Médicentre.

À la 32<sup>ème</sup> semaine d'aménorrhée, une consultation avec l'un d'entre eux est organisée. Cette consultation est obligatoire afin d'assurer votre sécurité au moment de votre accouchement.

Il vous faudra prendre rendez-vous, au cours du 7<sup>ème</sup> mois, en appelant le secrétariat des anesthésistes au 04 72 19 34 33.

### Les visites

Elles sont autorisées de 11h à 20h.

Visites interdites au moins de 15 ans.

Pas plus de 2 visiteurs par chambre. Des salons sont aménagés dans les étages pour les recevoir en dehors de votre chambre.

### Préparation à l'accouchement

Une équipe de sages-femmes libérales peut assurer des consultations en urgence. Elles vous proposent différents types de préparations : classique, haptonomie, sophrologie, acupuncture, eutonnie, piscine, etc.

### Lors de votre accouchement

- Se présenter à l'entrée de la salle d'accouchement au 2<sup>ème</sup> étage :
  - De jour : passer par l'entrée principale (le hall vitré)
  - De nuit : aller directement aux urgences maternité (suivre le panneau Pompiers / Urgences maternité)
- Composition de l'équipe de garde pour vous accueillir **24h/24** et **7j/7** :
  - 1 obstétricien
  - 1 anesthésiste réanimateur (disponible en permanence)
  - 3 sages-femmes : elles vous accueillent et suivent le travail
  - 1 auxiliaire de puériculture : elle saura vous aider pour mettre bébé en peau à peau et réaliser la première mise au sein dès la salle d'accouchement
  - le pédiatre néonatalogue (d'astreinte la nuit et les week-ends)





#### • Un accouchement dans la sécurité

L'organisation de la salle d'accouchement a été conçue pour vous offrir un maximum de sécurité et de confort.

Dès votre arrivée, l'une de nos trois sages-femmes vous accueillera et vous suivra pendant toute la durée de votre accouchement. Les équipes sont organisées en 12 heures afin de réduire le nombre d'intervenants se relayant auprès de vous. Conjointement, vous êtes suivie par un gynécologue obstétricien et par l'anesthésiste. Si une césarienne s'avérait nécessaire, le bloc opératoire et une salle d'intervention sont réservés 24h/24.

#### • Un accouchement sans douleur

Les anesthésistes peuvent pratiquer 24h/24 des anesthésies péridurales ou des rachianesthésies. La péridurale, quand elle est nécessaire, est gérée par un cathéter auto poussé (la patiente gère la dose du médicament en fonction de l'intensité de ses contractions utérines).

#### • Une salle d'accouchement « nature »

Pour les femmes qui le souhaitent et en l'absence de contre-indication médicale, une salle d'accouchement nature est à leur disposition pour prendre en charge les différentes étapes de l'accouchement et concilier le bien-être de la maman et du bébé.

#### PAPIERS ADMINISTRATIFS

- Le dossier obstétrical (jaune), les résultats d'analyses, les échographies
- La consultation d'anesthésie
- Le livret de famille (ou de reconnaissance anticipée pour les couples non mariés ou pacsés)
- La carte d'identité valide de la maman
- La photocopie de la carte d'identité pour les parents non mariés
- La carte de groupe sanguin avec deux vérifications
- L'attestation de carte vitale à imprimer via [ameli.fr](http://ameli.fr)

### VOTRE TROUSSEAU

Pour le bébé	Pour la maman
<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 6 bodys manches longues</li> <li>❑ 4 brassières en laine</li> <li>❑ 3 paires de chaussettes</li> <li>❑ 6 grenouillères/pyjama</li> <li>❑ 6 bavoirs</li> <li>❑ 4 serviettes de toilette (type cape ou drap de bain)</li> <li>❑ 5 langes carrées en coton (en rayon puériculture)</li> <li>❑ 3 draps de dessous (si possible housse)</li> <li>❑ 1 thermomètre électronique pour bébé</li> <li>❑ Couches (la clinique offre un paquet le reste est à prévoir)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 1 peignoir ou tenue d'intérieur</li> <li>❑ 3 chemises de nuit ouvrant devant (facilitent l'allaitement au sein)</li> <li>❑ 1 paire de pantoufles</li> <li>❑ 1 nécessaire de toilette et 2 serviettes de toilettes</li> <li>❑ 1 savon liquide surgras ou sans parfum PH neutre pour votre toilette et celle de bébé</li> <li>❑ 2 serviettes et gants de toilette</li> <li>❑ 1 paquet de serviettes hygiéniques spéciales « maternité nuit » ou « pertes importantes »</li> <li>❑ 1 slip fillet ou une culotte confortable</li> </ul>
Jour de l'accouchement	Pour l'allaitement
<p><b>Pour la maman</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 1 brumisateurs d'eau</li> <li>❑ 1 T-shirt long</li> </ul> <p><b>Pour le bébé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 1 body manches longues</li> <li>❑ 1 brassière de laine</li> <li>❑ 1 grenouillère/pyjama</li> <li>❑ 1 bonnet</li> <li>❑ 1 paire de chaussettes</li> </ul> <p><b>Pour le berceau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 1 gigoteuse (taille 3/6 mois)</li> <li>❑ 1 drap de dessous</li> <li>❑ 1 couverture de berceau ou polaire</li> <li>❑ 1 lange carré en coton</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ 2 soutiens-gorge d'allaitement (une taille au-dessus de votre taille actuelle), en coton de préférence</li> <li>❑ 1 paquet de coussinets d'allaitement</li> </ul>

# Séjour en maternité, néonatalogie

## ■ Votre séjour

### • L'organisation du service maternité

Notre maternité accueille chaque année environ 2700 patientes. La maternité a été agrandie en 2016 pour offrir plus de chambres particulières. Elle comporte 56 chambres dont certaines à deux lits, toutes équipées de table à langer ainsi que de salle de douche.

Le service maternité a été divisé en 3 secteurs pris en charge par 3 équipes spécifiques (sage femme + auxiliaire) que vous retrouverez tout au long de votre séjour.

### • Allaitement

L'O.M.S. conseille de choisir l'allaitement maternel et des conseils vous seront donnés. Plusieurs conditions favorisent l'allaitement à la naissance : le contact précoce mère-enfant, la proximité 24h sur 24 avec le nouveau-né, la bonne position du nouveau-né et la prise correcte du sein lors de la tétée, l'allaitement à la demande régule les besoins nutritionnels du bébé. En cas d'allaitement maternel, aucun aliment n'est contre-indiqué pour la mère.

### • Les pouponnières et le séjour de bébé

Les bains sont donnés le matin de 8h à 10h30 environ. Les changes de votre bébé se font dans votre chambre avec l'aide du personnel si nécessaire. Dans les chambres doubles, la table à langer est commune aux 2 bébés.

En fin de nuit, l'auxiliaire de puériculture passera pour « Flasher » votre bébé (recherche de l'ictère).

- NOUS VOUS OFFRONS LA POSSIBILITÉ D'INTÉGRER LE PÔLE PHYSIOLOGIQUE SELON CERTAINS CRITÈRES MÉDICAUX D'ÉLIGIBILITÉ.

Cette unité a été conçue dans l'idée d'une prise en charge médicalisée au plus près du rythme maman/bébé.

### • Les grossesses pathologiques sur un quatrième secteur

Une sage-femme est dédiée entièrement aux grossesses pathologiques de 7h30 à 19h30. Elle fait le lien patient-médecin, récupère les résultats d'examen, établit la synthèse. Elle tient à jour les dossiers et réalise les monitorings. Elle participe au staff hebdomadaire la veille du week-end pour une bonne transmission des dossiers pathologiques afin que les médecins de garde aient une conduite harmonisée. À son départ en fin de journée elle fait une relève à la sage-femme de nuit.

### • L'organisation de votre retour à la maison

Si l'accouchement se déroule par voie naturelle, la sortie est prévue au 3<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup> jour (sans compter le jour de la naissance). En cas de césarienne, vous resterez 5/6 jours (sans compter le jour de la naissance). Une discussion est toujours possible pour un départ anticipé ou retardé.

Votre départ est validé après avoir vu :

1. Le pédiatre pour la visite de sortie
2. L'obstétricien (le vôtre ou celui de garde le dimanche) pour votre ordonnance de sortie
3. L'auxiliaire de puériculture pour le dernier bain, avec remise du carnet de santé, des ordonnances et des conseils
4. La sage-femme pour le contrôle de votre état de santé



## NÉONATOLOGIE

Ouvert aux parents 24h/24, le service de néonatalogie du Val d'Ouest peut accueillir 9 bébés. Ces derniers sont accueillis suivant certains critères :

- Quand ils nécessitent un traitement ou une surveillance particulière qui ne peuvent être réalisés en maternité
- Quand ils naissent bien avant le terme (à partir de 32 SA) et/ou avec un poids de naissance insuffisant (1kg500)

Ce recrutement correspond à un niveau particulier de qualification (niveau 2A).

Ce service de néonatalogie appartient au maillage régional du réseau périnatal AURORE. Par conséquent, les contacts avec les autres services de maternité et de néonatalogie de la région sont ainsi facilités.

La prise en charge des bébés est assurée par des pédiatres. Ces derniers sont disponibles 24h/24. Ils sont épaulés par une équipe de profes-

sionnelles paramédicales (infirmières, infirmières puéricultrices, auxiliaires de puériculture) présentes en permanence dans l'unité.

Dès que possible, nous favorisons le rapprochement mère-enfant en accueillant à la maternité les mamans dont le bébé est hospitalisé en néonatalogie.

Tout au long du séjour, l'accompagnement sera réalisé en étroite collaboration avec le personnel de la maternité.

Les parents sont encouragés à participer aux soins de leurs bébés.

Chaque fois que possible et si les parents le souhaitent, tout est mis en oeuvre pour favoriser l'allaitement maternel.

Toute l'équipe de néonatalogie sera à votre disposition pour que le séjour de votre bébé se passe dans les meilleures conditions possibles.

# AMP

## Procréation médicalement assistée

### ASSISTANCE MÉDICALE À LA PROCRÉATION

Créé en 1984, l'institut RHONALPIN pour la reproduction humaine certifié ISO 9001, a rejoint le Val d'Ouest en 2005. L'équipe est formée de médecins (gynécologues, andrologues, endocrinologues et psychiatre), de biologistes, de techniciennes du laboratoire BIOMNIS et de secrétaires. Elle vous propose une prise en charge de votre infertilité dans les meilleures conditions possibles, techniques et humaines. Le laboratoire est agréé pour les traitements de sperme en vue d'insémination intra-utérine, pour la fécondation in vitro et la micro-injection d'un spermatozoïde directement dans l'ovocyte (ICSI) et pour la congélation de spermatozoïdes et d'embryons. L'équipe est à votre écoute et vous propose le traitement le mieux adapté avec des concertations régulières entre spécialistes facilitées par l'unité de lieu.

La prise en charge varie selon les cas. Elle peut aller de la simple attente, aux techniques les plus sophistiquées d'assistance médicale à la procréation, sans oublier les possibilités de traitements médicaux (stimulation ovarienne) ou chirurgicaux (chirurgie gynécologique ou urologique).

Le soutien psychologique a une place importante dans l'équipe, ainsi que d'autres prises en charge comme l'acupuncture, la psychomotricité, l'hypnose.

Quelle assistance médicale à la procréation, pour quelle situation ?

N'oubliez pas que chaque situation est unique.

#### ■ Intraconjugale (avec sperme du conjoint) :

- L'insémination artificielle est envisagée dans le cas des infertilités inexplicables ou liées aux altérations de la glaire cervicale ou du sperme. Elle est proposée dès qu'un nombre suffisant de spermatozoïdes mobiles et à morphologie normale peut être obtenu après préparation du sperme et qu'au moins une des deux trompes est perméable.
- La fécondation in vitro est proposée quand il existe une anomalie des trompes, qui empêche la rencontre naturelle des gamètes (absence ou obstruction). Elle peut aussi être indiquée dans des cas d'infertilité inexplicable, d'endométriose, de certaines infertilités masculines et après échec des stimulations et des inséminations.
- L'ICSI est proposée quand il existe des anomalies spermatiques sévères, affectant le nombre, la mobilité, la morphologie des spermatozoïdes. Elle est tout particulièrement indiquée lorsque les spermatozoïdes sont prélevés chirurgicalement. Elle peut être proposée après certains échecs de fécondation in vitro classique.

#### ■ Avec don de gamètes, le don de spermatozoïdes est proposé dans certains cas d'infertilité masculine.

# Imagerie médicale - Laboratoire d'analyses



Les services de radiologie et laboratoire sont implantés au Val d'Ouest et prennent en charge les patients hospitalisés et les consultants externes. Le service de radiologie possède sur place une IRM, un scanner, un système de radiologie numérisée et trois échographes de dernière génération, tous contrôlés régulièrement par des organismes agréés.

## TECHNIQUES D'IMAGERIE

**Radiologie numérisée** : technique optimisée pour une irradiation minimale notamment en pédiatrie. Divers examens peuvent être réalisés après opacification permettant d'explorer divers organes ou articulations.

**Échographie** : technique d'exploration basée sur les ultrasons. Elle peut être réalisée à tout âge sans aucun risque. L'échographie permet une imagerie en 3D, elle est aussi utilisée dans l'étude des vaisseaux (Echo-doppler). Elle peut servir de moyen de guidage lors de prélèvements ou d'infiltration. L'échographie obstétricale permet de suivre la croissance du fœtus.

**Scanner** : appareil utilisant les rayons X, il permet de réaliser des coupes fines de toutes les régions anatomiques du corps. Dans certains cas, sa réalisation nécessite l'emploi d'un produit de contraste. Il permet aussi la réalisation de la colonoscopie virtuelle. Il peut servir de moyen de guidage pour les ponctions, les infiltrations.

**IRM 1,5T** : technique d'imagerie utilisant un champ électromagnétique (sans danger connu pour l'organisme), elle permet la réalisation de coupes fines dans tous les plans de l'espace. Elle peut servir dans l'étude des os, des articulations et de l'ensemble des organes. Elle permet aussi la réalisation de l'étude des vaisseaux (Angio-IRM).

**Mammographie et sénologie interventionnelle** : la mammographie est l'examen de référence dans le dépistage du cancer du sein. En cas d'anomalie, la réalisation d'une microbiopsie ou d'une macrobiopsie permet de vérifier la nature exacte de celle-ci.

**EOS** : Le système EOS permet d'explorer le rachis avec une qualité d'image exceptionnelle. Le système micro-dose limite considérablement l'exposition aux radiations. Idéal pour la surveillance des scolioses chez l'enfant...

**Radiologie interventionnelle** : elle englobe l'ensemble des techniques radiologiques thérapeutiques réalisées au bloc opératoire. Elle permet par exemple de réaliser l'oblitération de veines anormales, le traitement d'obstacle sur les voies urinaires ou biliaires.

*L'interprétation de ces examens est réalisée par différents médecins spécialisés selon la pathologie ou l'organe concerné.*

## IMAGERIE SPECIALISÉE

- Imagerie gynécologique et obstétricale
- Imagerie pédiatrique
- Imagerie ostéo-articulaire :
  - Arthro-scanner, arthro-Irm
  - Infiltrations
- Imagerie sénologique diagnostique et interventionnelle
- Oncologie
- Imagerie digestive et urinaire
- Imagerie vasculaire et interventionnelle

Pour toute information complémentaire, nous nous tenons à votre entière disposition.

## LABORATOIRE D'ANALYSES EUROFINS

Le laboratoire Eurofins vous accueille du lundi au vendredi de 7h30 à 18h et sur RDV le samedi matin de 7h30 à 10h. Le laboratoire réalise des prélèvements au sein des services de la clinique du lundi au vendredi de 7h à 18h30 et le samedi de 7h à 11h.

# Votre sortie



La date de votre sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi. Hormis les séjours ambulatoires, les sorties ont lieu le matin avant 11h. Lors de votre départ, l'infirmière vous remettra l'ensemble des bilans réalisés pendant votre séjour. Pensez à récupérer tous vos effets personnels. Il vous sera délivré un bulletin de situation (faisant office d'arrêt de travail durant l'hospitalisation) ainsi qu'une facture détaillée. Pour les mineurs, seuls les parents sont habilités à effectuer la sortie. Il est impératif de vous présenter au bureau des sorties :

- Pour l'ambulatoire, au 2ème étage
- Pour l'hospitalisation complète, au rez-de-chaussée

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

### • Si vous êtes assuré social :

L'essentiel de vos frais est pris en charge par votre assurance maladie.

Toutefois, vous aurez éventuellement à régler :

- Le ticket modérateur
- Le forfait journalier
- Le supplément de chambre particulière et chambre accompagnant
- Les prestations hôtelières (télévision, ligne téléphonique)
- Les compléments d'honoraires dont le montant vous a été communiqué par votre praticien au moment de la consultation.

Afin de pouvoir bénéficier du tiers payant avec les organismes sociaux, vous devez nous présenter un justificatif de vos droits actuels.

Les tarifs fixés sont ceux du ministère. Vous devez faire une demande de prise en charge à votre mutuelle avant votre sortie pour bénéficier du tiers payant.

### • Si vous n'êtes pas assuré social :

À défaut de ces documents, nous vous demanderons de régler l'intégralité de votre hospitalisation.

## VOTRE FACTURE

Elle vous sera envoyée par courrier à domicile dans les 15 jours suivants le séjour. Elle est :

**Acquittée** : vous devrez l'envoyer à votre mutuelle pour remboursement

**Non acquittée** : merci de bien vouloir nous envoyer le règlement par courrier, nous vous retournerons une facture acquittée que vous pourrez transmettre à votre mutuelle.



**NOUVEAU** : lorsque vous recevez une facture non acquittée, vous pouvez désormais la payer en ligne depuis le site internet de la Clinique, <http://cliniqueduvaldouest.fr>, rubrique *Payer en ligne*.



## LE PAIEMENT EN LIGNE

### 1 CONNEXION SUR LE SITE DE LA CLINIQUE

- > Rendez-vous sur <https://www.cliniqueduvaldouest.com>
- > Cliquez sur « Payer en Ligne »

STANDARD CLINIQUE ☎04 72 19 32 00

MAISON MÉDICALE : ENFANT ☎04 72 19 34 81 ADULTE ☎04 72 19 34 28 (PERMANENCES 7 JOURS/7) - SOS SEIN ☎04 72 19 55 65



Clinique du  
Val d'Ouest

La clinique | Votre séjour | Informations médicales | Actualités | Droits et informations du patient

Payer en ligne



MATERNITÉ AIDE À LA FERTILITÉ CHIRURGIE ANESTHÉSIE MÉDECINE ONCOLOGIE RADIOLOGIE CONSULTATIONS MAISON MÉDICALE

### 2 CRÉATION DU COMPTE

- > Vous avez déjà un compte : connectez-vous directement
- > Il s'agit de votre 1<sup>ère</sup> connexion : renseignez les champs et cliquez sur « Créer un nouveau compte »
- > Vous recevez un mail pour vous connecter
- > Cliquez sur le lien reçu dans le message
- > Définissez votre mot de passe

### 3 PAIEMENT DE VOTRE FACTURE EN LIGNE

- > Une fois connecté à votre interface, allez sur « Mon Compte » puis dans « Mes informations »
- > Vos dossiers en attente doivent apparaître
- > Cliquez sur « Payer en ligne » et suivez les instructions données à l'écran

### 4 RÉCEPTION DU MAIL DE CONFIRMATION

- > Une fois vos frais réglés, vous recevez un mail qui confirme la réussite de la transaction ainsi que l'attestation de paiement

### 5 ENVOI AUTOMATIQUE DE VOTRE FACTURE ACQUITÉE

- > Vous recevrez votre facture acquittée (bordereau AMC) par courrier, que vous pourrez transmettre à votre mutuelle le cas échéant.

# Votre avis nous intéresse



Pour connaître vos appréciations sur votre hospitalisation, un questionnaire de satisfaction vous sera remis au cours de votre hospitalisation. Ces informations sont exploitées régulièrement par la commission des usagers et permet de contribuer à l'amélioration de notre organisation. Votre opinion est indispensable pour nous permettre d'améliorer les conditions de votre accueil et de votre prise en charge. Les résultats des questionnaires sont disponibles sur le site du Val d'Ouest : [www.cliniqueduvaldouest.fr](http://www.cliniqueduvaldouest.fr)

---

## ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS E-SATIS VOTRE OPINION NOUS INTÉRESSE !

Concrètement, ce que cela signifie pour vous ?

- Entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne.
- Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction.  
Participer à l'enquête via internet présente deux avantages :
  1. vous répondez quand vous voulez ;
  2. vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.
- Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.
- Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.
- Si vous tentez de répondre plus de 10 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire.



## Votre traitement personnel



---

Le traitement personnel est le traitement qui vous est prescrit avant votre hospitalisation. Vous ne devez plus le prendre à la clinique sans avis médical, pour éviter certains risques, tels que le surdosage ou les interactions !

A votre arrivée, il est donc très important de vous munir de vos ordonnances car le médecin de la clinique va adapter votre nouveau traitement en fonction de votre traitement personnel.

Si vous apportez vos médicaments personnels, ceux-ci seront remis à votre famille, ou conservés dans l'unité de soins en toute sécurité. Les premiers jours, vos médicaments pourront être utilisés si la pharmacie de l'établissement ne les détient pas en stock. Les médicaments qui vous sont distribués à la clinique peuvent avoir un aspect différent (forme, couleur,...) de ceux que vous prenez habituellement. Néanmoins, ce sont bien les mêmes molécules !

A votre sortie, soit vos médicaments vous seront rendus, soit ils seront détruits avec votre accord si le médecin qui vous a suivi durant l'hospitalisation décide de ne pas poursuivre ce traitement.

# Vos droits

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

### Principes généraux\*

**Usagers, vos droits**  
**Charte de la personne hospitalisée**  
**Principes généraux\***

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

- 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](http://www.sante.gouv.fr)  
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Editions février 2006. Directeur de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Directeur générale de la santé - **ASSURANCE** Avril 2006

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



## Information des patients concernant le traitement de leurs données à caractère personnel par la Clinique du Val d'Ouest

Les informations à caractère personnel recueillies à l'occasion de votre séjour dans notre établissement font l'objet de traitements automatisés sous la responsabilité de la Clinique du Val d'Ouest.

### Quelles données sont concernées ?

Ce sont vos données administratives (identité, numéro de sécurité sociale, droits sociaux), vos données de santé, les données relatives à votre vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale) les données d'ordre financier ainsi que celles relatives aux actes et prestations médicales réalisés.

### Pourquoi collectons-nous vos données ?

Les données collectées sont nécessaires à la réalisation des prestations de soins et à l'exécution de nos obligations légales, réglementaires et normatives, pour les finalités suivantes :

- Assurer votre prise en charge au sein de notre établissement, délivrer la prestation de soins, la prescription et la délivrance de médicaments, assurer votre suivi pendant et postérieurement à votre séjour ;
- Constituer votre dossier médical, conformément aux dispositions de l'article R.1112-2 du Code de la santé publique ;
- Assurer gestion administrative de nos services, leur facturation, l'analyse et l'évaluation de notre activité de soins ;
- Permettre le remboursement de vos prestations par les organismes concernés.

Lorsqu'il est nécessaire, votre consentement vous sera expressément demandé.

### A qui sont destinées ces données ?

Les données sont destinées aux personnels de notre établissement habilités à les traiter ainsi qu'aux professionnels de santé membres de l'équipe de soin intervenant dans votre prise en charge. Les informations nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou à votre suivi médico-social pourront être transmises à d'autres professionnels de santé avec votre consentement.

Les informations nécessaires au remboursement de vos soins sont transmises aux personnels des caisses de sécurité sociale et de mutuelles habilités à les traiter.

### Pendant combien de temps conservez-vous mes données ?

Vos données seront conservées pendant la durée nécessaire aux finalités poursuivies, sous réserve de l'application d'une durée de conservation imposée par une obligation légale ou réglementaire.

Les données de caractère administratif sont conservées pendant 5 ans à compter de la dernière intervention sur le dossier patient puis archivées pour une durée de 15 ans.

Les données de votre dossier médical sont conservées pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier passage dans notre établissement ou au moins jusqu'au 28 -ème anniversaire du patient ou pendant 10 ans à compter de la date du décès.

### Confidentialité et sécurité des données

Les données font l'objet d'un traitement informatisé dans le strict respect du secret médical et conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016 et du Code de la santé publique. Notre établissement met en oeuvre les mesures organisationnelles techniques, logicielles et physiques appropriées pour préserver et garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel collectées et traitées.

### Vos droits

Conformément aux dispositions légales et réglementaires susvisées vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès aux données à caractère personnel vous concernant et du droit de retirer votre consentement lorsque celui-ci est nécessaire. Vous disposez également, sous réserve des conditions prévues par les dispositions applicables, d'un droit de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données, du droit de définir du sort de vos données après votre décès et du droit de limiter leur utilisation.

### Contact

Vous pouvez exercer vos droits en contactant le Délégué à la Protection des Données de notre groupe à l'adresse mail : dpo@kantys.org. Toute demande doit être accompagnée de la copie d'un titre d'identité en cours de validité. En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation.

# Vos droits

## • Droit d'accès à votre dossier médical, durée et modalités de conservation (cf. article L. 1111-1 et R. 1111-7 à R. 1112-7 du Code de la santé publique)

Les informations concernant votre hospitalisation sont contenues dans un dossier soumis au secret médical. Son accès est possible soit à votre demande, soit par l'intermédiaire de votre médecin traitant. Sa communication interviendra au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois lorsque le dossier date de plus de 5 ans. La demande est faite par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au Directeur de la clinique, accompagné d'une photocopie de pièce d'identité, ainsi que le nom du praticien et la date de l'intervention. Sont à votre charge, les coûts de copie et d'acheminement. L'accès au dossier médical sur place est gratuit. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. L'établissement veille à ce que les modalités de conservation soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé.

## • Politique de gestion des données à caractère personnel

Le groupe KANTYS veille au respect des principes gouvernant la protection des données à caractère personnel et aux droits des personnes concernées. Dans ce cadre il met en place une politique de gestion des données à caractère personnel ayant pour objectif de protéger la confidentialité des informations qu'il traite et les mesures de nature à garantir la sécurité de son système d'information. Les données concernant les patients font l'objet d'un traitement informatisé dans le strict respect du secret médical et conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016 et du Code de la santé publique. Une information complète vous est remise lors de votre admission dans nos établissements. Nous vous informons lors de chaque collecte de données de l'identité du responsable de traitement, de la finalité des traitements mis en oeuvre, du caractère obligatoire ou facultatif de vos réponses et des droits dont vous disposez à l'égard de ces traitements..

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement au Délégué à la Protection des Données du groupe KANTYS sur l'adresse mail : [dpo@kantys.org](mailto:dpo@kantys.org) ou en écrivant à Clinique du Val d'Ouest, 39 chemin de la Vernique, 69 130 Ecully. Si vous souhaitez plus d'informations sur la politique de gestion des données personnelles mise en place par notre groupe vous pouvez consulter celle-ci sur notre site internet : <https://www.kantys.org>.

## • Dossier Patient Partagé et Réparti

Le Val d'Ouest a mis en place un dossier de soins informatisé permettant l'échange des données médicales entre l'ensemble des structures de soins autour de la plateforme mise en place par la Région Rhône-Alpes pour le DPPR (Dossier Patient Partagé et Réparti). Ce dossier est un outil pour répondre aux besoins de partage d'informations médicales multi-pathologiques entre professionnels de santé participant à la prise en charge d'un patient. Il permet une amélioration de la qualité de votre suivi et la continuité de vos soins. Seuls les professionnels de santé ont

accès à votre dossier. Si vous ne souhaitez pas leur accorder un droit d'accès permanent et personnel, faites-le savoir à votre praticien lors de votre consultation.

## • Vos directives anticipées (cf. article L.1111-11 du Code de la santé publique)

Vous avez la possibilité de faire connaître vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

## • La personne de confiance (cf. article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui sera consultée dans l'hypothèse où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Cette désignation faite par écrit est valable pour la durée de l'hospitalisation et révoquable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

## • Protection des mineurs et des personnes sous tutelle (cf. article L 1111- 4 alinéa 7 et R.4127-2 du Code de la santé publique)

Le droit à l'information, à la décision et le droit d'accès aux informations détenues par les professionnels sont en principe exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Toutefois, les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur situation.

### LISTE NOMINATIVE DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Président  
Médiateur médecin  
Médiateur médecin suppléant  
Médiateur non médecin  
Médiateur non médecin suppléant  
Trois représentants des usagers titulaires  
Responsable qualité  
Directrice des soins  
Assistante de direction

Nous contacter :  
[cdu@cliniqueduvaldouest.fr](mailto:cdu@cliniqueduvaldouest.fr)



## VOTRE DROIT D'EXPRESSION

(cf. article R.1112-91 à 94 du Code de la santé publique)

Si vous rencontrez des difficultés au cours de votre séjour, vous pouvez vous adresser directement au responsable du service où vous êtes hospitalisé(e), ou transmettre votre réclamation par écrit au directeur de la clinique. Conformément à la législation, la clinique dispose également d'une Commission des Usagers (article L. 1112-3 du code de la santé publique).

Cette commission, composée de représentants des usagers, de praticiens, de professionnels, veille au respect de vos droits au sein de l'établissement et au traitement efficace de vos observations et de vos plaintes. À cet effet, vous pouvez contacter le secrétariat de direction (Tél. 04 72 19 32 45).

Article R. 1112-91.- Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R. 1112-92.- L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R. 1112-93.- Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R. 1112-94.- Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

# Notre engagement qualité

Le Val d'Ouest s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue du service rendu, des pratiques professionnelles, d'organisation fondée sur la recherche de l'efficacité et oriente sa politique qualité vers la sécurité, le respect des droits aux patients hospitalisés et leur bien-être. Il s'engage à répondre aux orientations et directives des tutelles et aux exigences réglementaires propres à ses activités.

## PROCÉDURE DE CERTIFICATION

Afin de mesurer régulièrement le niveau des prestations qu'il propose, l'établissement s'implique fortement dans la procédure de certification conduite par la HAS (Haute Autorité de Santé) et développe une démarche d'amélioration constante de la qualité.

L'établissement a été certifié B en 2017 par la Haute Autorité de Santé.

Vous pouvez consulter le rapport de certification concernant l'établissement sur le site :

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

## INDICATEURS QUALITÉ

Le Val d'Ouest s'est engagé depuis 2008 dans le recueil d'indicateurs de qualité IQSS (Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins) en collaboration avec la HAS et le Ministère de la Santé.

Les indicateurs sont consultables sur les sites :

[www.cliniquedouest.com](http://www.cliniquedouest.com) et [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

« Le développement durable est un développement permettant de répondre aux besoins présents sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire les leurs » (Brundtland, 1987).

Le développement durable est un processus de développement qui concilie l'écologique, l'économique et le social. Le Val d'Ouest s'est engagé dans une politique de développement durable et de respect de l'environnement. Il existe aujourd'hui une nécessité de gérer les impacts environnementaux de notre activité et d'améliorer notre performance environnementale.



## LES INSTANCES DE LA CLINIQUE

- **Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)** : il réunit les acteurs hospitaliers qui assurent directement ou indirectement la prise en charge de l'alimentation ou de la nutrition des patients hospitalisés.
- **Comité gestion des risques** : ce comité développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires, s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.
- **Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)** : il est composé de médecins et de soignants. Il a pour but d'améliorer la prise en charge de la douleur. Les équipes soignantes de la clinique s'engagent à prendre en charge votre douleur, à la soulager, à vous donner toutes les informations utiles. Pour cela votre participation est primordiale.

## SÉCURITÉ SANITAIRE

- **Infectiovigilance : CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)** : une infection est dite nosocomiale lorsqu'elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission. Le Val d'Ouest a mis en place une politique de lutte et de prévention

contre d'éventuelles infections que vous (ou votre nouveau-né) pourriez contracter durant votre séjour. Malgré toutes les précautions prises, ces infections font partie des risques liés aux soins. Le comité présent au sein de l'établissement, a pour but d'édicter des règles d'hygiène qui s'imposent aux professionnels et à toute personne séjournant dans l'établissement. Il définit un programme annuel d'actions visant à assurer :

- la prévention et la surveillance des infections nosocomiales, ainsi que la surveillance de l'environnement
- la formation et l'information des professionnels
- l'évaluation des actions de lutte contre les infections nosocomiales

Si un problème survient, toutes les informations vous seront données. Il existe un protocole vous informant en cas d'infections.

- **Hémovigilance** : met en oeuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang.
- **Matérovigilance** : a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux.
- **Identitovigilance** : ensemble des mesures prises pour garantir une identification fiable et unique du patient à toutes les étapes de sa prise en charge.
- **Pharmacovigilance** : couvre la recherche et l'information sur les effets inattendus des médicaments.



39, chemin de la Vernique 69130 Ecully - Tél. : 04 72 19 32 00  
[www.cliniqueduvaldouest.com](http://www.cliniqueduvaldouest.com)



Clinique du  
Val d'Ouest