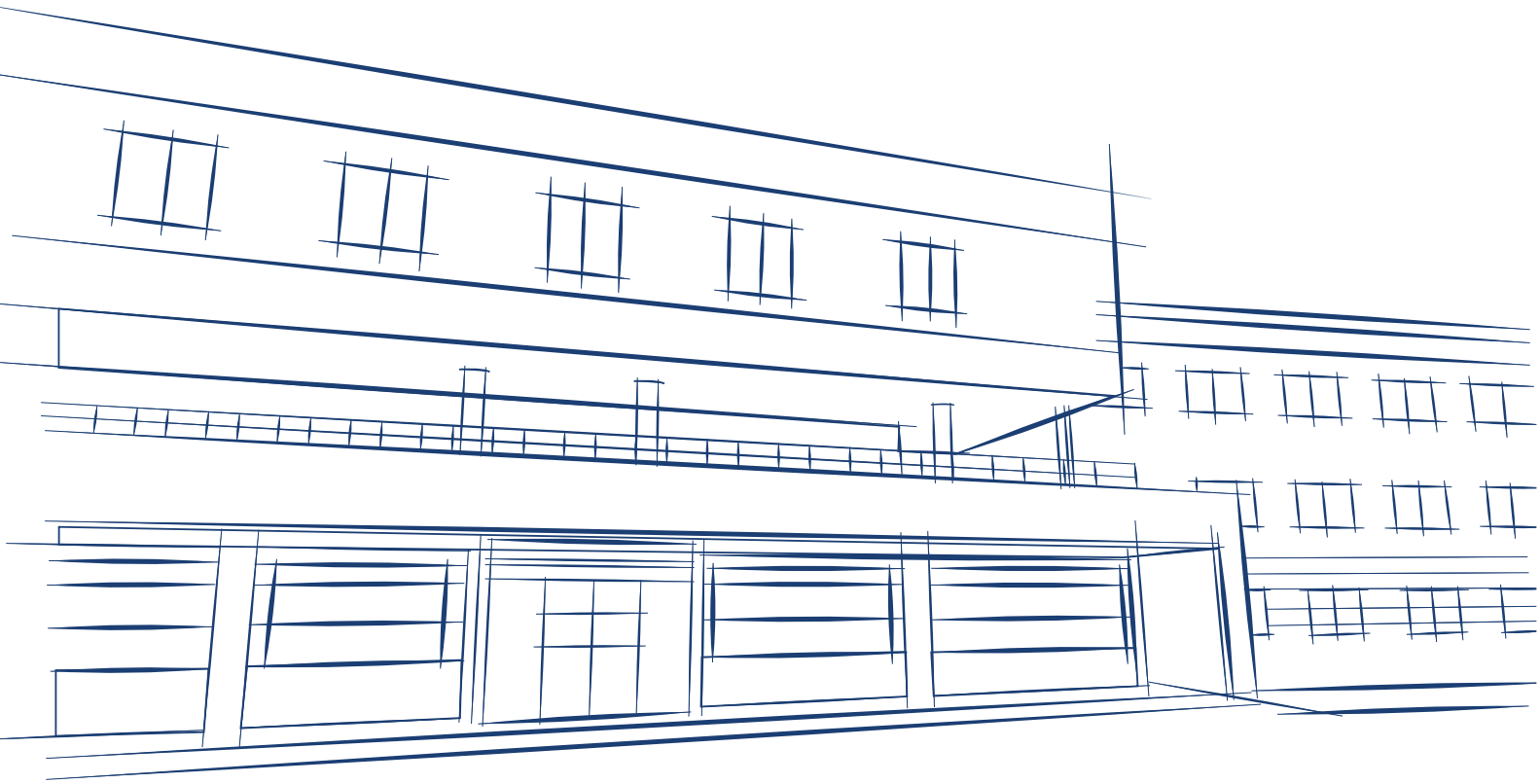
Bienvenue

À LA CLINIQUE PASTEUR DE ROYAN



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT EN AMBULATOIRE

Mon praticien : .....

Numéro de téléphone du secrétariat : .....

Date de consultation d'anesthésie : .....

Date et heure de l'intervention : .....

Vous serez contacté la veille de votre intervention pour confirmer l'horaire de votre entrée et vous communiquer les dernières consignes préopératoires.

VIVALTO SANTÉ
Entre nous, la vie

Bienvenue

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement.

Les équipes médicales, soignantes et techniques de la clinique Pasteur sont heureuses de vous accueillir et mettent tout en œuvre pour vous assurer confort et sécurité durant votre séjour.

Ce livret est destiné à vous guider dans votre parcours de soins. Vous y trouverez les réponses à la plupart de vos questions. Nous vous invitons à en prendre connaissance afin de préparer au mieux votre venue.

N'hésitez pas à contacter notre service qualité pour nous faire part de vos remarques et idées afin de nous aider à toujours nous améliorer.

Nous vous remercions de votre confiance.

Le Directeur Général

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

- Votre carte de mutuelle

- Votre pièce d'identité

- Votre carte vitale

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

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

- La check-list ambulatoire
- La fiche de pré admission
- L'information médicale sur l'anesthésie
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance
- Le consentement à la collecte de données personnelles
- L'annuaire des praticiens de l'établissement
- Les tarifs de soins et tarifs hôteliers de l'établissement
- La présentation des membres de la commission des usagers
- La présentation des directives anticipées
- Le contrat d'engagement de la douleur

Notre offre de soins

> Présentation de l'établissement

Située au nord de la ville de Royan, la clinique Pasteur vous accueille 7 jours sur 7 dans un cadre moderne.

Elle dispose de 127 lits et places de chirurgie ainsi que d'un service d'urgences ouvert de 8h à 20h tous les jours de l'année.

Près de 60 praticiens exercent leur activité au sein de la clinique Pasteur. Une vingtaine de cabinets de consultations couvrant toutes les spécialités permettent de vous proposer une prise en charge optimale et de proximité.

La clinique Pasteur a satisfait à la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé (V2014) en novembre 2015 avec la note de A.

En décembre 2009, la clinique a été le cinquième établissement de santé en France certifié ISO 14001 (certification environnementale). Sensibilisée au Développement Durable, la clinique Pasteur est attentive à promouvoir cette valeur dans ses orientations et dans son mode de fonctionnement.

La clinique Pasteur a rejoint le Groupe Vivalto Santé en janvier 2020.

> Nos chiffres clés

- **79** lits en hospitalisation complète
- **40** places de chirurgie ambulatoire
- **8** lits de surveillance continue
- **13 150** patients accueillis dont 67% en ambulatoire
- **10 000** passages aux urgences
- **5 130** passages aux soins externes
- **52** médecins
- **190** personnels soignants et administratifs

Nos pôles médicaux-chirurgicaux

Chirurgie

- Chirurgie artérielle et veineuse
- Chirurgie cancérologique
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie urologique et pelvienne

Médecine

- Anesthésie, Réanimation
- Angiologie – médecine vasculaire
- Appareil digestif, endoscopie
- Cardiologie
- Dermatologie
- Diététicienne
- Kinésithérapie
- Neurologie
- Pneumologie
- Proctologie
- Psychologue - psychothérapeute
- Orthophonie

Autres services :

- GCS Urgences du Pays Royannais
- Imagerie Médicale, Echographie-doppler, IRM, Scanner
- L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs

Notre plateau technique

Notre établissement est équipé de technologies modernes et d'un plateau technique performant :

- 12 salles d'opérations
- 8 lits de Surveillance Continue
- Service d'urgences
- Imagerie Médicale, Echographie-doppler, IRM, Scanner
- Plateau exploratoire : bilans urodynamiques, cœlioscopies vidéo, arthroscopies vidéo, endoscopies bronchiques, digestives, et urologiques

Notre personnel

> Notre personnel

● Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation,
- Les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur).

● Le personnel soignant : Tunique blanche et pantalon avec étiquette nominative

- Les cadres de santé (tunique et pantalon blancs avec liseré gris) qui sont responsables des équipes soignantes, du fonctionnement et de l'organisation des services d'hospitalisation.
- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique blanche avec liseré et pantalon bleu foncé) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- Les Aides-Soignants (AS) (tunique blanche avec liseré et pantalon bleu canard) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom.

● Le personnel paramédical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle.
- Les laborantins chargés de réaliser les prélèvements sanguins.

● Le personnel hôtelier : Tunique et pantalon blancs avec liseré bleu foncé et une étiquette nominative.

- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.

● Les autres professionnels :

- Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, préparateur en pharmacie, équipe d'entretien, personnel administratif...

Nos associations partenaires

● L'association Interplast-France
Association humanitaire de chirurgie plastique et reconstructrice qui organise des missions humanitaires.

● L'Association Plan Cancer
Association qui a pour but notamment de financer des formations en cancérologie pour le personnel soignant.

● La Ligue contre le Cancer
Tél. 05 45 50 57 95

● L'Association ACOR 17
Association de chirurgie de l'obésité royannaise. Sa mission est d'accompagner les patients dans la démarche de la prise en charge de leur obésité.

● L'association de lutte contre la douleur de la clinique
Association qui a pour mission de favoriser et d'organiser des actions de formations pour le personnel soignant et de financer du matériel pour soulager la douleur.

● L'association UFC-Que choisir
Association qui a pour objectif de promouvoir les actions individuelles ou collectives des consommateurs et la défense de leurs intérêts.

● L'association Génération Mouvement
Association qui développe le lien social et lutte contre l'isolement.

● L'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)
Association qui a pour mission de défendre les intérêts familiaux, moraux et matériels de l'ensemble des familles.

● L'Association des Stomisés-Aunis-Saintonge
Association qui soutient les personnes stomisées.
Tél. 05 46 35 84 74

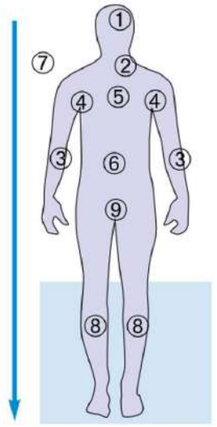
● L'association IVHOIR
Association qui développe les actions du Centre Local d'Information et de Coordination du réseau de santé pour personnes âgées.
Tél. 05 46 05 58 40

Nos consignes pré-opératoires

Vous êtes prié(e) de respecter les consignes suivantes. Leur non-respect peut entrainer l'annulation de votre intervention.

● La veille de l'intervention

- Retirez vos bijoux, piercing, vernis, faux-ongles et maquillage.
- Nettoyez et coupez vos ongles de mains et de pieds.
- Réalisez une dépilation de la zone à opérer selon les consignes de votre chirurgien (Vous pouvez utiliser une tondeuse, de la crème dépilatoire. VOUS NE DEVEZ PAS utiliser de rasoir).
- Suivez les indications données par le médecin anesthésiste concernant votre traitement personnel (médicaments à poursuivre ou à arrêter avant l'intervention).
- Prenez un dîner léger sans boisson alcoolisée.
- Prenez une douche (y compris shampooing) selon les recommandations de votre chirurgien et les étapes suivantes :



① Commencez par les cheveux puis 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

La douche, y compris le shampooing, doit être réalisée avec le savon antiseptique prescrit lors de la consultation.
S'il ne vous a pas été prescrit, utilisez vos gel douche et shampooing habituels.

- Soyez à jeun minimum 6h avant l'entrée (vous ne devrez plus manger, fumer, mâcher de chewing-gum ni bonbon). Vous êtes autorisé(e) à boire 3h avant votre entrée (eau, thé/café sucré ou non), mais le lait est interdit.
- Habillez-vous de vêtements propres.
- Assurez-vous de la venue d'un accompagnant le jour de votre admission et la nuit qui suit votre intervention.

● Le matin de l'intervention

- Reprenez une douche (y compris shampooing) selon les recommandations de votre chirurgien et les étapes citées ci-dessus.
- Habillez-vous de vêtements propres et confortables.
- Lavez-vous les dents.
- Prenez les boîtiers de rangement de vos lunettes, lentilles, appareils auditifs, prothèses dentaires pour les ranger avant de monter au bloc.
- Veuillez apporter les documents et matériels énumérés dans le check list ambulatoire.
- Laissez à la maison les objets de valeur, argent liquide, ordinateur, tablette...

Mon parcours de soins

1. Avant le jour de mon intervention

- **Consultation pré-anesthésique**

Je prends rendez-vous dès que possible au cabinet d'anesthésie. Il doit avoir lieu au plus tard 48h avant l'intervention.

- **Pré admission**

Je choisis mes suppléments hôteliers et réalise ma pré-admission juste après ma consultation d'anesthésie au bureau des admissions situé dans le hall d'accueil de l'établissement ou bien depuis mon domicile via l'application de préadmission en ligne sur le site de la clinique.

- **Contact de la veille**

Je serai contacté la veille de mon intervention pour confirmer l'horaire de mon entrée et me communiquer les dernières consignes pré-opératoires. Si vous n'avez pas reçu d'appel ou de SMS avant 15h, appelez le service ambulatoire au : 05.46.22.21.50.

- **Consignes pré-opératoires**

Je dois suivre scrupuleusement les consignes pré-opératoires listées précédemment et données par le chirurgien et le médecin anesthésiste, faute de quoi, mon intervention pourrait être annulée.

6. Le retour à domicile

- **En cas de problème, appeler dans cet ordre :**

1. Le service ambulatoire au 05.46.22.21.50
2. OU le service des urgences de la clinique 7j/7 de 8h à 20h
3. OU le praticien via son secrétariat

- **Appel du lendemain**

Je serai contacté entre un et trois jours après mon hospitalisation par l'établissement par téléphone ou SMS pour évaluer mon état de santé.

- **Questionnaire e-satis**

Quelques semaines après mon hospitalisation, je reçois automatiquement par e-mail, un lien vers un questionnaire sécurisé et anonymisé. Je peux donner en quelques minutes mon avis sur l'accueil dans l'établissement, la prise en charge, la chambre, les repas, l'organisation de la sortie.

N'oubliez pas de communiquer votre e-mail à la pré-admission : votre avis compte !

5. La sortie

- **Consignes de sorties**

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

Mon parcours de soins

2. Mon arrivée à l'établissement

- **Je me rends dans le service ambulatoire au premier étage.**
- **Un soignant m'accompagnera ensuite jusqu'à ma chambre et m'aidera à m'installer.**

3. Mon séjour

- **Objets de valeur**

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce.

- **Consignes avant mon départ au bloc opératoire**

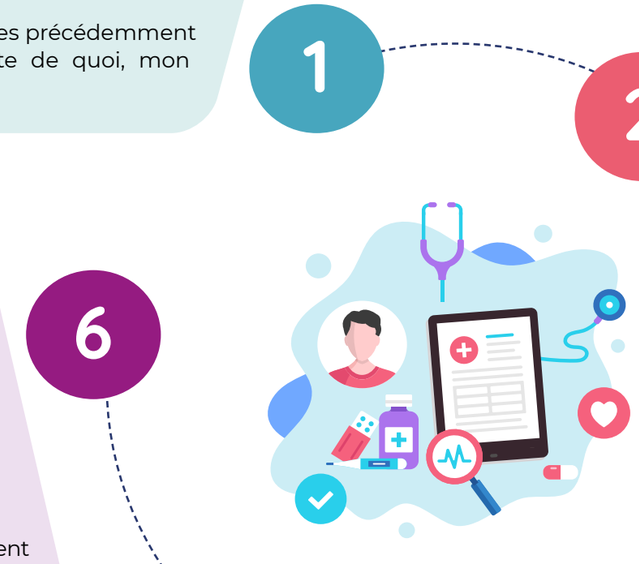
Je retire mes prothèses auditives, lunettes, lentilles, dentier juste avant le départ. Je mets la tenue que l'on m'a donné sans d'autres vêtements.

- **Repas / snacking**

Notre établissement met à votre disposition des distributeurs ainsi qu'une cafétéria ouverte de 12h00 à 14h30.

- **Accompagnant**

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient dans les chambres après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service. Un salon d'attente climatisé est à disposition dans le service ambulatoire.



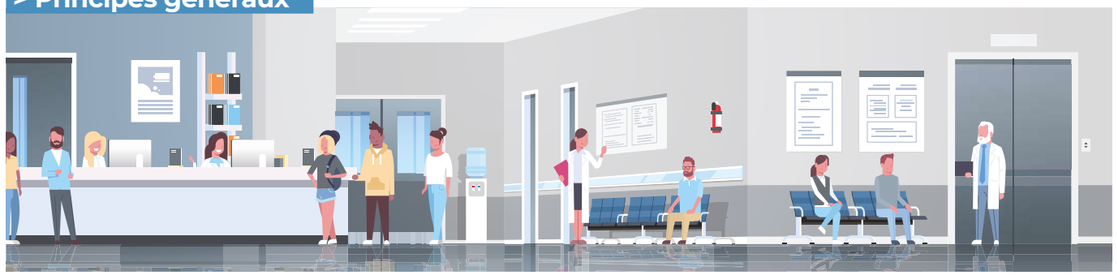
4. Après mon intervention

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

Charte de la personne hospitalisée

Usagers, vos droits

> Principes généraux*



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayant droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

Charte de l'enfant hospitalisé

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

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de Jour.

2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui Jour et nuit, quel que so1t sont âge ou son état.

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6 Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptes sans l1m1te d'âge.

7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

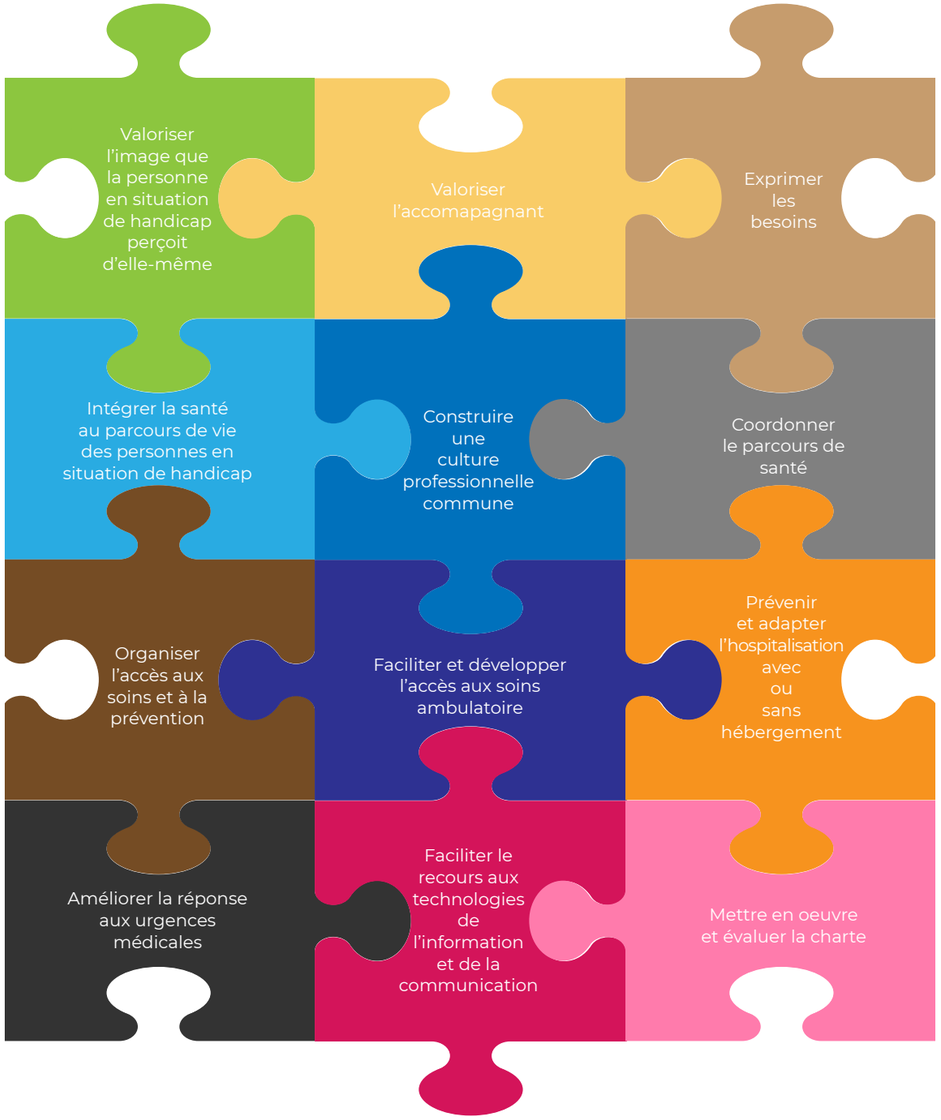
8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 L'équipe soignante dot être organisée de façon à assurer une cont1nu1te dans les soins donnés à chaque enfant.

10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte Romain Jacob

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



Retrouvez la charte complète sur www.handidactique.org

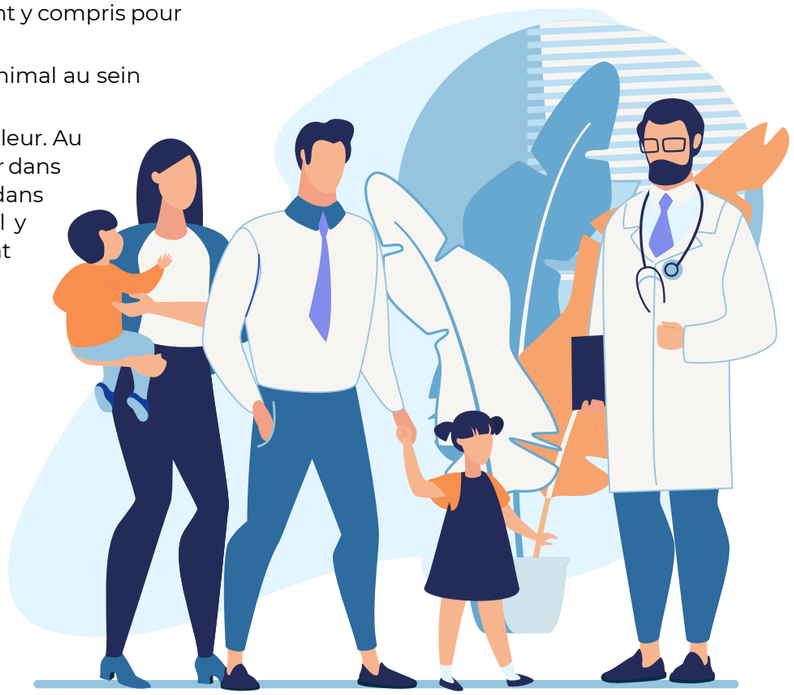
Devoirs du patient

> Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

> Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.



Droits et informations du patient

> Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

> Commission de relation avec les usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

> Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques (en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L. 710-6 du Code de Santé Publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978 et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement. Le délégué à la protection des données est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail dpd@vivalto-sante.com.

En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL pour la France).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2.j et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

> Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

> Dossier médical

(Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la santé publique)

Vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès du directeur de l'établissement précisant les documents souhaités. Toute demande doit être accompagnée d'une copie de justificatif d'identité.

Vous pouvez consulter gratuitement votre dossier sur place ou demander la copie des documents (frais de reproduction et d'envoi à votre charge).

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (vous avez la possibilité de vous opposer à la transmission d'informations vous concernant à d'autres professionnels de santé, aux ayants droits en cas de décès, il suffit de nous l'indiquer).

Droits et informations du patient

> Personne à prévenir

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

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

> Personne de confiance

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

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance (parent proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous accompagner pour toutes vos démarches au sein de l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous-même votre volonté. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés.

> Plaintes et réclamations adressées à l'établissement

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

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

> Prise en charge des mineurs

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

> Protection des majeurs protégés

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

> Directives anticipées

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

> Don d'organes

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

Notre engagement qualité

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

Sécurité des soins

Les médicaments

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

Notre objectif est de soulager votre douleur

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

Identito-vigilance

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

Prévention des infections associées aux soins

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

Une démarche continue d'amélioration de la qualité

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

La certification

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

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

Indicateurs

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

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

Le Groupe Vivalto Santé

Le Groupe Vivalto Santé a été créé par Daniel Caille et des médecins bretons à l'occasion de la reprise fin 2009 de trois établissements : le Centre Hospitalier Privé Saint-Grégoire (Saint-Grégoire), la Clinique Pasteur-Lanroze (Brest) et la Clinique de la Côte d'Émeraude (Saint-Malo).

C'est aujourd'hui le 3ème acteur au niveau national dans le domaine de l'hospitalisation privée

Animé par une dynamique d'expansion constante, le Groupe Vivalto Santé est aujourd'hui à la tête d'un réseau de plusieurs établissements de santé privés, situés en Bretagne, Normandie, Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Nouvelle-Aquitaine, Pays de la Loire, Hauts-de-France, Bourgogne-Franche-Comté et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le Groupe Vivalto Santé a fait le choix d'un modèle d'organisation originale : la Troisième Voie qui est un modèle de partenariat médecins actionnaires et investisseurs financiers lors des réflexions et décisions stratégiques. Le fondement de la troisième voie est de bâtir une gouvernance partagée forte dans laquelle chacun est impliqué dans l'ensemble des décisions stratégiques.

L'excellence du soin, le respect du patient, la mutualisation des ressources, autant de principes forts autour desquels le Groupe Vivalto Santé construit son réseau d'établissements, sur un maillage territorial. régional performant, au service du soin de proximité.

Rejoignez-nous sur

La prise en charge des enfants

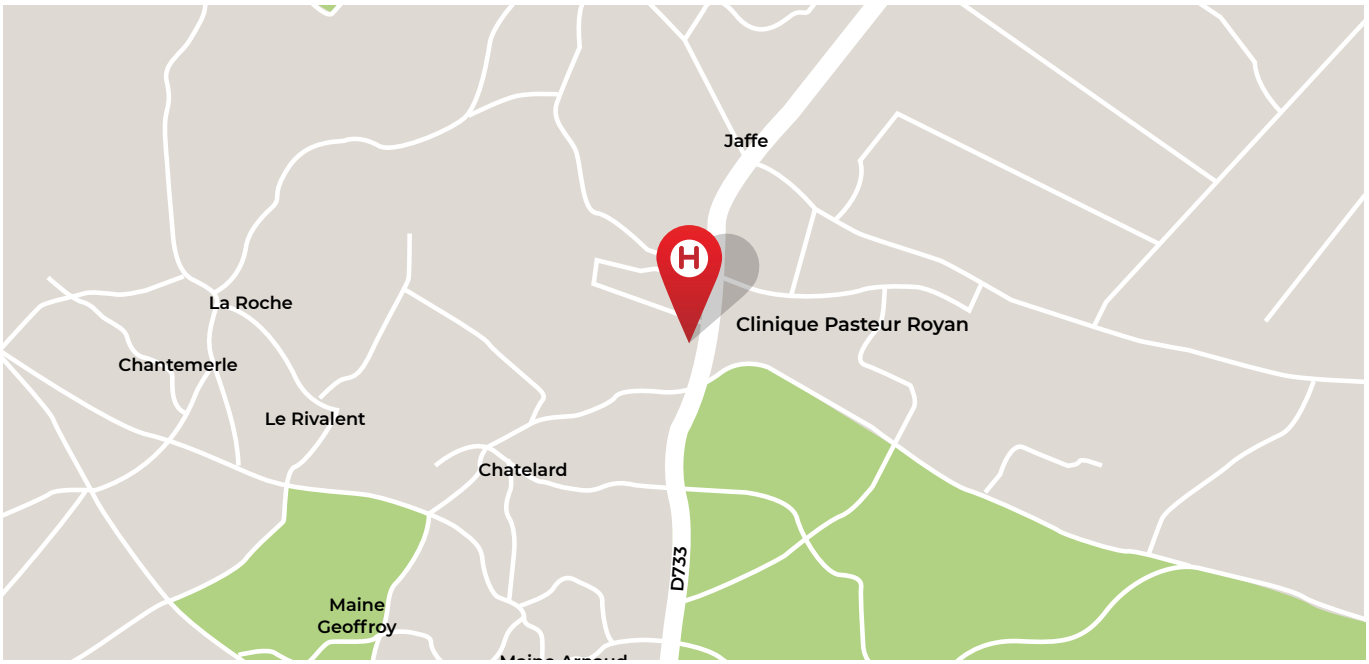
Au moment de la pré-admission et de l'admission, je dois apporter :

- L'autorisation d'opérer signée obligatoirement par LES DEUX PARENTS. Un justificatif sera demandé en cas d'absence d'un des deux parents.
- Le livret de famille ainsi que les pièces d'identité des deux parents.
- Le carnet de santé de l'enfant.

Je dois accompagner mon enfant au cours des démarches administratives et rester à côté de lui tout au long de sa prise en charge dans nos services. Je ne quitte pas l'établissement même durant son passage au bloc opératoire.

Le brancardage selon les souhaits enfant/parents, peut se faire en « petit bolide » (voiturette électrique).

Plan de l'établissement et accès



• EN BUS :

Ligne 11, arrêt "Clinique"

Du réseau de transport de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique (CARA)

Numéros utiles

● Accueil	05 46 22 22 22	● Radiologie et IRM	05 46 22 24 44
● Bureau des pré-admissions	05 46 22 23 95	● Scanner	05 46 22 24 42
● Service facturation	05 46 22 22 67	● **Urgences :**	**05 46 22 21 70**
● Consultations anesthésie	05 46 22 24 50	● Service ambulatoire	05 46 22 21 50

ou par mail à anesthesie.pasteur@gmail.com

Coordonnées

222 avenue de Rochefort
17 201 ROYAN CEDEX

cliniquepasteur-royan.vivalto-sante.com