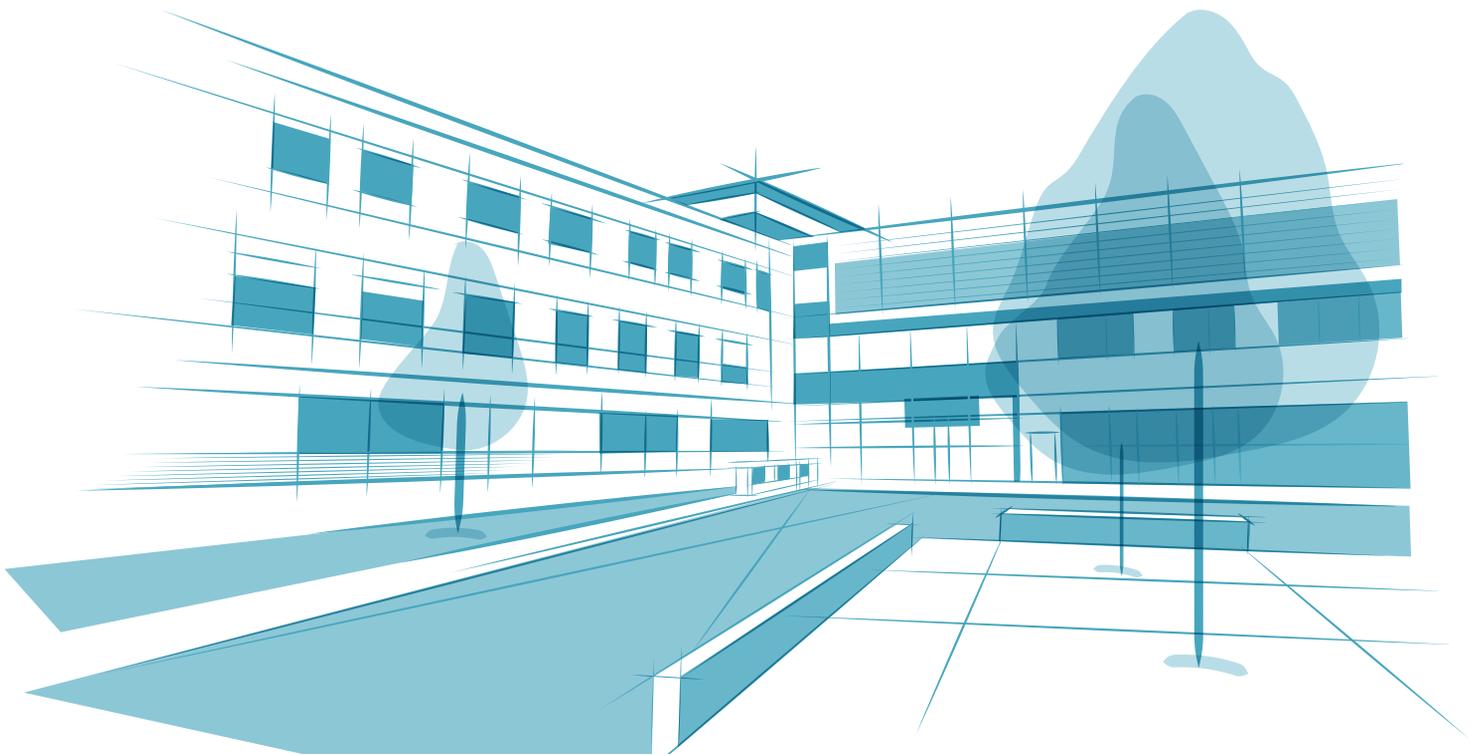


Bienvenue

À LA CLINIQUE DE LA CÔTE D'ÉMERAUDE



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



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



● Votre pièce d'identité



● Votre carte vitale



● Votre carte de mutuelle



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

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

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

Bienvenue

Bienvenue à la Clinique de la Côte d'Emeraude. Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*Brice LEVRIER, Directeur Général
Dr Geneviève BOUDRY, Présidente de CME*

Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	04
● NOTRE OFFRE DE SOINS	06
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	08
● LE PATIENT EXPERT	08
● LA RECHERCHE MÉDICALE	08
● VOTRE CONSULTATION MÉDICALE OU CHIRURGICALE	09
● VOTRE CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE	09
● VOTRE PRÉ-ADMISSION	10
● VOTRE ADMISSION	11
● VOTRE SÉJOUR	12
● VOTRE SORTIE	14
● CHARTES DE LA PERSONNE ET DE L'ENFANT HOSPITALISÉS	16
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	18
● DEVOIRS DU PATIENT	20
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	21
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	23
● PLAN ET ACCÈS	24

Notre offre de soins

> Présentation de l'établissement

La Clinique de la Côte d'Emeraude, établissement du Groupe Vivalto, propose aux patients une qualité de soins et un niveau de service reconnu grâce à l'engagement permanent de ses équipes. La Haute Autorité de Santé lui a décerné en 2015 le plus haut niveau de certification.

Elle bénéficie d'un service d'hospitalisation en chirurgie de 46 lits ainsi que d'un service d'hospitalisation de jour (ambulatoire) en chirurgie, en médecine (gériatrie, endocrinologie/diabétologie, chimiothérapie...).

200 professionnels de santé dont 55 praticiens exercent à la Clinique et couvrent une offre de soins diversifiée.

Une unité de soins non programmés permet un avis médical rapide et sans rendez-vous, appuyée d'un plateau technique complet (imagerie et laboratoire).

Nos pôles médicaux-chirurgicaux

Chirurgie

- Viscérale et digestive
- Gynécologique
- Ophtalmologique
- Orthopédique
- Neurochirurgique
- ORL
- Plastique, reconstructrice et esthétique
- Stomatologique
- Urologique

Médecine

- Gastro-entérologie, endoscopie digestive
- Oncologie médicale
- Médecine Physique et Réadaptation
- Consultation douleur
- Rhumatologie
- Endocrinologie / Diabétologie
- Gériatrie / Plaies et cicatrisation
- Unité de soins non programmées : accueil médical sans RDV



Notre plateau technique

- 6 salles de bloc opératoire,
- 2 salles d'endoscopie
- 1 salle de réveil avec 11 postes
- Imagerie avec 1 IRM, 1 scanner, échographie, radiologie conventionnelle
- Laboratoire de biologie médicale
- Centre de radiothérapie : 2 accélérateurs de particules
- Plateau de kinésithérapie
- Pharmacie à usage intérieur
- Equipements spécifiques :
 - En urologie : lithotriteur extracorporel, laser de vaporisation photo sélective de la prostate (Green Light XPS®)
 - En vasculaire : laser endo-veineux pour la chirurgie des varices
 - En orthopédie : système de navigation pour la chirurgie prothétique



Notre offre de soins

> Nos chiffres clés

- **20 000** séjours / an (toutes spécialités confondues)
- **40** passages par jour à l'Unité de soins non programmés
- **8 000** séjours en chirurgie ambulatoire
- **55** praticiens,
- **150** professionnels soignants et administratifs
- **80%** de l'activité en ambulatoire

> 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 paramédical : Tunique et pantalon blanc ou blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique avec liseré turquoise) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- Les Aides-Soignants (AS) (tunique avec liseré rose) sont chargés des soins de confort et de nursing.
- Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom.
- La diététicienne (blouse blanche) est chargée d'évaluer votre état nutritionnel.

● Le personnel hôtelier : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (tunique avec liseré mauve) 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

Association cancérologie

- La ligue contre le cancer
- SINOOC
- Les Petits cadeaux bonheur

Coordination des parcours sur le territoire malouin

- Appui Santé Rance Emeraude
- AUB Santé
- HAD 35

Association interprétariat

- Maux sans frontière

Association caritative

- Horizon nouveau

Le patient expert

Le patient expert est un patient souffrant ou ayant souffert d'une pathologie, qui s'implique dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins. Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu de la situation. Vous pouvez vous rapprocher de la direction de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.

La recherche médicale



Les essais cliniques ont pour objectif de faire évoluer la prise en charge des patients et de contribuer au progrès médical. Ils permettent aux patients de bénéficier des avancées de la recherche fondamentale. Ils peuvent porter sur de nouveaux médicaments ou associations de médicaments contre la maladie ou ses effets secondaires, de nouvelles façons de les administrer ou de nouvelles techniques de traitement, de diagnostic, de prise en charge ou de prévention. Ils permettent aux patients d'accéder, précocement et sans risque, à des traitements innovants et adaptés à leur pathologie. Un essai clinique ne peut être mis en œuvre sans l'agrément d'un comité d'éthique qui veille à la qualité de l'essai, tant sur le plan éthique que sur le plan scientifique.

Dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin pourra éventuellement vous proposer de participer à une étude clinique en fonction de votre pathologie. Plusieurs conditions doivent être réunies afin d'orienter votre médecin dans le choix d'un éventuel essai. Il existe

des critères d'inclusion afin de vérifier l'adéquation entre votre maladie et les traitements proposés, ainsi que des critères d'exclusion permettant de s'assurer que votre état de santé est compatible avec ces traitements. Après avoir vérifié l'ensemble de ces critères, votre médecin vous expliquera les bénéfices attendus et risques éventuels et vous remettra alors un document explicatif, appelé « consentement éclairé ».

La participation à un essai clinique repose sur une démarche volontaire des patients.

Votre consultation médicale ou chirurgicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous, patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin. Le secrétariat pourra vous remettre les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.

Votre consultation pré-anesthésique

Si votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devrez réaliser une consultation avec un médecin anesthésiste. Pensez à prendre rendez-vous dès que possible après votre consultation chirurgicale. La consultation pré-anesthésique a pour but de réaliser un bilan de santé, de rechercher vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique, il est donc très important que vous évoquiez avec le médecin les traitements que vous suivez actuellement. Ce rendez-vous est également le moment pour évoquer le mode d'anesthésie qui convient le mieux à votre état de santé et à la nature de l'intervention.

Quels documents supplémentaires devez-vous apporter ?

En complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé, vous devrez vous munir de :

- Toutes vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours,
- Vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien,
- Le questionnaire anesthésique / feuille de renseignement complétée.

Dispositions particulières à prendre en ambulatoire

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire qui nécessiterait une anesthésie, le praticien vous expliquera les modalités spécifiques de sortie :

- Il vous sera interdit de conduire un véhicule,
- Vous devrez être raccompagné à votre domicile par quelqu'un de votre entourage,
- Vous devrez également rester entouré pendant les 24 heures suivant l'intervention et garder un téléphone à proximité.



Votre pré-admission en ligne

La pré-admission

doit être effectuée dès que possible après la confirmation de votre séjour au sein de l'établissement. Nous vous conseillons de la faire à la suite de la consultation de chirurgie. C'est une étape importante qui permet de choisir les conditions de votre séjour et qui facilite les formalités d'admission. Elle permet notamment de :

- **Valider vos données administratives** (identité, coordonnées, etc.).
- **S'assurer que vos documents sont bien à jour** (pièce d'identité, carte de mutuelle, ...) et vous indiquer si nécessaire, de demander une prise en charge à votre mutuelle santé.
- **Confirmer vos choix** en matière d'hôtellerie (choix de la chambre particulière et des services personnalisés).
- **Récupérer les documents nécessaires** pour organiser votre prise en charge.

> Votre pré-admission en ligne avec l'appli VOUS

VOUS est l'application digitale qui facilite votre parcours de soins et vous accompagne à chaque étape, de votre première consultation jusqu'à votre retour à domicile.

L'application **VOUS** est disponible gratuitement sur tous vos écrans (smartphone, tablette, PC, mac) en téléchargement depuis Google Play Store et App store, ou depuis le web en vous rendant sur <https://vous.vivalto-sante.com>



5 min
Créez déjà votre compte personnalisé.



15 min
Complétez vos informations tranquillement.
C'est facile avec tous vos papiers sous la main : carte vitale, pièce d'identité et carte de mutuelle. Vous pouvez revenir à votre dossier d'hospitalisation et le consulter à tout moment.



VOUS est une application digitale santé sécurisée
son contenu reste confidentiel et vous contrôlez l'accès.

En cas de difficulté, l'établissement dispose d'une borne **VOUS** disponible en libre-service, depuis laquelle vous avez la possibilité de réaliser votre préadmission.

> De quels documents devez-vous disposer ?



● Votre carte vitale



● Votre pièce d'identité



● Votre carte de mutuelle

> La réservation de votre chambre particulière et choix des services

Sur demande de votre part et **selon les disponibilités de l'établissement**, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour. Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.

> POUR VOTRE ENFANT



Pour la réservation du séjour de votre enfant, vous devez vous munir de sa pièce d'identité et du livret de famille. Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée obligatoirement par chacun des représentants légaux.

Votre admission

L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour. Elle se déroule à l'accueil de l'établissement.

> Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche et dépilation transmises par votre chirurgien. Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées. Pensez à ôter tout bijou, piercing,

faux-ongles (gel et résine compris), vernis à ongles (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé.

Nous vous engageons à bien respecter toutes les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites par le médecin anesthésiste.

> Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Un nécessaire de toilette,
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,

- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...
- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. Mais veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.

> Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devez vous munir de :

- Vos résultats d'examens préopératoires (radiographies, IRM, scanner, analyses, ...) et le matériel éventuel prescrit par le médecin,
- Vos dernières ordonnances,
- Le consentement éclairé signé,
- L'autorisation d'opérer signée du ou des représentants légaux (pour les enfants et personnes sous tutelle).

> Le déroulement de votre admission

Votre admission sera confirmée soit par un SMS soit par un appel téléphonique de l'infirmier(e) qui vous informera de l'heure de votre convocation. Vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues. L'accueil vous orientera vers le service de soins où l'équipe se chargera de votre installation. Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre

dossier de soins et vous indiquera le créneau horaire de votre intervention. Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique.

> POUR VOTRE ENFANT



Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal. N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille et le doudou. La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le temps d'hospitalisation des enfants de moins de 16 ans. Après l'intervention, cette présence est essentielle pour rassurer l'enfant.

Votre séjour

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de jouir d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

Votre séjour de A à Z

> Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est autorisée la nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas).

La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs est recommandée.

> Courrier

Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le confier au personnel soignant ou le déposer à l'accueil principal. L'affranchissement de votre courrier n'est pas réalisable au sein de l'établissement. Pensez à vous munir de timbres.

> Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

> Fleurs

Pour des raisons d'hygiène, les plantes et fleurs coupées sont interdites dans l'établissement.

> Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : linge et produits de toilette, vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

En revanche, tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement.

> Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèces. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, vous pourrez demander à ce qu'ils soient déposés dans un coffre. Un inventaire sera dressé en votre présence. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

En prévention des vols, nous vous conseillons vivement de ne rien laisser de valeur lorsque vous vous absentez de votre chambre (chéquier, cartes bancaires, bijoux, argent liquide, portable...). La direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.



Votre séjour



> Parking

Les règles du code de la route sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation des Urgences, des pompiers et aux personnes handicapées. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'établissement décline toutes responsabilités en cas de vol ou d'accident. Les ambulances et taxis sont autorisés à stationner devant l'entrée de l'établissement.

Cet emplacement est également disponible pour aider les personnes à mobilité réduite à descendre de véhicule. Il sera ensuite nécessaire de libérer l'emplacement et de garer le véhicule sur le parking de l'établissement.

> Repas

Le jour même de votre admission et/ou le jour de votre intervention, un repas standard et adapté ou une collation vous sera servi dans votre chambre. Vous pouvez bénéficier de repas amélioré à la carte ou dans votre forfait chambre privilège. Pensez à signaler tout régime alimentaire particulier au personnel soignant. Les horaires des repas sont :

- 12H00
- 18H15

> Presse

Une application e-presse peut vous être proposée dans votre forfait de prestation hôtelière ou en service à la carte. Il comprend 5 titres de presse d'information générale, loisir, économique ou sportif.

> Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien.

Avant l'intervention et afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté ou mis à votre disposition par l'établissement.

Vous êtes responsable de vos appareillages, pensez à apporter vos étuis.

> Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone au sein de l'établissement. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission, admission ou au cours de votre séjour auprès des membres de notre équipe.

> Télévision

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission, admission ou durant votre séjour auprès des membres du personnel qui vous expliqueront la démarche à suivre.

L'usage de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

> Visites

Les visites peuvent s'effectuer de 12h à 20h (sauf conditions sanitaires particulières).

Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être si possible brèves, pas trop bruyantes et se limiter à 2 personnes maximum.

Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite, etc.).

Votre sortie



Vos jour et horaire de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

Les sorties se font avant 11H00, sauf indication médicale.

> Formalités administratives

- **Votre bulletin de situation** peut vous être remis sur demande. Il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour.
- Vous recevez **la facture de votre hospitalisation**. vous pouvez la régler sur l'application "vous" ou sur le site internet de la Clinique.

> Ce que vous aurez à régler

L'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation. Elle peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation dans certains cas particuliers.

Vous aurez donc à régler ce que l'on appelle **le ticket modérateur**, qui correspond à la différence entre ce que prend en charge votre Caisse d'Assurance Maladie et la totalité des frais d'hospitalisation (soit

20 % des frais d'hospitalisation sauf cas particulier).

Pour les actes ayant un tarif supérieur ou égal à 120 euros le ticket modérateur restant à votre charge est remplacé par une **participation forfaitaire de 24 euros**. Elle ne s'applique qu'une seule fois par séjour, pour l'ensemble des frais d'hospitalisation. Cette participation s'applique également pour certains actes ayant un coefficient supérieur ou égal à 60 dans la Nomenclature générale des actes professionnels (NGAP).

Par exemple, pour une intervention dont les frais s'élèvent à 1 600 €, vous n'aurez pas à régler de ticket modérateur mais la participation forfaitaire de 24 €.

À cela s'ajoute **le forfait hospitalier** qui est une participation que doit régler chaque patient dans le cadre de son hospitalisation lorsqu'elle est supérieure à 24 heures dans un établissement de santé. Il s'élève depuis 2018 à 20 € par jour y compris le jour de sortie. L'Assurance Maladie ne rembourse pas ce forfait. Il est parfois pris en charge par les mutuelles ou les complémentaires santé, renseignez-vous auprès de votre organisme.

Dans certains cas particuliers, des personnes peuvent être exonérées du règlement du forfait hospitalier, du ticket modérateur ou de la participation forfaitaire de 24 euros.

Votre sortie

> Prestations hôtelières

Vous aurez également à régler **le total des prestations particulières** que vous aurez choisies durant votre séjour au sein de l'établissement (offres hôtelières et services proposés). Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. L'accueil est également à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous envoyer une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.

Pour plus d'informations rendez-vous sur : www.ameli.fr

> Dépassements d'honoraires

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.

> Transports

Afin de regagner votre domicile après prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale. Un bon de transport pourra vous être remis afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite.

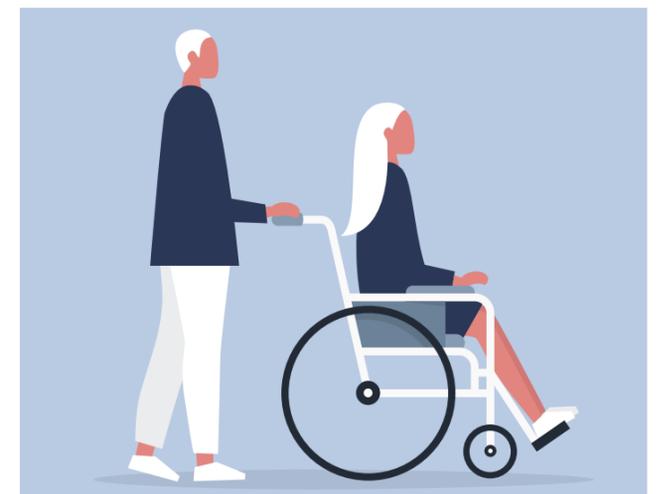
> Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire vous est remis le jour de votre sortie, afin de recueillir vos avis et impressions sur les conditions d'accueil et de séjour au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'y répondre. Vos remarques sont importantes car elles nous permettent de connaître les points positifs de votre séjour et ceux à améliorer.

Un questionnaire informatisé, appelé e-satis vous sera également envoyé par la HAS (Haute Autorité de la Santé) par mail à la suite de votre séjour. En quelques minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Une fois par an, un score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement et sera publié sur le site Scope Santé (www.scopesante.fr). Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre. L'enquête e-satis ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie qui vous est remis.

> Votre retour à domicile

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.



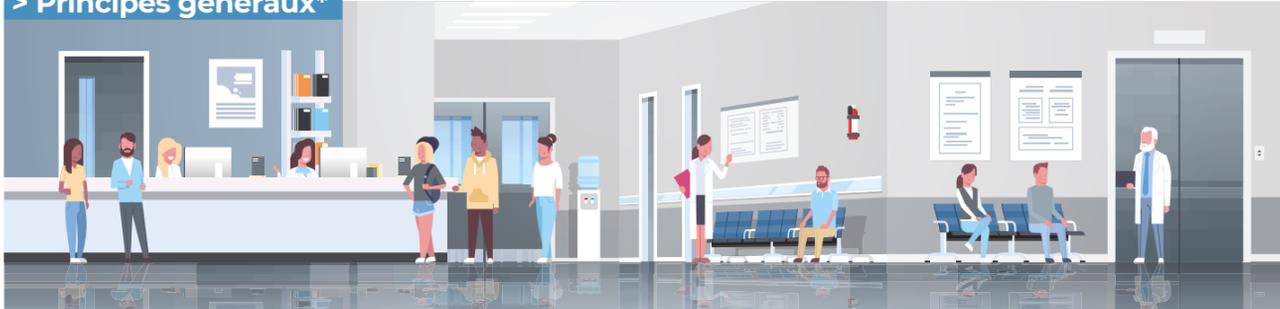
> POUR VOTRE ENFANT

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée).

Charte de la personne hospitalisée

Usagers, vos droits

> Principes généraux*



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

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

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

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

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

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles.

Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

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

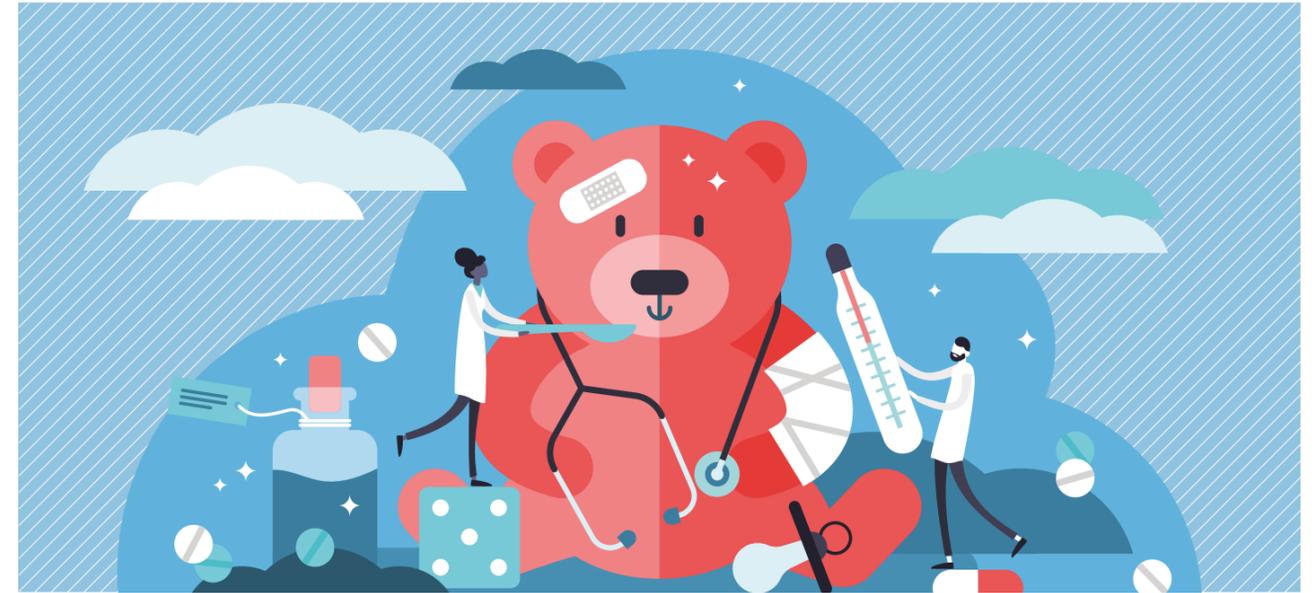
11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement

Charte de l'enfant hospitalisé



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 pouvez 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.

Droits et informations du patient

> 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).

> 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

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.

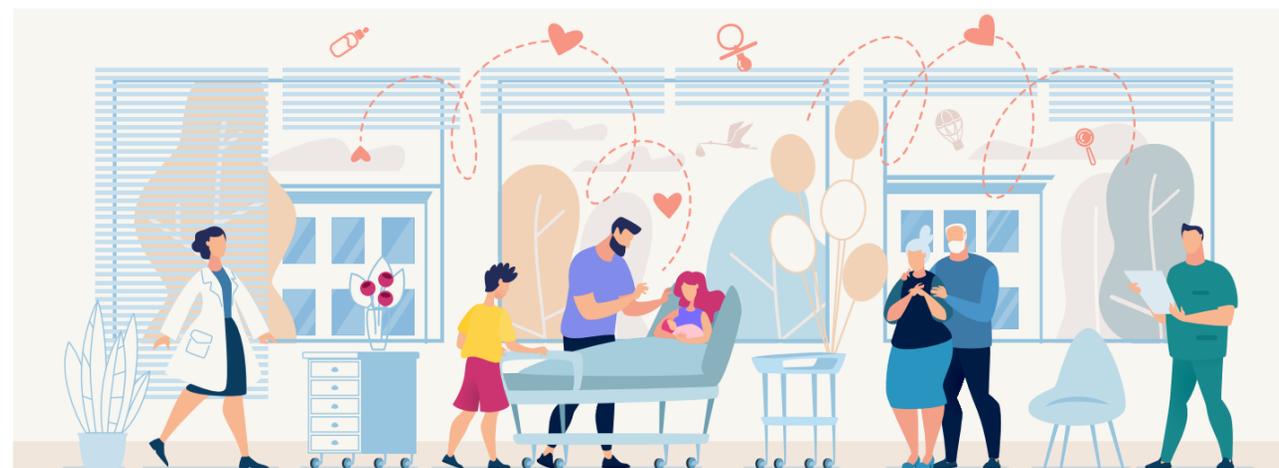


> Pour votre sécurité et votre bien-être :

- 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.



Notre engagement qualité



Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'utilisateur 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 dont vous trouverez plus de détails en annexe.

> 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.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- Prescrits par votre médecin,
- Dispensés par le pharmacien,
- Administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

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.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

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.

Notre engagement qualité

> 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 structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

> 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 4 à 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.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé. Ils portent notamment sur :

- La lutte contre les infections nosocomiales,
- La qualité de la prise en charge,
- La satisfaction du patient.

Les résultats de différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins sont consultables sur le site : www.scopesante.fr



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 et Hauts-de-France.

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.

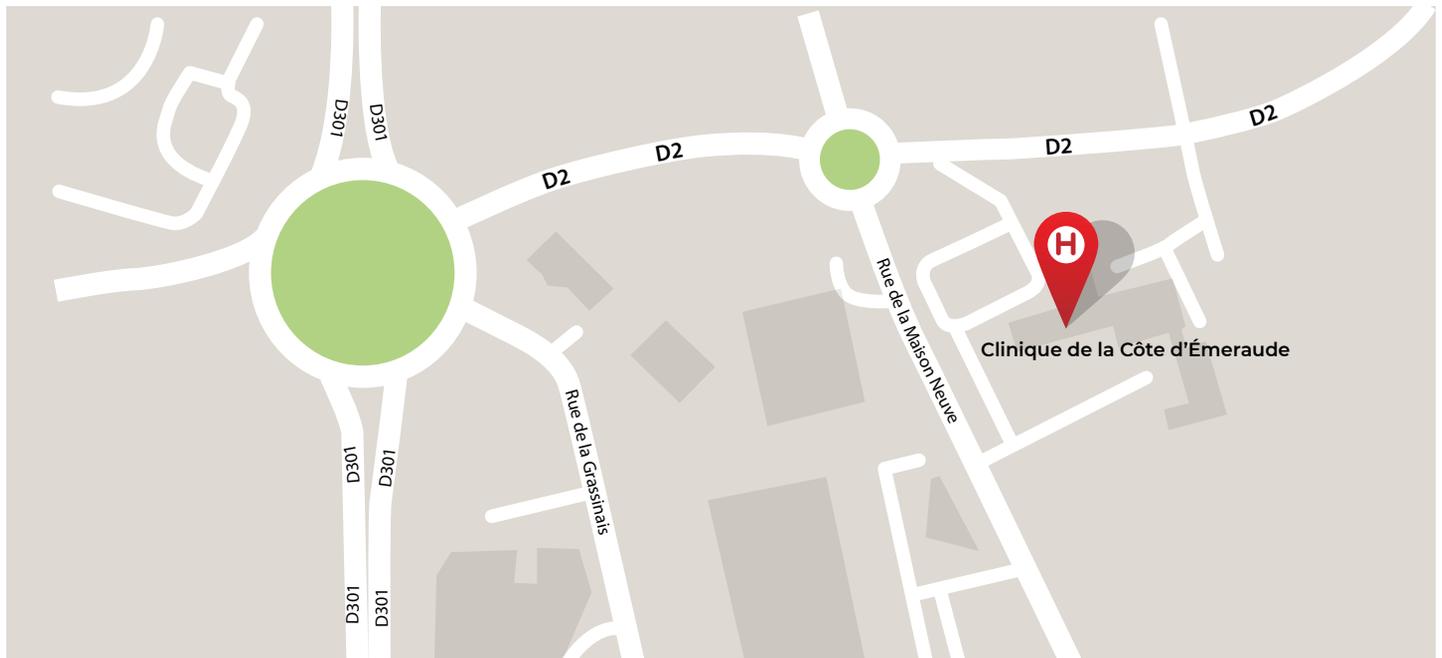
Rejoignez-nous sur



L'Institut Vivalto Santé

Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur www.vivalto-sante.com

Plan de l'établissement et accès



• EN VOITURE :

- Sortie Saint-Malo Centre Paramé
- Accès Rond-point de la Madeleine

• EN BUS :

- Les lignes de transport suivantes ont des itinéraires qui passent près de Clinique De La Côte D'Émeraude:
Bus : 4, 5, 9A

Numéros utiles

- **Accueil** : 02 23 52 20 20
- **Service facturation** : 02 23 52 20 20
- **Laboratoire d'analyses médicales** : 02 99 21 15 70
- **Radiothérapie** : 02 23 52 22 09
- **Radiologie, Échographie, Scanner** : 02 23 52 20 10

Coordonnées

Clinique de la Côte d'Émeraude
1 rue de la Maison Neuve
35404 SAINT MALO
contactemeraude@vivalto-sante.com
<http://clinique-cote-emeraude.fr>

Rejoignez-nous sur

