

LIVRET D'ACCUEIL ET DOSSIER DE PRÉ-ADMISSION

Maternité

Ce dossier est à remplir dès le 3ème mois de grossesse :

en format papier et à déposer impérativement
au bureau des entrées/sorties

OU via la pré-admission possible en ligne :



Clinique du Val d'Ouest
39, chemin de la Vernique - 69130 Ecully
04.72.19.32.00 - www.cliniquedualdouest.com

Sommaire



La Clinique du Val d'Ouest	1
Les étapes de votre séjour	2
Fiche d'admission	3
Désignation de la personne de confiance Cas particuliers	4
Personne à prévenir et personne de confiance	5
Consentement éclairé aux soins	6
Questionnaire de Pré-anesthésie	7
La tarification Only	9
Engagement sur les conditions de séjour en maternité	10
Votre prise en charge	11
Votre trousseau	12
Votre séjour	13
Identifier l'équipe qui vous entoure	14
L'hôtellerie et les repas	15
Les frais d'hospitalisation Votre Sortie	16
Charte de la personne hospitalisée	17
Charte du nouveau né hospitalisé	18
Droit des malades et qualité du système de santé	19
Dispositions réglementaires applicables à votre séjour	20
L'établissement au service du patient	21
Les instances de la clinique	22
Le respect des règles du vivre ensemble lors de votre séjour	23
Recommandations pour votre sécurité	25



LA CLINIQUE DU VAL D'OUEST

Un établissement de santé de référence à Lyon

La Clinique du Val d'Ouest développe son activité médicale autour de 6 activités :

› **LA CHIRURGIE ADULTE** avec une offre de chirurgie urologique, digestive et de gastro-entérologie, un centre locomoteur (chirurgie orthopédique du membre supérieur et du membre inférieur, neurochirurgie), une offre de chirurgie ophtalmologique, vasculaire / angiologie, ORL, chirurgie réparatrice et chirurgie stomatologique.

› **LA CHIRURGIE ET MÉDECINE PÉDIATRIQUE** avec une offre de chirurgie pédiatrique d'excellence (chirurgie orthopédique, uro-digestive, plastique et réparatrice), et des consultations pédiatriques spécialisées (pneumologie, cardiologie, gastro-entérologie et endocrinologie pédiatrique).

› **LA MÉDECINE ADULTE** avec un service de médecine polyvalente, des prises en charge en hospitalisation de jour (HDJ) et des consultations médicales (cardiologie, pneumologie, angiologie, endocrinologie, gastro-entérologie et rhumatologie). La clinique propose également une prise en charge des pathologies du sommeil adulte et enfant avec des lits dédiés.

› **LA CANCEROLOGIE** avec le diagnostic (radiologie, anapathologie) et le traitement chirurgical des cancers digestifs, urologiques, gynécologiques (pelvis) et les cancers du sein, ainsi que la prise en charge en chimiothérapie. L'Institut du Sein a ouvert ses portes en octobre 2023.

› **LA MATERNITÉ ET LA NÉONATOLOGIE** avec une maternité de niveau 2A, un service de néonatalogie comprenant une unité de chambres mère-enfant, dites « Kangourou », et un centre d'assistance médicale à la procréation (PMA).

› **LE POLE CONSULTATIONS NON PROGRAMMÉES** avec la Maison Médicale de l'Adulte pour des consultations avec et sans RDV (ouverte du lundi au samedi, de 9h à 19h) et la Maison Médicale de l'Enfant qui propose des consultations pédiatriques non-programmées (ouverte 7j/7 de 10h à 22h). Ces centres d'accueil non programmés réalisent près de 27 000 passages par an et contribuent ainsi de façon significative à l'offre de santé, à la fois d'urgence et de premier recours de l'Ouest Lyonnais.

L'établissement dispose d'un plateau technique performant comportant un bloc opératoire de 17 salles, un bloc obstétrical avec 6 salles d'accouchement dont une salle physiologique, un service d'imagerie médicale complet avec IRM, scanner, et des radiologues spécialisés par organe ainsi qu'un laboratoire d'analyses.

Les étapes de votre séjour



Ma pré-admission, je m'inscris à la maternité dès le 3ème mois de grossesse

J'apporte :

1- Les documents joints, dûment complétés et signés

- ☐ **MAPIÈCE D'IDENTITÉ (obligatoire)** : carte nationale d'identité ou passeport uniquement

Vous avez la possibilité de choisir votre prestation hôtelière au moment de votre inscription ou à votre arrivée en maternité.

2- Ma consultation d'anesthésie

Rendez-vous à prendre au cours du 7ème mois de grossesse. Elle est obligatoire.

Pour les mineurs la présence d'un ou des deux parents est obligatoire.

Rendez-vous au 04 72 19 34 33 ou sur [monrendezvousdanesthesie.fret](mailto:monrendezvousdanesthesie.fret@cliniquedualdouest.com) vous rendre au Médicentre au 1er étage

Apporter le questionnaire pré-anesthésique complété.

3- A mon arrivée en maternité

Je me présente directement en salle d'accouchement au 2ème étage.

La personne qui m'accompagne doit se présenter au bureau des entrées/sorties.

Je prévois un moyen de règlement pour l'acompte

J'appelle ma mutuelle pour l'informer de mon accouchement et faire ma demande de prise en charge.

J'apporte obligatoirement :

- ☐ Ma pièce d'identité
- ☐ Les examens nécessaires
- ☐ L'information d'anesthésie dûment remplie
- ☐ Les documents joints
- ☐ Ma carte vitale
- ☐ Le dossier obstétrical, 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 photocopie de la carte d'identité des deux parents pour les couples non mariés
- ☐ La carte de groupe sanguin avec deux vérifications

4- Ma sortie - cette étape est obligatoire

Lieu : RDC de la clinique, au bureau des entrées/sorties. Si je ne passe pas, mon acompte sera encaissé pour commencer à solder ma facture.

A ramener, **impérativement**:

- Ma carte vitale
- Un moyen de règlement

Bon à savoir : pendant votre séjour, vous pouvez bénéficier d'examens (radiologie, laboratoire, ...) soumis à des dépassement d'honoraires en sus de la facture.

Je devrai alors faire l'avance des frais.

5 - Ma facture

- Acquittée : elle vous sera remise à la sortie. Je dois l'envoyer à ma mutuelle pour remboursement ;
- Non acquittée : facture envoyée par mail.

Modalités de règlements :

- par courrier
- en ligne
- par virement bancaire via le site internet de la Clinique en vous connectant sur <http://cliniquedualdouest.com>, rubrique « Payer en ligne ».

Nous vous retournerons une facture acquittée que vous pourrez transmettre à votre mutuelle.

Information mutuelle :

Ma prise en charge mutuelle (FINESS 690780358 - DMT MATERNITE 165).

Numéro de fax : 04 72 19 32 30



À REMPLIR PAR LE PRATICIEN

Docteur :
Admission le : à h
Accouchement prévu le :

Nom et prénom du médecin traitant :

À REMPLIR PAR L'HOSPITALISÉ(E)

Je bénéficie (joindre une attestation/déclaration) :
o D'une Aide Médicale de l'État (AME)
o De la Couverture Maladie Universelle (CMU)
o Complémentaire santé solidaire (C2S).
o Curatelle-Tutelle
(apporter jugement)

Coordonnées:

Nom : Prénom :

Nom de naissance : Date de naissance :

Lieu de naissance : Sexe :

Situation familiale :

N° Portable : Adresse mail :

Adresse :

Code postal : Commune :

N° de Sécurité Sociale :

Adresse du Centre de Sécurité Sociale :

Nom et adresse de la mutuelle :

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance:

[illegible]

nomme la personne de confiance suivante

Nom :
Prénom :
Adresse :
Téléphone Privé : Professionnel : Portable :
E-mail :

• Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :

☐ Oui ☐ Non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

☐ Oui ☐ Non

Signature :

Signature de la
personne de Confiance :

Fait à : _____, le _____

• Directives anticipées modifiées le :

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoign 1 : Je soussigné(e)

Témoign 2 : Je soussigné(e)

Nom :
Prénom :
que M
.....

Nom:
Prénom :
que M
.....

lui a remis un exemplaire
de ses directives anticipées : ☐ Oui ☐ Non

lui a remis un exemplaire
de ses directives anticipées : ☐ Oui ☐ Non

Fait à : Fait à :
Le : Le :

Fait à : _____
Le : _____

Signature :

Signature :

Personne à prévenir et Personne de Confiance

Quelles différences ?



	Personne à prévenir	Personne de confiance
Combien ?	Une ou plusieurs personnes	Une seule personne
Désignation	Par écrit ou par oral, par le patient, ou sur proposition d'un tiers si le patient n'est pas en capacité de s'exprimer	Par écrit par le patient
Participation aux décisions médicales concernant le patient	NON	OUI Elle peut accompagner le patient si elle le souhaite. Lorsqu'il est hors d'état d'exprimer sa volonté, elle peut être consultée pour certaines décisions médicales. (Son témoignage prime sur tout autre).
Accès au dossier médical	NON Sauf procuration du patient.	

La personne de confiance (Cf article L.1111-6 du Code de la santé publique) :

Chaque patient majeur a la possibilité de désigner via un formulaire d'information et de confidentialité une personne de confiance pendant la durée de l'hospitalisation. Cette désignation est révocable à tout moment. La personne de confiance peut être désignée en dehors même d'un lien de parenté. Elle sera consultée si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir une information médicale le concernant. Elle pourra, par ailleurs, accompagner le patient au cours de l'hospitalisation, dans ses démarches de recherche d'une information médicale plus exhaustive et assister aux entretiens médicaux afin de lui apporter une aide dans ses décisions.

Mes directives anticipées

Scanner pour en savoir plus sur directives anticipées et accéder au formulaire.



Les directives anticipées permettent d'exprimer, par avance, la volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux, pour le jour où l'on ne peut plus le faire soi-même, par exemple du fait d'un accident ou d'une maladie grave. Pour plus d'informations, vous reporter à la page 19.

Un formulaire de directives anticipées est disponible sur demande au bureau des admissions (au sens de l'article L.1111-6 du Code de la Santé Publique).

- ☐ Je refuse d'écrire mes directives anticipées
- ☐ Je joins mes directives anticipées

Ma personne à prévenir est :

- ☐ J'accepte de désigner une personne de confiance :
 - Nom et prénoms : Téléphone :
 - Lien de parenté :
- ☐ Je refuse de désigner une personne de confiance après avoir pris connaissance des différences entre « personne à prévenir » et « personne de confiance ».

Date :
Signature Manuscrite de la Patiente:
Confiance: :

Date :
Signature Manuscrite de la Personne de

Les informations à caractère personnel que vous communiquez sur ce formulaire font l'objet d'un traitement par la Clinique du Val d'Ouest pour le respect de ses obligations légales et réglementaires. Ces données sont destinées au personnel habilité et à l'équipe de soins intervenant dans votre prise en charge et sont traitées dans le strict respect du secret médical et de la réglementation en vigueur. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen 679/2016 du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès à ces données.

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. Vous pouvez exercer ces droits auprès de notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse dpo@kantys.org ou en écrivant à Clinique du Val d'Ouest, 39 chemin de la Vernique, 69130 Ecully.



CLINIQUE
DU VAL D'OUEST

Le Consentement éclairé aux soins

(Plus d'informations en p.19)



Je soussigné(e),

Pour intervention prévue le :

Agissant pour moi-même

Agissant pour mon enfant :

Agissant pour le majeur protégé :

Atteste avoir eu un entretien avec le Dr : exerçant à la Clinique du Val d'ouest, pour être informé(e) sur mon état de santé actuel et sur les motifs ayant conduit à prescrire les examens et actes thérapeutiques nécessaires. J'ai reçu une information claire, complète et appropriée, relative à ces actes, à l'inconfort qu'ils seraient susceptibles d'entraîner, ainsi qu'aux risques et complications pouvant survenir pendant leur réalisation et dans leurs suites immédiates ou à terme.

Atteste avoir eu une consultation d'anesthésie au cours de laquelle j'ai reçu une information claire, complète et appropriée sur les avantages et les inconvénients de l'anesthésie proposée. Lors de cette consultation, on m'a remis une fiche d'information écrite que j'ai lue. J'ai pu poser toutes les questions jugées utiles et j'ai bien compris les réponses apportées. J'ai été informé que ces praticiens sont à ma disposition ou à la disposition de mes proches ou du médecin de mon choix, pour rappeler les informations qui m'ont été données. Après avoir pris connaissance de ces informations, et n'étant pas dans une situation d'urgence ou en danger immédiat, j'ai pu, en toute connaissance de cause, donner mon consentement éclairé à la réalisation des actes envisagés.

Date:

SIGNATURE MANUSCRITE DU PATIENT :

Pour les patients sous tutelle, signature du tuteur, (joindre l'attestation de jugement) :

POUR LES PATIENTES MINEURES, ce document doit être OBLIGATOIREMENT SIGNÉ PAR LES 2 TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE. Si vous exercez seul(e) l'autorité parentale, vous devez en apporter la preuve (livret de famille / jugement) A DÉFAUT, L'INTERVENTION NE POURRA AVOIR LIEU.

PARENT 1

Date :

Nom et prénoms :

Date de naissance :

Téléphone : . . .

PARENT 2

Date :

Nom et prénoms :

Date de naissance :

Téléphone : . . .

SIGNATURE MANUSCRITE

SIGNATURE MANUSCRITE

Les parents (détenteurs de l'autorité parentale) attestent chacun en ce qui les concerne, l'exactitude des renseignements fournis ci-dessus.

L'Article 372-2 du code civil précise : Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. Le père et la mère exercent en commun

Questionnaire de Pré-anesthésie

Antécédents personnels
du patient concerné
(adulte ou enfant)



La consultation d'anesthésie pré-opératoire, obligatoire depuis la loi du 5.12.94, a pour but de connaître votre état de santé afin de choisir et vous expliquer le type d'anesthésie le plus adapté à votre cas. Lors de cette consultation, vous sera remise une information écrite qu'il faudra lire et rapporter signée lors de votre admission.

Merci de prendre rendez-vous le plus tôt possible en ligne sur le site www.doctolib.fr ou au 04-72-19-34-33, de remplir ce questionnaire, en vous faisant aider si besoin de votre médecin traitant et d'apporter vos ordonnances et examens récents (sanguins, cardiologiques, ou radiologiques).

Nom :
Prénom :
Poids Actuel : Tabac (Cig / j):
Si Grossesse, Poids de départ : Alcool (Verres / j):
Taille : Activités Physiques :

SUIVEZ-VOUS UN TRAITEMENT ? : (en cours ou récent) : ☐ OUI ☐ NON

AVEZ-VOUS DÉJÀ PRÉSENTÉ DES ALLERGIES ? ☐ OUI ☐ NON

- | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|--|
| ☐ Rhume des foins | ☐ Alimentaire | ☐ MEDICAMENTS (précisez) : |
| ☐ Produits iodés | ☐ Eczéma | ☐ PENICILLINE |
| ☐ Arachide | ☐ Soja | ☐ LATEX |

MALADIES IMPORTANTES DANS VOTRE FAMILLE? ☐ OUI ☐ NON

- | | |
|---|---|
| ☐ Hémophilie, Maladie de Willebrand | ☐ œdème Angio-Neurotique |
| ☐ Maladie Neuro-Musculaire | ☐ Complication d'anesthésie |
| ☐ Autre (précisez): | |

AVEZ-VOUS DÉJÀ ÊTE OPÉRÉ(E) ? (si oui, précisez) ☐ OUI ☐ NON

Avez-vous eu des problèmes lors de précédentes anesthésies (ex: vomissements)?

TSVP

Questionnaire de Pré-anesthésie (suite)

ANTÉCÉDENTS MÉDICAUX

CARDIAQUES

Infarctus, angine de poitrine OUI ☐ NON ☐
 Palpitations, syncopes OUI ☐ NON ☐
 Pace Maker OUI ☐ NON ☐
 Hypertension artérielle OUI ☐ NON ☐
 Souffle cardiaque OUI ☐ NON ☐
 Phlébite, Embolie pulmonaire OUI ☐ NON ☐
 Varices OUI ☐ NON ☐
 Cholestérol, Triglycérides OUI ☐ NON ☐

RESPIRATOIRES

Asthme OUI ☐ NON ☐
 Bronchites Chroniques OUI ☐ NON ☐
 Insuffisance respiratoire OUI ☐ NON ☐
 Apnées du sommeil OUI ☐ NON ☐

INFECTIEUX

VIH, SIDA OUI ☐ NON ☐
 Hépatite B ou C OUI ☐ NON ☐

TRANSFUSION SANGUINE OUI ☐ NON ☐

URINAIRES, RÉNAUX

Insuffisance rénale, dialyse OUI ☐ NON ☐
 Problèmes de Prostate OUI ☐ NON ☐

DIGESTIFS

Ulcère gastroduodénal OUI ☐ NON ☐
 Reflux gastro-œsophagien OUI ☐ NON ☐
 Mal des transports OUI ☐ NON ☐

NEUROLOGIQUES

Epilepsie, convulsions OUI ☐ NON ☐
 Coma OUI ☐ NON ☐
 Accident vasculaire cérébral OUI ☐ NON ☐
 Sclérose en plaques OUI ☐ NON ☐
 Migraines OUI ☐ NON ☐
 Maladie de Parkinson OUI ☐ NON ☐
 Glaucome OUI ☐ NON ☐

ENDOCRINIENS

Diabète OUI ☐ NON ☐
 Problèmes de Thyroïde OUI ☐ NON ☐

Coagulation

Tendance aux saignements prolongés/inhabituels (saignement de nez, petite coupure) ayant nécessité une consultation médicale ou un traitement OUI ☐ NON ☐

Tendance aux ecchymoses/hématomes importants pour un choc mineur OUI ☐ NON ☐

Saignement prolongé après une extraction dentaire OUI ☐ NON ☐

Saignement important après chirurgie (notamment après circoncision ou amygdalectomies) OUI ☐ NON ☐

Pour les femmes : Hémorragie importante après accouchement, règles abondantes, prolongées ayant conduit à une consultation médicale ou un traitement. OUI ☐ NON ☐

PORTEZ-VOUS ?

- ☐ Prothèse auditive
- ☐ Appareil dentaire, pivots, implants, couronnes
- ☐ Lunettes, Lentilles,

FEMMES UNIQUEMENT

Grossesse en cours OUI ☐ NON ☐

- Termesemaines.

Accouchements précédents

Sous Périurale OUI ☐ NON ☐

Problèmes particuliers OUI ☐ NON ☐

ENFANTS UNIQUEMENT

Ancien prématuré OUI ☐ NON ☐

A déjà été hospitalisé OUI ☐ NON ☐

Marche acquise OUI ☐ NON ☐

Problème développement / scolarité OUI ☐ NON ☐

Parents fumeurs OUI ☐ NON ☐

AUTRES : avez-vous autre chose à signaler ou préciser ?

Date :

Signature :

CHOIX DE PRESTATIONS HÔTELIÈRES



Clinique du Val d'Ouest | Maternité

39 Chemin de la Vernique 69130 ECULLY

04 72 19 32 00 - bureau.entrees@cliniquedualdouest.fr

**CLINIQUE
DU VAL D'OUEST**

Nom :	CHAMBRE PARTAGÉE	CHAMBRE PERSONNELLE (sous réserve de disponibilité)		CHAMBRE PERSONNELLE		
Prénom :						
Date de naissance :	DUO	ONLY SOLO	ONLY CONFORT	ONLY SÉRÉNITÉ	ONLY PRESTIGE	ONLY PRESTIGE DUO
Nom du praticien :						
Date d'entrée :						
HÉBERGEMENT						
Chambre partagée avec une autre patiente	✓					
Chambre particulière		✓	✓	✓		
Grande chambre privée avec mobilier design					✓	
Chambre parentale avec mobilier design						✓
ÉQUIPEMENTS MIS À DISPOSITION						
Bouquet TV - Canal+ et Disney Channel	☐ 12€/jour*		✓	✓	✓	✓
Wifi	☐ 5€/jour*		✓	✓	✓	✓
Lit accompagnant				✓	✓	✓
Lit King-size						✓
Plateau de courtoisie					✓	✓
Linge de toilette					✓	✓
Peignoir						✓
RESTAURATION						
Petit-déjeuner gourmet				✓	✓	✓
Déjeuner gourmet				✓	✓	✓
Dîner gourmet				✓	✓	✓
Petit-déjeuner accompagnant **				✓	✓	✓
Repas accompagnants gourmets						✓
SERVICES ET ACCESSOIRES						
Atelier initiation massage bébé					✓	✓
Pantoufles					✓	✓
Trousse de confort La Rosée					✓	✓
Formule choisie	☐ €/jour* ☐ €	☐ 100€/jour*	☐ 130€/jour*	☐ 180€/jour*	☐ 310€/jour*	☐ 410€/jour*

En option : ☐ Thalasso bain bébé - 90€ l'atelier (durée 1h)

☐ Initiation massage bébé - 45€ l'atelier (durée 45 minutes)

* Tarifs TTC applicables au 1^{er} avril 2025. **Facturation à la journée, y compris le jour d'entrée et de sortie, quelle que soit l'heure d'entrée ou de sortie** (décret n°2019-719).

**Petit-déjeuner classique.

Les prestations de restauration sont adaptées aux contraintes médicales.

Vous pouvez aussi bénéficier d'un lit invité dans votre chambre personnelle (45€ par nuit, petit-déjeuner inclus).

En signant ce document, je déclare être informé(e) :

- Du tarif des prestations pour exigences particulières ci-dessus et demande expressément à bénéficier de la prestation choisie ;
- Que les tarifs de ces prestations seront à la charge du patient directement ou à celle de sa mutuelle le cas échéant ;
- Qu'à défaut de choix, aucune prestation de confort ne sera proposée. Des repas seront toutefois servis.

Qualité du signataire : ☐ Patient ☐ Autre (préciser le nom et la qualité

.....)

Fait à ECULLY, le

Signature



1. Je certifie par la présente avoir fait mon choix de chambre (obligatoire).

2. Je déclare accepter d'avoir à régler :

• Les suppléments de séjour (chambre seule et/ou accompagnant, télévision ...)

☐ Si je suis bénéficiaire de la CMU, la chambre seule et les offres sont entièrement à ma charge et je m'engage à régler l'intégralité dès mon entrée.

3. Je déclare être informé(e) que la plupart des praticiens exerçant dans l'établissement sont affiliés au secteur 2 et les sommes restantes à ma charge seront à régler à ma sortie.

4. Je déclare être informé(e) qu'un acompte me sera demandé lors de mon admission.

Il sera encaissé le jour de mon départ si je ne repasse pas au Bureau des Sorties.

Je suis informé(e) qu'il est recommandé de n'apporter ni bijoux, ni objet de valeur, et que la clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

5. Je déclare avoir été informé(e) que la chambre double est facturée comme une chambre seule si celle-ci est occupée par l'accompagnant (également valable pour les bénéficiaires de la CMU).

Je reconnais avoir pris connaissance des informations relatives au traitement de mes données à caractère personnel en bas de ce document.

Date :

SIGNATURE MANUSCRITE DE LA PATIENTE:



Présentation de la maternité

La maternité de la clinique du Val d'Ouest vous accueille grâce à son équipe pluridisciplinaire dans les meilleures conditions possibles durant votre suivi de grossesse et votre accouchement.

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 à partir du 7ème mois

Une équipe de médecins consulte au premier étage du Médicentre.

Une consultation d'anesthésie est obligatoire afin d'assurer votre sécurité durant votre accouchement.

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

> A votre arrivée à la maternité

> Se présenter à l'entrée de la salle d'accouchement au 2ème étage :

- De jour : passer par l'entrée principale (le hall vitré)
- De nuit : aller directement aux urgences maternité (suivre le panneau Pompiers / Urgences maternité)

Pour garantir un accouchement en toute sécurité, vous serez accueillis par une équipe de garde **24h/24 et 7j/7:**

- un obstétricien
- un anesthésiste réanimateur (disponible en permanence)
- une équipe de sages-femmes : elles vous accueillent et
- suivent le travail
- une auxiliaire de puériculture: elle vous aidera à installer votre bébé en peau à peau et à réaliser une première mise au sein dès la salle d'accouchement
- un pédiatre néonatalogue (d'astreinte la nuit et les week-ends)

Si une césarienne s'avérait nécessaire, le bloc opératoire et une salle d'intervention sont réservés 24h/24.

> La déclaration de naissance

Elle est obligatoire et se fait dans les 5 jours qui suivent l'accouchement.

> Un accouchement sans douleur

Les praticiens anesthésistes peuvent pratiquer des anesthésies péridurales ou des rachianesthésies 24h / 24.

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).

Scannez pour prendre un rendez-vous avec l'anesthésiste



Une salle d'accouchement dite «nature» Cette salle est proposée pour les patientes souhaitant accoucher le plus naturellement possible, notamment sans péridurale. Dans cet espace à l'ambiance zen, des équipements sont à la disposition de la future maman afin de l'accompagner dans ce projet tels qu'une baignoire de détente, des lianes de suspension, des ballons ou encore une grande banquette permettant davantage de postures.

Votre Trousseau



Pour la salle de Naissance

Pour votre bébé

- 1 body
- 1 pyjama
- 1 brassière chaude
- 1 bonnet
- 1 paire de chaussons
- 1 Turbulette® ou gigoteuse
- 1 lange doux en coton

- 1 slip jetable ou filet
- 1 brumisateur

Pour le co-parent

- Des collations
- Votre support pour écouter de la musique pendant le travail
- vos écouteurs

Si vous souhaitez allaiter

- Traversin ou coussin d'allaitement
- Un baume d'allaitement 100% lanoline pour les bouts de seins

Pour le séjour en suites de Naissance

Pour votre bébé

- 2 serviettes éponges
- 6 pyjamas
- 6 bodys
- 4 brassières en laine ou acrylique
- 1 ou 2 Turbulette(s)® ou gigoteuse(s)
- 1 thermomètre rectal
- 2 paires de chaussettes
- Tenue de sortie en fonction de la saison
- 1 ou 2 bonnet(s)
- Bavoirs
- 5 carrés à langer
- 1 paquet de couches
- 1 paquet de coton
- 1 brosse à cheveux ou peigne pour bébé
- 1 drap standard (60x120 ou 70x140)

- 3 chemises ouvertes ou pyjamas
- 2 soutiens gorge d'allaitement
- Coussinets d'allaitement

Pour la maman

- Son carnet de santé
- Des tenues post accouchement confortables (nuisette, tee-shirt, etc...)
- Nécessaire de toilette (savon, brosse à dent, dentifrice, etc...)
- Linge de toilette (serviette, gant, tapis de bain, ...)
- Des slips jetables ou en coton
- 1 paquet de serviettes périodiques taille maxi ou nuit
- 1 paire de chaussons
- 1 sèche-cheveux
- Écharpe de portage
- Etuis pour appareil dentaire
- appareil auditif, lunettes et lentilles

Pour le co-parent

- Son carnet de santé
- Une tenue de nuit si accompagnant

Pour le retour à la maison

- Siège auto (adapté à la naissance)

Pensez à laver les vêtements de bébé, son linge, ses doudous avant leur première utilisation. De préférence avec une lessive saine, naturelle.

Il est recommandé aux patients de n'apporter ni bijoux ni valeurs lors de leur hospitalisation.

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.



> 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.

Une référente en allaitement maternel est présente 7j/7 pour vous accompagner dans votre projet.

> Les grossesses pathologiques

Une sage-femme s'occupe de la prise en charge des grossesses pathologiques en cas d'hospitalisation au cours de votre grossesse.



Notre établissement est placé sous vidéo-protection.
Art L 223-1, L 223-9, L 251-1 à L 255-1, L 613-13 et
R 251-1 à R253-4 du code de la Sécurité Intérieure.



Neonatalogie

Le service de néonatalogie du Val d'Ouest est un niveau 2A, il peut accueillir jusqu'à 12 bébés.

Ces derniers sont accueillis suivant certains critères :

Ce service est ancré au maillage régional du réseau périnatal AURORE. Les contacts avec les autres services de maternité et de néonatalogie de la région en sont facilités. La prise en charge des bébés est assurée par des pédiatres présents en journée et en astreinte de nuit.

Ils sont aidés par des praticiens paramédicaux (infirmières, infirmières puéricultrices) présents en permanence dans l'unité.

Le service est composé d'une unité de néonatalogie composée de 6 pôles où sont pris en charge les nouveau-nés nécessitant une surveillance rapprochée et une unité Kangourou avec six chambres mère-enfant.

Nous favorisons le rapprochement mère-enfant dès que cela est possible en unité Kangourou. Au long du séjour, les soignants pourront accompagner les parents dans la découverte de leur parentalité et dans la réalisation des soins auprès de leur bébé.

Les projets d'allaitement maternel sont accompagnés afin d'en favoriser la mise en œuvre. Toute l'équipe de néonatalogie sera ainsi à votre disposition pour que le séjour respecte, selon l'évolution de votre bébé,





Pour mieux vous accueillir, le personnel de la clinique porte un badge sur lequel est indiqué le nom et la fonction de chacun de vos interlocuteurs.

L'établissement accueille des stagiaires, si vous ne souhaitez pas de soins par ceux-ci, veuillez le signaler à l'équipe soignante.

Pour vous assurer une prise en charge globale

- > **Servicesocial** (Tél. 04 72 19 31 30)
Une assistante sociale peut vous aider pour connaître les aides financières, les aides aux logements, mettre en place les aides TISF, et l'accessionaux documents périnataux.
- > **Addictologie** (Tél. 04 72 19 33 39)
Unmédecinetuneinfirmièrespécialisés assurent des consultations.
- > **Aide psychologique** (Tél. 04 72 19 31 23)
Des psychologues assurent des consultations durant et après le séjour.
- > **Diététicienne** (Tél. 06 69 16 81 81)

Les Accompagnants

Les accompagnants sont autorisés en maternité, à condition d'être majeur ou d'être l'un des deux parents de l'enfant. Si une chambre avec un lit accompagnant est souhaitée, merci de l'indiquer au personnel, sous réserve de disponibilité.

Le Culte

Service de culte sur demande : le Val d'Ouest met à votre dispositionune salleœcuménique au 4ème étage.

Les médicaments

Dès votre arrivée, vous vous engagez à remettre l'ensemble des médicaments que vouspossédez.Vousnedevrezpasconsommer d'autres médicaments que ceux délivrés par l'équipe soignante de l'établissement. Vous devrez aussi remettre les ordonnances en votre possession.

L'ensemble vous sera restitué lors de votre sortie.

Entretien entre l'équipe médicale et la famille ou les proches des patients

Si la famille ou les proches des patients (notamment les personnes de confiance désignées par écrit) souhaitent s'entretenir avec l'équipe médicale, ils devront en informer le personnel qui contactera le médecin.



Les 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 diététiciens. Ils vous seront servis dans votre chambre aux heures suivantes :

- Petit déjeuner en libre service : de 7h00 à 10h00,
- Déjeuner : de 12h à 13h00,
- Collation: de 15h30 à 16h
- Dîner : de 18h15 à 19h30.

La carte hôtelière

Sivotre état desantépermet 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).

Une possibilité de repas accompagnant vous est ouverte, à commander dès que possible auprès du personnel de service en achetant un ticket au standard (RDC) avant 9h pour le repas du midi et 15h pour le repas du soir.

L'hôtellerie et le confort

Toutes les chambres sont équipées de, selon les choix d'option :

- >Télévision: elle est mise à disposition dans votre chambre, sa mise en service s'effectue au bureau des entrées/sorties ou au standard.
- >Téléphone: ils permettent l'accès direct à votre lit par un numéro personnalisé, sauf la nuit.
- > Internet : code WIFI disponible à l'accueil.

Hôtellerie-propreté

Le bio-nettoyage des locaux de l'ensemble des services est réalisé par un partenaire certifié ISO 9002 selon un système qualité qui se base sur des protocoles propres à l'établissement.

Autres

Les Visites

Elles sont autorisées de 13h à 20h, à raison de **deux personnes par patient. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis**, à l'exception de la fratrie.

La boutique de Ségolène

Elle est située dans le hall d'accueil (snack, presse, confiseries, jouets, hygiène, layette, cadeaux, papeterie,...).

Lesdistributeurs

Des distributeurs de boissons et confiseries sont disponibles dans le hall d'accueil et au 1er étage.



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 avec accompagnant
- Les prestations hôtelières (options)
- Les compléments d'honoraires dont le montant vous a été communiqué par votre praticien au moment de la consultation.

Si vous n'êtes pas assuré social :

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

Votre Sortie



La date de votre sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi. Les sorties doivent être faites le matin du jour du départ.

Votre départ est validé après avoir vu :

1. La sage-femme pour le contrôle de votre état de santé
2. L'obstétricien (le vôtre ou celui de garde le dimanche) pour votre ordonnance de sortie
3. Le pédiatre pour la visite de sortie
4. L'auxiliaire de puériculture remet le carnet de santé, les ordonnances et les conseils nécessaires à la sortie

Dans ce cas, le personnel vous remettra l'ensemble des bilans réalisés pendant votre séjour. Pensez à récupérer tous vos effets personnels.

Il est impératif de vous présenter au bureau des entrées/sorties au rez-de-chaussée.

Il vous sera délivré un bulletin de situation (faisant office d'arrêt de travail durant l'hospitalisation) ainsi qu'une facture

> L'organisation de votre retour à la maison

Une réunion est organisée tout les jeudis en partenariat avec la PMI de secteur.

Votre retour à domicile peut s'effectuer dès le deuxième jour. Pour cela, votre sage-femme libérale doit en être informée pour passer à votre domicile le lendemain de votre sortie.

Liste Sage-femmes du Rhône:



Vous devez également prévoir un rendez vous avec votre pédiatre dans les 8 jours qui suivent la sortie.

Liste des pédiatres:





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.

1

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.

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.

3

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.

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.

5

6

Une personne à qui 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.

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.

7

8

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

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.

9

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.

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.

11

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.



L'hospitalisation du nouveau-né est un réel défi pour tisser les liens familiaux et suscite des émotions intenses. Elle nécessite la mobilisation des ressources de tous pour offrir au bébé les meilleures chances de bien grandir. Les études scientifiques démontrent que la création du lien d'attachement entre le nouveau-né et sa famille, dès les premiers instants de vie, est primordial pour son bon développement. Le dialogue et la concertation entre les parents et les soignants se trouvent au cœur d'une prise en charge optimale du nouveau-né hospitalisé.

Conscients de ces enjeux, nous, parents de nouveau-nés hospitalisés et professionnels de la naissance, nous engageons à tout mettre en œuvre pour que le nouveau-né hospitalisé bénéficie :



De la présence continue, dès l'heure de sa naissance, sans restriction, 24h/24, d'au moins l'un de ses parents, ou d'une personne de confiance.

Les parents choisissent, s'ils le souhaitent, une à deux personnes de confiance pour les soutenir et les relayer tout au long de l'hospitalisation.



Des meilleures conditions pour créer le lien d'attachement avec ses parents (contact physique, bercement, échanges vocaux, alimentation) qui améliorent son état de santé et son bon développement.

Parents et soignants partagent leurs connaissances pour regarder ensemble le bébé, comprendre ses réactions et entrer en relation avec lui.



Du contact peau à peau quotidien, avec au moins l'un de ses parents, ou la personne de confiance désignée par eux, le plus tôt possible, de façon prolongée au cours des 24h et jusqu'à la sortie.



Du colostrum maternel (1er lait) sans restriction d'âge gestationnel ou de poids, en l'absence de contre-indication médicale.

L'équipe soignante informe et accompagne la mère dans la façon de nourrir son enfant et la soutient dans ses choix.



De la possibilité de téter au sein ou au biberon, aussitôt qu'il montre la capacité à le faire, sans restriction d'âge gestationnel.



D'un environnement confortable adapté à son développement sensoriel (luminosité, son, odeur, goût, toucher).



De la participation de ses parents aux soins qu'il reçoit avec l'accompagnement des professionnels de santé.



Du rôle protecteur de ses parents dans la prise en charge de l'inconfort et de la douleur en étroite coopération avec les soignants.



Des informations accessibles et compréhensibles destinées à ses parents pour comprendre son état de santé et prendre soin de lui.



D'une prise en charge individualisée, élaborée en concertation avec ses parents, et en accord avec la littérature scientifique la plus récente sur le sujet.

Signataires de la Charte



Sous le patronage du



Avec le soutien de



Droit des malades et qualité du système de santé

Les médecins, les infirmiers et l'ensemble du personnel montrent une attention particulière aux droits et responsabilité des personnes soignées conformément à la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Les points abordés ne dispensent pas de la lecture du texte de loi (loi n° 2002-303 du 4.03 2002).



Le secret professionnel

Les médecins, chirurgiens et l'ensemble du personnel sont soumis au secret professionnel. Il est scrupuleusement respecté pour chaque patient.

Aucune donnée médicale ne peut être donnée par téléphone. Le règlement intérieur impose le secret à l'ensemble des personnels de l'établissement.

Information et consentement du patient

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Il participe ainsi activement avec le médecin au choix thérapeutique le concernant. Cette information porte sur les différentes investigations proposées, les traitements ou actions de prévention. Leur bénéfice au regard du risque encouru, voire des conséquences éventuelles d'un refus de soin, fait partie de cette information. Toutefois, la volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée.

Protection des mineurs et des personnes sous tutelle (cf. art. 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.

Consentement du patient aux soins

Le consentement libre et éclairé du patient est recherché avant tout usage diagnostique ou thérapeutique. Le médecin vérifie que l'information qu'il lui donne est comprise et accessible. Il peut lui fournir tout document utile pour l'aider dans sa compréhension. Le patient peut faire valoir sa décision de limiter ou d'arrêter le traitement, notamment dans le cas d'une phase avancée ou terminale d'une affection grave ou incurable.

Dans le cas de mineurs et majeurs sous tutelle, le médecin doit fournir une information adaptée en fonction de leur âge et de leur capacité de compréhension. Si le patient est apte à exprimer sa volonté, le médecin doit recueillir son consentement même si les titulaires de l'autorité parentale doivent, par ailleurs, consentir au traitement. Dans le cas où un traitement ou une intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'un patient mineur, le médecin peut se dispenser du consentement de ces derniers pour pratiquer l'acte en ayant préalablement tout mis en œuvre pour que le mineur prévienne les titulaires de l'autorité parentale. Ce document peut être confié à sa famille, à des proches, à la personne de confiance ou encore au médecin traitant pour être accessible.

Les directives anticipées

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

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées afin d'exprimer sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux, dans le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Votre dossier médical contient un document dans

lequel vos directives anticipées sont recherchées. Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, veuillez transmettre ces dernières à l'équipe soignante ou à la personne de votre choix. Si vous envisagez de les rédiger au cours du séjour, vous pouvez demander un formulaire au bureau des admissions.

Ces directives seront ensuite communiquées au médecin et conservées dans votre dossier médical.

Le dossier patient Dossier Médical Partagé (DMP)

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 Auvergne-Rhône-Alpes pour le DMP (Dossier Médical Partagé).

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.

Conditions d'accès au dossier patient

L'article L 1111-7 du Code de santé publique permet au patient d'accéder directement à son dossier médical par l'envoi d'une copie à domicile ou lors d'un entretien sur place avec le médecin référent du patient. Le patient peut également demander à un médecin de son choix de s'en charger. Les informations peuvent être délivrées aux ayants droit, au sens successoral du terme (arrêté du 3 janvier 2007) d'une personne décédée dans la mesure où la demande est motivée, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

Dans tous les cas une demande de communication du dossier médical doit être accompagnée d'un justificatif d'identité ou d'un justificatif de lien de parenté pour sa famille et être adressée par écrit à la direction.

L'envoi du dossier donnera lieu à la facturation des frais de copie et d'affranchissement.

La durée et les modalités de conservation du dossier patient (cf. art. L. 1111-1 et R. 1111-7 à R. 1112-7 du Code de la santé publique)

Le dossier médical est conservé 20 ans minimum dans un service d'archivage dédié et sécurisé. Pour les mineurs, le délai est augmenté d'autant d'années qui séparent la date de l'acte de la date de la majorité. Enfin, pour les dossiers d'affection de nature héréditaire, le dossier est conservé à vie.

Toute recherche de dossier sera facturée.

Les dossiers sont conservés sur site pendant une durée déterminée puis confiés à un hébergeur d'archives prestataire externe.

La confidentialité du séjour

Lorsqu'un patient ne souhaite pas que sa présence dans l'établissement soit divulguée, il doit le signifier, dès son admission, sur le formulaire de confidentialité fourni par le service des admissions.



Les dispositions réglementaires applicables à votre séjour

Le Droit d'expression du patient - 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.

Le traitement des plaintes et contestations - 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.

Le recours au médiateur

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.



Un engagement qualité au service du patient

L'enquête E-Satis

Cette enquête nationale, soutenue par la HAS et le collectif inter-associatif sur la santé permet également de mesurer la satisfaction de nos patients. Pour toute hospitalisation ou séjour en ambulatoire, le patient est sollicité pour communiquer son adresse électronique au moment de son admission. Deux semaines après sa sortie, le patient recevra par courriel un lien sécurisé et en cliquant dessus, répondra à un questionnaire de satisfaction. En moins de dix minutes, il donnera son avis sur son accueil dans l'établissement, sa prise en charge, l'information au cours du séjour, le délais d'attente, le respect de l'intimité et de la confidentialité, la gestion de la douleur, les prestations hôtelières et sur l'organisation de la sortie. Les résultats des questionnaires sont disponibles sur le site du Val d'Ouest : www.cliniquedualdouest.fr

Indicateurs qualité

La clinique du Val d'Ouest s'est engagée 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.cliniquedualdouest.com et www.scopesante.fr.

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. Vous pouvez consulter le rapport de certification concernant l'établissement sur le site : www.has-sante.fr
Vous trouverez joint dans le livret spécifique le détail de ces résultats.

Gestion des données personnelles

Le groupe Kantys veille au respect des principes gouvernant la protection des données à caractère personnel et aux droits des personnes concernées. Les données collectées auprès des patients à l'occasion de leur prise en charge dans l'un de nos établissements font l'objet de traitements conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen 679/2016 du 27 avril 2016.

Ces informations sont également soumises au secret professionnel.

Une information sur les traitements mis en œuvre, leur finalité et les droits dont vous disposez vous est remise lors de votre admission par l'établissement concerné. Pour plus d'informations vous pouvez consulter notre politique de gestion des données sur les sites de nos établissements. Vous pouvez également solliciter cette information à tout moment ou soumettre toute question relative à vos droits et à leur exercice en vous adressant à dpo@kantys.org.

Réutilisation des données aux fins de recherche, d'étude ou d'évaluation

Les données collectées à l'occasion des soins sont susceptibles d'être réutilisées à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le cadre de traitements mis en œuvre sur la base du Système National des Données de Santé et dans les conditions de l'article L. 1461-3 du Code de la santé publique. Le système national des données de santé est géré par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Il ne contient aucune donnée d'identité, ni le numéro de sécurité de sorte que l'identification directe ou indirecte des personnes concernées y est impossible. Vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos données aux fins de recherche d'étude ou d'évaluation à tout moment à l'exception des cas où le traitement est nécessaire à l'accomplissement des missions des services de l'Etat ou des organismes chargés d'une mission de service public. Vous pouvez exercer ce droit auprès du Médecin responsable de l'information médicale au sein de notre établissement.



Commission Des Usagers (CDU), traitement des plaintes et des réclamations

Conformément à l'article R 1112-91 du CSP :

La CDU est présente dans chaque établissement du Groupe Kantys. Elle a pour mission d'assister, d'informer, d'orienter toute personne qui s'estimerait victime d'un préjudice dans l'établissement et d'indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

Au cours de l'hospitalisation, toutes réclamations verbales ou interrogations seront reçues par un cadre infirmier ou exprimées via le questionnaire de satisfaction patient.

Pour recevoir une réponse, il est nécessaire de s'identifier sur le questionnaire de satisfaction ou d'écrire à la direction pour consigner par écrit ou par mail (veuillez vous référer au livret spécifique de l'établissement pour connaître l'adresse mail) l'objet de la plainte.

Conformément à l'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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. 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.

Conformément à l'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 la Clinique. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Conformément à l'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.

La composition de la CDU est affichée dans le livret spécifique de l'établissement (ou en annexe).

Au titre de l'article 2-3 de l'arrêté du 15 avril 2008, si vous souhaitez exprimer oralement une réclamation

au cours de votre séjour, référez-vous à l'Infirmière qui en informera sa hiérarchie directe. Vous pourrez être mis en relation avec les représentants des usagers

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 l'évaluer, et à vous donner toutes les informations utiles. Pour cela votre participation est primordiale. Voir Contrat d'engagement disponible sur :

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/contrat_engagement_douleur.pdf

La 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 œuvre 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.

> Identivigilance :

Ensemble des mesures prises pour garantir l'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.



Vous et votre entourage

Vous, et votre entourage, êtes tenus de respecter le personnel. Le respect de notre personnel, quel qu'il soit, et la reconnaissance du travail qu'il effectue auprès de vous, sont à nos yeux des principes de base. La tolérance, le respect mutuel et la prise en considération de chacun sont les fondements qui devraient sous-tendre les propos et les actes de chacun. Cela inclut aussi le respect des autres patients (notamment pour le niveau sonore), des consignes d'hygiène et de sécurité, des prescriptions médicales, des règles et du règlement intérieur de l'établissement.

Il vous est rappelé que les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel sont punissables par la loi conformément aux dispositions du code pénal.

Les locaux propres et entretenus de l'établissement doivent être respectés par les visiteurs tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Les auteurs de dégradations de matériel ou de locaux seront tenus de rembourser les coûts liés à la réparation.

Notre personnel soignant est tout particulièrement sensibilisé au respect de la dignité du patient, à sa situation particulière de vulnérabilité et à la douleur physique et/ou psychologique que la maladie entraîne parfois. C'est par la pratique d'un respect mutuel que nous optimiserons votre prise en charge et la qualité de notre système de soins. Une attitude correcte est ainsi exigée envers le personnel et le corps médical.

L'ensemble des professionnels de santé est à votre service et non à votre disposition, ils s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individuels de qualité avec la diligence que permettra leur charge de travail.

Autres règles à respecter

> Bruit

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

> 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 et de la planète.

> Le tabac et la cigarette électronique

Conformément à la loi, il est interdit de fumer et vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Des zones fumeurs sont signalées à l'extérieur.

> Le téléphone portable

Pensez à mettre vos téléphones en mode silencieux. Les téléphones doivent rester en position éteinte pour ne pas perturber le bon fonctionnement des appareils médicaux et pour préserver la tranquillité des patients.

Les téléphones des équipes médicales et paramédicales de l'établissement sont agréés spécialement pour un tel usage.

> Ordinateur portable

L'usage d'un ordinateur personnel est autorisée dans l'établissement. Cependant, il est vivement conseillé de sécuriser cet appareil par un cordon antivol ou rangement dans une valise en cas de non utilisation.

> Les effets personnels: lunettes, prothèses oculaires, dentaires, auditives

Dans le cas où le patient, à l'admission, ne serait pas muni des boîtes nécessaires aux rangements de ses effets personnels, lunettes et prothèses, des enveloppes et des boîtes spécifiques peuvent lui être remises. Nous recommandons au patient de les utiliser afin d'éviter ainsi toute perte. Pendant son absence, nous remercions le patient de placer l'ensemble de ses lunettes, prothèses oculaires, auditives et dentaires dans le coffre-fort individuel de sa chambre et de s'assurer, avant l'intervention, d'avoir retiré l'ensemble de ses prothèses amovibles.

Le patient est informé que l'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de

disparition de lunettes, prothèses dentaires et auditives lorsque le patient n'a pas utilisé les rangements spécifiques proposés ou n'a pas utilisé son coffre individuel.

> Sécurité incendie

Les consignes de sécurité sont affichées à chaque étage et dans tous les lieux communs de l'établissement. En cas de départ de feu, nous prions chaque patient de rester calme et de prévenir immédiatement le personnel. Ce dernier, formé à cet effet, indiquera aux patients la marche à suivre. Ces consignes s'appliquent également aux visiteurs des patients et sont reprises dans la charte du visiteur affichée dans tous les services.

> Les dépôts et valeurs

Il est conseillé au patient de n'apporter ni bijoux, ni valeurs lors de son hospitalisation. En cas d'impossibilité, il est proposé au patient de placer ses valeurs dans le coffre de l'établissement. Un inventaire sera alors établi et le patient en recevra un exemplaire. Pour récupérer l'ensemble des objets placés dans le coffre, le patient devra présenter l'exemplaire du reçu. Chaque chambre dispose d'un coffre individuel. Il est conseillé d'y déposer l'ensemble de ses effets personnels ou de valeurs.

> L'hygiène des mains

Des flacons de solution hydroalcoolique sont à votre disposition dans les chambres. Nous vous demandons de bien vouloir vous en servir en entrant et en sortant de la chambre.

> Les soins

Lorsque le patient reçoit des soins, la présence des visiteurs n'est pas autorisée et ce pour préserver la dignité du patient.

> Tenue et comportement

Une tenue correcte et un comportement adapté sont de rigueur dans l'établissement.

> Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits.

> Plantes et fleurs

L'eau stagnante dans laquelle baignent les fleurs est source d'innombrables germes. En maternité, seules les fleurs coupées en bouquet avec réserve d'eau sont autorisées.



- Etre vigilant.
- Signaler tout bagage ou colis abandonné au personnel présent à l'accueil de l'établissement.
- Signaler toute personne au comportement inadapté, voire suspect.
- Ne jamais accepter un bagage ou un colis qui vous serait confié par une personne inconnue.
- Suivre les consignes des agents de sécurité.
- Faciliter les opérations de contrôles aléatoires ou systématiques comme l'ouverture des sacs ou la palpation sommaire, ...
- Se soumettre aux éventuelles réductions du nombre de visites aux malades, voire leurs interdictions complète en cas de risque extrême.

Extrait de la partie publique du plan Gouvernemental de vigilance, de prévention et de protection face aux menaces terroristes - n° 650/SGDSN/PSN/PSE du 17 janvier 2014:

« Acteur à part entière de sa propre sécurité, tout citoyen contribue par son comportement responsable, à la vigilance, à la prévention et la protection de la collectivité face aux menaces terroristes. Il doit être sensibilisé aux risques auxquels il peut être confronté dans son environnement quotidien, afin de comprendre la justification des mesures de sécurité qui peuvent lui être imposées ou recommandées d'adopter, et d'y adhérer ».

