

CLINIQUE CERTIFIÉE

HAS  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



CLINIQUE  
DE L'ANJOU

Dès votre **sortie de consultation avec votre chirurgien**, détacher et compléter le formulaire de pré-admission en 1<sup>ère</sup> page de ce livret et déposer le au bureau des pré-admissions situé au rez-de-chaussée du 140 av. de Lattre de Tassigny au Pôle de consultations (bâtiment B1).

# MON PARCOURS DE SOINS

CACHET PRATICIEN

LIVRET D'ACCUEIL

DÉMARCHES  
ADMINISTRATIVES

PARCOURS  
D'HOSPITALISATION

VOTRE SORTIE

ABÉCÉDAIRE DE  
VOTRE SÉJOUR

NOS ENGAGEMENTS

ACCUEIL CLINIQUE  
Tél 02 41 44 71 71

EDITION AVRIL 2024



# BIENVENUE



Votre état de santé nécessite un séjour à la Clinique de l'Anjou, établissement privé agréé et conventionné par la sécurité sociale.

Les praticiens de la clinique, entourés du personnel soignant, de la direction, du personnel administratif, hôtelier et technique mettent à votre disposition compétence, courtoisie, dévouement et restent à votre service à chaque instant.

La qualité et le professionnalisme de nos médecins et de notre personnel vous assureront un séjour aussi agréable que possible.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

**Dr Patrick Locufier**  
Président



Ce passeport contient les documents nécessaires à chaque étape administrative et médicale de votre prise en charge. Ils sont à lire attentivement pour le bon déroulement de l'hospitalisation, de l'intervention et du retour à domicile.

Ce passeport doit vous accompagner tout au long  
de votre parcours de soins.  
Il est à présenter à chaque rendez-vous.

Votre entrée est programmée

le ..... / ..... / .....

à ..... h .....

- Entrée Ambulatoire B6
- Entrée Hospitalisation B3

Merci de bien vouloir respecter l'heure de convocation

Votre RDV post-opératoire

le ..... / ..... / .....

à ..... h .....

N'oubliez pas votre RDV avec l'anesthésiste  
Pôle de consultations Tassigny

Prise de RDV sur

<https://www.doctolib.fr/cabinet-medical/angers/cabinet-d-anesthesie-de-la-clinique-de-l-anjou>

ou par téléphone au 02 41 44 73 47

RDV programmé

le ..... / ..... / .....

à ..... h .....

Avec le Dr .....

Dr .....  
Cachet du praticien**FORMULAIRE DE PRE-ADMISSION****A RETOURNER IMPERATIVEMENT  
15 JOURS AVANT TOUTE ADMISSION****A renseigner impérativement**Hospitalisation complète\*  Ambulatoire\*\*  Maternité\*\*\*  Entrée prévue le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ à \_\_\_\_ H \_\_\_\_

\*Je reste au minimum une nuit à la Clinique \*\*Je ne reste aucune nuit à la Clinique

\*\*\*Si Maternité : Terme prévu le ...../...../.....  
Gynécologue référent : .....En rapport avec ALD : Oui  Non **Ce document doit être complété et transmis dès que possible et au plus tard 15 jours avant votre admission, selon l'une des modalités suivantes :**

	www.clinique-anjou.fr	@	pread@clinique-anjou.fr
	Bureau des Préadmissions Rez-de-Chaussée du Pôle de consultations Tassigny		Clinique de l'Anjou – Service des préadmissions 140 av. de Lattre de Tassigny – 49044 ANGERS Cedex 01

**HOSPITALISE (E)**

Nom de naissance \_\_\_\_\_ Nom d'usage \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Date de naissance \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Lieu de naissance \_\_\_\_\_

Sexe F  H  Nationalité \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code Postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone Portable \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Téléphone Fixe \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

Votre adresse mail sera utilisée **uniquement** dans le cadre de l'enquête E-SATIS, diligentée par la Haute Autorité de Santé (HAS), afin de mesurer la satisfaction concernant votre hospitalisation. Plus d'informations sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).Etes-vous sous tutelle ?  Oui  Non **Si oui, veuillez compléter l'autorisation d'opérer spécifique.****Nom de votre médecin généraliste** : Dr \_\_\_\_\_

Adresse complète \_\_\_\_\_

**Nom de votre chirurgien ou gynécologue obstétricien** : Dr \_\_\_\_\_**ASSURE (E)****ASSURE(E)** si différent de l'hospitalisé

Nom d'usage \_\_\_\_\_ Nom de naissance \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Date de naissance \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Sexe F  H **CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE**

Nom de votre caisse \_\_\_\_\_

Adresse complète \_\_\_\_\_

Numéro d'immatriculation sécurité sociale \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**ASSURANCE COMPLEMENTAIRE OU MUTUELLE**

Nom de votre mutuelle \_\_\_\_\_

Adresse complète \_\_\_\_\_

Numéro d'adhérent du contrat \_\_\_\_\_

**Est-ce un accident de travail ?** Non  Oui  Si oui, date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (joindre une attestation d'accident de travail)

Nom de votre employeur \_\_\_\_\_

Adresse complète \_\_\_\_\_



Tournez la page SVP


**PERSONNE A PREVENIR**

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Lien de parenté \_\_\_\_\_ Numéro de téléphone : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_


**PRESTATIONS CHOISIES**

**Hébergement en Ambulatoire**

**Merci de compléter également l'onglet « Hébergement en hospitalisation complète » en cas de modification de votre séjour en ambulatoire en hospitalisation complète**

 **Chambre double**

Pass' Ambu : Télévision + Wifi illimité

9€ / jour\*\*

 **Chambre particulière « connectée »**
**45€ / jour**

Chambre particulière + Télévision + Wifi illimité

**Hébergement en Hospitalisation complète / Maternité**
 **Chambre Double**

Possibilité de choisir des prestations à la carte :

- Télévision + Wifi illimité 10€ / jour
- Ligne téléphonique 6€ / séjour + consommation

 **Chambre Particulière : 75€ / jour\***

Possibilité de choisir des prestations à la carte :

- Télévision + Wifi illimité 10€ / jour
- Ligne téléphonique 6€ / séjour + consommation

 **Chambre Particulière « Connectée » : 85€ / jour\***

Chambre particulière + Télévision + Wifi illimité + Ouverture de ligne téléphonique + Presse quotidienne

 **Chambre Particulière « Confort » : 105€ / jour\***

Chambre particulière + Télévision + Wifi illimité + Ouverture de ligne téléphonique + Presse quotidienne + Petit-déjeuner continental + un kit d'accueil (produits de toilette) + un kit de linge (gant + serviette de toilette)

 **Suite Privilège (uniquement en maternité) : 220€ / jour\***

Chambre particulière + Télévision + Wifi illimité + Ouverture de ligne téléphonique + Presse quotidienne + Petit-déjeuner continental + Repas gourmands + un kit d'accueil (produits de toilette) + un kit de linge + cadeaux de bienvenue

**Prestations pour l'accompagnant (Uniquement en hospitalisation complète)**

Possibilité de choisir des prestations à la carte pour l'accompagnant :

- |   |             |   |             |
|---|-------------|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> Petit-déjeuner classique   | 7€ / jour   | <input type="checkbox"/> Repas gourmand   | 21€ / repas |
| <input type="checkbox"/> Petit-déjeuner continental | 10€ / jour  | <input type="checkbox"/> Lit accompagnant | 22€ / jour  |
| <input type="checkbox"/> Repas classique            | 12€ / repas |   |             |

**L'attribution de la chambre particulière se fait selon les disponibilités du service.**

\* Facturation du jour de l'entrée au jour de sortie inclus (Décret n° 2019-719 du 8 juillet 2019 portant diverses dispositions financières relatives aux établissements de santé)

\*\*  Je ne souhaite pas bénéficier du Pass' Ambu en Chambre double.

Je m'engage à régler la totalité des suppléments à ma charge le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

**Pièces à joindre impérativement avec votre dossier :**

- Copie d'une **pièce d'identité** (+ livret de famille en cas de modification de la situation familiale)
- **Attestation de vos droits de Sécurité Sociale** (téléchargeable sur ameli.fr) ou **Carte Vitale** (+ **carte vitale** à représenter à l'entrée)
- **Copie de votre carte de mutuelle santé complémentaire** (recto/verso)
- **Autorisation d'opérer** dûment signée par les deux parents pour les mineurs ou par le tuteur légal pour les incapables majeurs (sans quoi l'intervention ne peut avoir lieu)

**Forfait journalier Assurance Maladie** fixé par arrêté ministériel

**20€ / jour\***

Le forfait hospitalier représente la participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation.

Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle.

**Participation Assuré Transitoire (PAT)** fixé par arrêté ministériel

**24€ / séjour**

La Participation Assuré Transitoire est une participation forfaitaire, demandée par l'Assurance Maladie au patient, pour les actes médicaux dont le tarif est supérieur ou égal à 120€. Ces frais peuvent être pris en charge en tout ou partie par votre mutuelle.



# DOSSIER D'ANESTHESIE

## SERVICE D'ANESTHESIE-REANIMATION

140 avenue de Lattre de Tassigny - 49000 ANGERS

Tél. 02 41 44 73 47 - Fax 02 41 44 73 59

Dr A. Azau (sect. 2)	Dr J. Debiasi (sect. 2)	Dr F. Hamard (sect. 2) OPTAM	Dr C. Nicaise (sect. 1) OPTAM
Dr C. Biotteau (sect. 1) OPTAM	Dr C-E. Dima (sect. 2) OPTAM	Dr N. Heusse (sect. 1)	Dr N. Poirier (sect. 2)
Dr G. Bossard (sect. 2) OPTAM	Dr C. Fleury (sect. 2)	Dr J-F. Houet (sect. 1) OPTAM	Dr D. Seyeux (sect. 2) OPTAM
Dr. N. Camut (sect 2)	Dr A. Foucher (sect. 2)	Dr A. Jaouen (sect. 2)	Dr B. Tesson (sect. 1) OPTAM
Dr F. Charles (sect. 2)	Dr J-A. Giquello (sect. 2)	Dr M. Locufier (sect. 2)	Dr A. Testard (sect. 2)
Dr R. Dantec (sect. 2)	Dr P. Habrial (sect. 2)	Dr V. Maynard (sect. 2)	

Les médecins anesthésistes peuvent pratiquer des dépassements d'honoraires sur leurs actes.  
Les modalités vous seront expliquées lors de votre consultation.

Avant toute anesthésie ou accouchement, vous devez être examiné(e) par un médecin anesthésiste-réanimateur.  
Le décret du 5 décembre 1994 impose que cette consultation ait lieu plusieurs jours avant votre hospitalisation.

**LE VERSO DE CETTE FEUILLE DOIT IMPERATIVEMENT ETRE REMPLI ET SIGNE**  
Document à remettre au médecin anesthésiste lors de la consultation

Dès que possible, après votre consultation chez votre chirurgien, prenez votre rendez-vous d'anesthésie :

Soit sur le site **Doctolib** <https://www.doctolib.fr/cabinet-medical/angers/cabinet-d-anesthesie-de-la-clinique-de-l-anjou>

Soit par téléphone au **02 41 44 73 47**

Le secrétariat téléphonique est ouvert le lundi : 9h-12h et 14h-17h et du mardi au vendredi : 9h-12h et 14h-17h30

Ma consultation est fixée le.....à.....heures.....

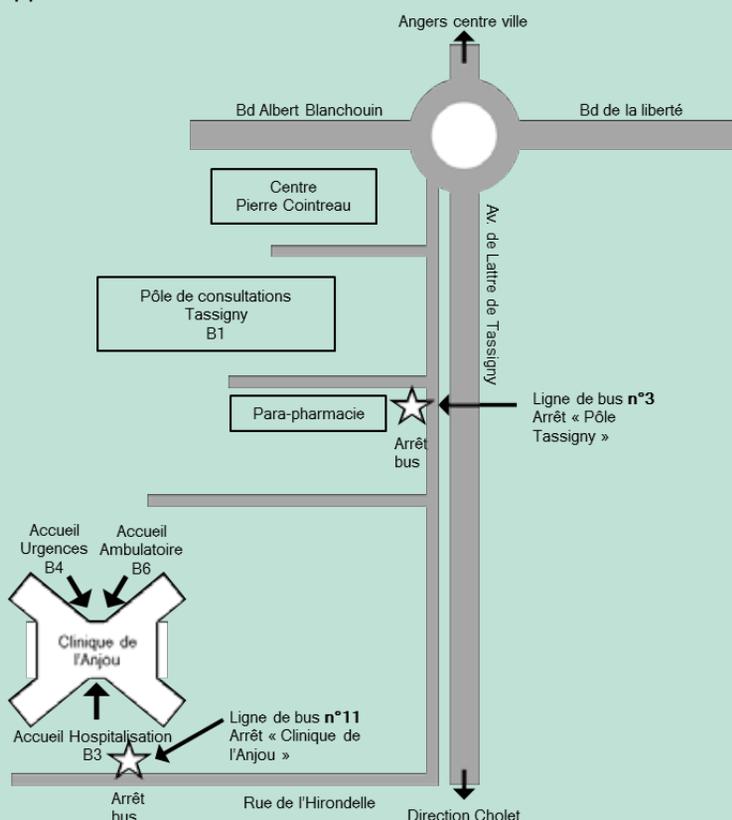
Les consultations ont lieu au 3<sup>ème</sup> étage du pôle de consultations de Lattre de Tassigny

140 avenue de Lattre de Tassigny 49044 Angers Cedex 01

(au rond-point, prendre la contre allée)

En cas d'empêchement, veuillez prévenir notre secrétariat le plus tôt possible

Pour que votre intervention se déroule dans les meilleures conditions de sécurité, il est essentiel que le médecin anesthésiste connaisse au mieux votre passé médical et chirurgical. Le questionnaire suivant est destiné à améliorer la qualité et la sécurité de votre anesthésie. Veuillez le remplir, éventuellement avec l'aide de votre médecin traitant, et le rapporter lors de votre consultation d'anesthésie.



**APPORTER LES DOCUMENTS EN VOTRE POSSESSION :**

- Carte de groupe sanguin, bilans biologiques et cardiologiques.
- Photocopie de votre ordonnance si traitement en cours

**Remplir le verso**

NOM DE NAISSANCE :

Taille :

Poids :

NOM D'USAGE :

Médecin traitant :

PRENOM :

CHIRURGIEN/OPERATEUR :

Né(e) le :

1. Dates et types d'interventions chirurgicales antérieures depuis l'enfance, grossesses éventuelles

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Un incident ou accident s'est-il produit au cours de ces anesthésies ? Oui  Non

Si oui, que s'est-il passé ? .....

3. Avez-vous des allergies ? Oui  Non  Si oui, lesquelles ? .....

4. Avez-vous déjà été transfusé(e) ? Oui  Non

Si oui, quand et à quelle occasion ? .....

5. Etes-vous diabétique ? Oui  Non  Si oui, dosage HbA1c datant de moins de 3 mois : .....

6. Avez-vous fait des phlébites ? Oui  Non

7. Un parent aurait-il présenté un problème grave au cours d'une anesthésie ? Oui  Non

Si oui, lequel ? .....

8. Avez-vous la notion d'une maladie familiale type hémophilie, myopathie ou phlébites à répétition ?

Oui  Non  Si oui, précisez sa nature : .....

9. Les dents peuvent être particulièrement exposées lors de certains actes d'anesthésie. Il est très important de répondre aux questions suivantes. Avez-vous :

Un appareil dentaire partiel ou complet

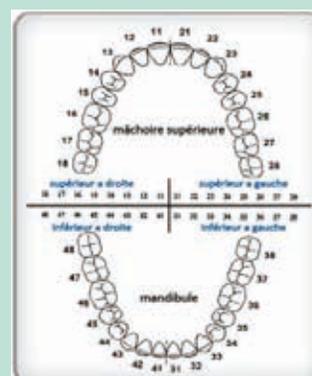
Un bridge fixe (noter sur le schéma)

Des dents sur pivot (noter sur le schéma)

10. Portez-vous un Pace Maker ? Oui  Non

11. Avez-vous eu un problème de santé grave ? Oui  Non

Si oui, précisez sa nature : .....



12. Veuillez agraffer à ce questionnaire la photocopie de votre dernière ordonnance

Je certifie l'exactitude des renseignements portés ci-dessus.

Signature du patient ou des parents si enfant mineur

Dr A. Azau (sect. 2)	Dr C-E. Dima (sect. 2) OPTAM	Dr F. Hamard (sect. 2) OPTAM	Dr C. Nicaise (sect. 1) OPTAM
Dr C. Biotteau (sect. 1) OPTAM	Dr J. Debiassi (sect. 2)	Dr N. Heusse (sect. 1)	Dr N. Poirier (sect. 2)
Dr G. Bossard (sect. 2) OPTAM	Dr C. Fleury (sect. 2)	Dr J-F. Houet (sect. 1) OPTAM	Dr D. Seyeux (sect. 2) OPTAM
Dr. N. Camut (sect 2)	Dr A. Foucher (sect. 2)	Dr A. Jaouen (sect. 2)	Dr B. Tesson (sect. 1) OPTAM
Dr F. Charles (sect. 2)	Dr J-A. Giquello (sect. 2)	Dr M. Locufier (sect. 2)	Dr A. Testard (sect. 2)
Dr R. Dantec (sect. 2)	Dr P. Habrial (sect. 2)	Dr V. Maynard (sect. 2)	

## INFORMATION DES PATIENTS SUR L'ANESTHÉSIE

### RECOMMANDATIONS

.....

.....

.....

.....

*Ce document, élaboré par la Société Française d'Anesthésie et de Réanimation (SFAR), en partenariat avec des représentants des usagers est destiné à vous informer sur les différentes techniques d'anesthésie et leurs risques éventuels. Nous vous demandons de le lire attentivement, afin de pouvoir donner votre accord à la procédure anesthésique qui vous sera proposée par le médecin anesthésiste-réanimateur.*

*Vous pourrez également poser à ce médecin toutes les questions que vous souhaitez sur votre anesthésie. Pour les questions relatives à l'acte médical ou chirurgical qui motive l'anesthésie, il appartient au seul spécialiste qui réalisera cet acte d'y répondre.*

### 1. QU'EST-CE QUE L'ANESTHÉSIE ?

L'anesthésie est un ensemble de techniques qui permet la réalisation d'un acte chirurgical, obstétrical ou médical (endoscopie, radiologie...) en supprimant ou en atténuant la douleur pendant et après l'intervention dans des conditions optimales de sécurité. Il existe deux grands types d'anesthésie : l'anesthésie générale et l'anesthésie locorégionale improprement appelée « anesthésie locale ».

- **L'anesthésie générale** est un état comparable au sommeil, dont la profondeur peut être adaptée, produit par l'injection de médicaments et/ou par la respiration de vapeurs anesthésiques.
- **L'anesthésie locorégionale** permet de n'endormir que la partie du corps sur laquelle se déroulera l'opération. Son principe est de bloquer les nerfs de cette région en injectant à leur proximité un produit anesthésique local. Il est possible de prolonger l'insensibilisation plusieurs jours après l'opération en injectant ce produit par un dispositif (cathéter) placé à proximité des nerfs concernés.

**La rachianesthésie et l'anesthésie péridurale** sont deux formes particulières d'anesthésie locorégionale, où le produit anesthésique est injecté à proximité des nerfs qui sortent de la moelle épinière.

Une anesthésie générale peut être associée à une anesthésie locorégionale, soit en raison de particularités anesthésiques recherchées, soit devenir nécessaire en cas d'insuffisance ou d'échec de l'anesthésie locorégionale.

- Certains anesthésistes de notre équipe peuvent, pour certains actes, proposer l'hypnose comme technique alternative. Elle est utilisée seule ou associée aux autres techniques d'anesthésie.

### LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Toute anesthésie, générale ou locorégionale, réalisée pour un acte non urgent programmé, nécessite **une consultation spécifique** plusieurs jours à l'avance où pourront vous être prescrits des examens et bilans complémentaires.

La consultation d'anesthésie est effectuée par un médecin anesthésiste-réanimateur. Au cours de cette consultation et de la visite préanesthésique, vous serez informé(e) des différentes **techniques d'anesthésie** possibles et **adaptées à votre cas**. Vous pourrez poser toutes les questions que vous jugerez utiles à votre information. À cette occasion, vous serez amené(e) à exprimer vos préférences, au cours du dialogue avec le médecin. Pour les mineurs, la consultation d'anesthésie doit se faire en présence d'au moins un représentant légal.

**Le choix du type d'anesthésie** sera prévu en fonction de l'acte opératoire, de votre état de santé et du résultat des examens complémentaires éventuellement prescrits. Vous rencontrerez à nouveau un médecin anesthésiste lors de votre hospitalisation (visite préanesthésique). Le médecin qui assurera l'anesthésie ne sera pas forcément celui que vous aurez vu en consultation ou en visite préanesthésique, mais il disposera de votre dossier médical. En cas de nécessité, il pourra être amené à modifier la technique prévue initialement et vous en informera sauf en cas d'urgence.

### 2. COMMENT SEREZ-VOUS SURVEILLÉ(E) PENDANT L'ANESTHÉSIE ET À VOTRE RÉVEIL ?

L'anesthésie, quel que soit son type, se déroule dans une salle équipée d'un matériel adapté à votre cas et vérifié avant chaque utilisation. Ces vérifications techniques s'accompagnent de la vérification obligatoire de votre identité, de la nature et du côté de votre opération.

En fin d'intervention, vous serez surveillé(e) de manière continue dans une salle de surveillance post-interventionnelle («salle de réveil»). Durant l'anesthésie et votre passage en salle de surveillance post-interventionnelle, vous serez pris(e) en charge par

une équipe de professionnels, placée sous la responsabilité médicale d'un médecin anesthésiste-réanimateur.

### 3. QUELS SONT LES RISQUES DE L'ANESTHÉSIE ?

La grande majorité des anesthésies se déroule sans problème particulier ; toutefois, une anesthésie, même conduite avec compétence et dans le respect des données acquises de la science, comporte un risque.

Les conditions actuelles de surveillance de l'anesthésie et de la période du réveil permettent de dépister rapidement la survenue d'anomalies et de les traiter.

Les complications graves de l'anesthésie (cardiaques, respiratoires, neurologiques, allergiques ou infectieuses) sont devenues très rares.

En dehors des complications graves, l'anesthésie et la chirurgie sont parfois suivies d'événements désagréables.

Ces risques et inconvénients ne surviennent pas systématiquement. Ils sont aussi fonction de votre propre sensibilité, de votre état de santé, de la durée et du mode d'anesthésie.

### 4. QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS ET LES RISQUES PROPRES À L'ANESTHÉSIE GÉNÉRALE ?

Tous les symptômes cités sont habituellement passagers et leur persistance doit vous inciter à les signaler le plus rapidement possible :

- Il vous sera demandé de **respecter un jeûne** et d'**arrêter le tabac** avant l'anesthésie ; c'est une sécurité. Le jeûne permet d'éviter les accidents graves de passage de vomissement dans les poumons. Ces instructions sont donc impératives à respecter.
- Des *nausées et des vomissements* peuvent survenir au réveil.
- Une *rougeur douloureuse* au niveau de la veine dans laquelle les produits ont été injectés peut s'observer.
- L'introduction d'un tube dans la trachée (intubation) ou dans la gorge (masque laryngé) pour assurer la respiration pendant l'anesthésie peut provoquer des *maux de gorge ou un enrouement au réveil*.
- Des *traumatismes dentaires* sont également possibles. C'est pourquoi il est important de signaler toute prothèse ou toute fragilité dentaire particulière.
- La position prolongée sur la table d'opération peut entraîner des compressions, notamment de certains nerfs, ce qui peut provoquer un *engourdissement* ou, exceptionnellement, la paralysie temporaire *d'un bras ou d'une jambe*.
- Après une anesthésie générale, des souvenirs de la période opératoire peuvent subsister. *Des troubles de la mémoire* ou une baisse des facultés de concentration peuvent survenir dans les heures qui suivent l'anesthésie.

Des complications imprévisibles comportant un risque vital comme une allergie grave, un arrêt cardiaque, une asphyxie, sont extrêmement rares.

### 5. QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS ET LES RISQUES PROPRES AUX ANESTHÉSIES LOCORÉGIONALES ?

- Toute anesthésie locorégionale peut s'avérer incomplète et nécessiter un complément d'anesthésie, voire une anesthésie générale. Cela justifie les **mêmes consignes de jeûne et d'arrêt du tabac** que pour une anesthésie générale.
- **Anesthésie périmédullaire** (rachianesthésie, anesthésie péridurale)
  - L'anesthésie périmédullaire peut nécessiter
    - de *renouveler la ponction* en cas de difficulté ;
    - la pose temporaire d'une sonde urinaire en cas de *difficulté à uriner*.
  - *Des maux de tête* peuvent survenir et nécessiter parfois un repos de plusieurs jours et/ou un traitement spécifique.
  - Très rarement, on peut observer une baisse passagère de l'audition ou un trouble de vision.
  - Des *douleurs* au niveau du point de ponction dans le dos sont également possibles.
- **Autres anesthésies locorégionales**
  - Au cours de certaines anesthésies du membre supérieur ou du thorax, des complications respiratoires sont possibles.
  - Toutes les techniques d'anesthésie locorégionale peuvent donner lieu à des complications graves mais rares : paralysie et/ou insensibilité plus ou moins étendues, temporaires ou permanentes, accident cardiovasculaire, convulsions, blessure d'un organe proche.
  - Comme pour les anesthésies générales, des nausées, des vomissements, des démangeaisons, des troubles passagers de la mémoire ou une baisse des facultés de concentration peuvent survenir dans les heures suivant l'anesthésie.
  - L'anesthésie de l'œil peut entraîner des effets indésirables spécifiques, tels qu'une diplopie (le fait de voir double) ou, plus rarement, une plaie oculaire. Des séquelles, passagères ou définitives, telles une baisse ou une perte de la vision, peuvent en résulter.

Les complications graves mais rares liées à l'anesthésie générale ou à l'anesthésie locorégionale ne sont pas les mêmes mais, selon les connaissances actuelles de la science, aucune technique ne paraît statistiquement plus risquée que l'autre.

Chacune de ces techniques a des avantages et des inconvénients spécifiques.

**Seul le médecin anesthésiste-réanimateur peut vous présenter les choix qui s'offrent à vous en fonction de votre cas individuel, toujours particulier.**

Document établi suivant les recommandations de la Société Française d'Anesthésie Réanimation.

# DÉROULEMENT DE LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

Vous allez être hospitalisé dans notre établissement.  
Certaines règles d'hygiène sont indispensables à l'accomplissement de votre intervention.

La douche préopératoire est destinée à éliminer les micro-organismes que l'on récupère sur la peau et à diminuer le nombre de ceux naturellement présents. Ils peuvent être responsables d'une infection. La bonne réalisation de cette douche est une mesure indispensable contribuant à la lutte contre les infections associées aux soins et destinée à améliorer la sécurité et la qualité des soins.

POURQUOI ?

QUAND ?

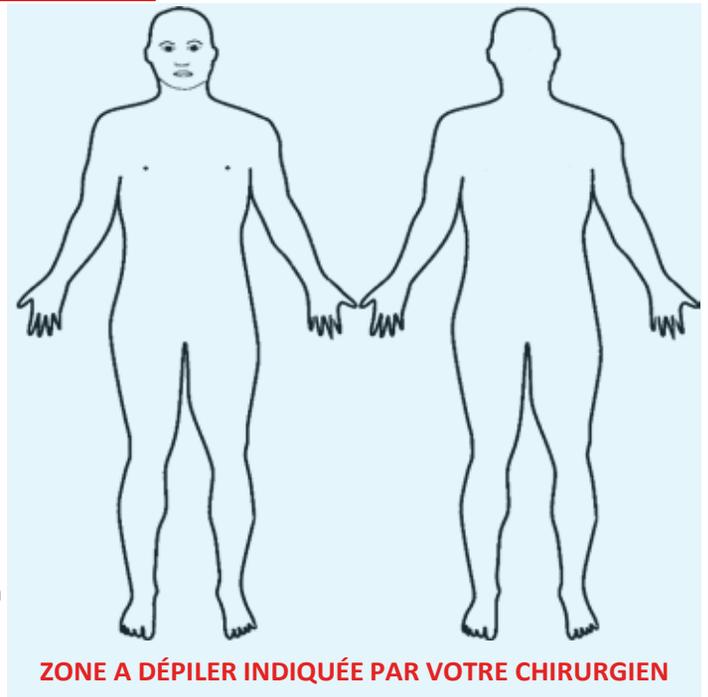
Cette douche doit être réalisée au plus près de l'intervention chirurgicale, **juste avant votre départ pour la Clinique.**

COMMENT ?

Si une **dépilation** est nécessaire, selon les conseils du chirurgien, vous pouvez utiliser à domicile :

- ✓ Une **tondeuse** la veille ou le matin de l'intervention, avant la douche.
- ✓ Une **crème dépilatoire** 72h avant l'intervention.

**Le rasoir est interdit car il peut provoquer des microlésions.**



**1**  
Retirer l'ensemble de vos bijoux (y compris piercing, alliance)  
Enlever le vernis, couper et curer les ongles.



**2**  
Mouiller la tête, les cheveux et l'ensemble du corps



**3**  
Remplir le creux de votre main du **produit prescrit par votre chirurgien** et laver le visage et les cheveux en insistant au niveau des oreilles



**4**  
Remplir à nouveau le creux de votre main de produit et laver le cou, le torse jusqu'au nombril en insistant au niveau des aisselles, de la région sous-mammaire et du nombril



**7**  
Se sécher avec **une serviette propre** et se vêtir de **linge propre**  
Se brosser les dents et ne pas se maquiller



**6**  
Rincer abondamment toujours de haut en bas  
**Renouveler les étapes 3, 4, 5 et 6**



**5**  
Remplir à nouveau le creux de votre main de produit et laver à partir du nombril jusqu'aux pieds en insistant sur les parties génito-anales et les pieds

# LE JEÛNE PRÉOPÉRATOIRE

Le jeûne préopératoire permet d'éviter les risques de complications durant votre intervention.

Les règles du jeûne opératoire données par votre anesthésiste pour le jour de l'intervention :

- Intervention prévue le matin : à jeun strict (ne pas manger et ne pas fumer) à partir de minuit.  
Boisson claire (eau, jus de pomme, café ou thé sans lait), en quantité modérée, autorisée jusqu'à 2h avant votre arrivée à la Clinique.
- Intervention prévue l'après-midi : petit déjeuner avant 8h puis à jeun (ne pas manger et ne pas fumer).  
Boisson claire (eau, jus de pomme, café ou thé sans lait), en quantité modérée, autorisée jusqu'à 2h avant votre arrivée à la Clinique .



## VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL

Vos médicaments personnels le jour de l'intervention :

**A prendre le matin**

**A ne pas prendre**



Lors de votre passage au bloc, vos affaires personnelles seront conservées dans un sac fourni par la Clinique. Afin de préserver leur intégrité, prévoyez vos boîtiers : lunettes, appareils auditifs, boîte à dentier...

Prévoyez également des chaussons propres et fermés de préférence.

Je soussigné ..... confirme avoir réalisé une douche conforme aux conseils d'hygiène et respecté les consignes préopératoires.

Date : .....

Signature

**Ce document doit être obligatoirement rendu signé à l'infirmier à votre arrivée dans le service**

En suivant ces conseils, vous prenez part à l'effort collectif de prévention du risque infectieux et de l'amélioration des soins.



# FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

## DOCUMENT A REMETTRE A L'INFIRMIER(E) A VOTRE ARRIVEE DANS LE SERVICE.

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée en cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement. »

*Code de santé publique, article L.111-6, en application de la loi N° 2002-203 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.*

- Non, je ne souhaite pas désigner une personne de confiance  
 Oui, je souhaite désigner une personne de confiance

### Désignation de la Personne de confiance

#### IDENTITE DU PATIENT

Nom d'usage : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Nom de naissance : \_\_\_\_\_ Sexe : F  M   
 Date de naissance : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Tél : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Je ne souhaite pas désigner de personne de confiance

#### IDENTITE DE LA PERSONNE DE CONFIANCE DESIGNEE

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_  
 Tél fixe : \_\_\_\_\_ Tél port : \_\_\_\_\_  
 Mail : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

Cette personne de confiance, légalement capable, est :  
 un proche  un parent  mon médecin traitant

Je souhaite que cette personne de confiance m'accompagne dans toutes mes démarches et assiste à tous les entretiens médicaux afin de m'aider dans mes décisions : Oui  Non

Je l'ai informé(e) de sa désignation comme personne de confiance et je suis informé(e) que cette désignation vaut pour toute la durée de mon hospitalisation. Ainsi que la loi m'y autorise, je peux révoquer cette désignation à tout moment.

Fait à Angers : le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Fait à \_\_\_\_\_ : le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Signature du patient

Signature de la personne de confiance désignée



CLINIQUE  
DE L'ANJOU

# FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

## Révocation de la Personne de confiance

### IDENTITE DU PATIENT

Nom d'usage: \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
Nom de naissance : \_\_\_\_\_ Sexe : F  M   
Date de naissance : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Tél : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Je ne souhaite pas désigner une nouvelle personne de confiance

Je souhaite désigner une nouvelle personne de confiance

### IDENTITE DE LA NOUVELLE PERSONNE DE CONFIANCE DESIGNEE

#### IDENTITE DE LA PERSONNE DE CONFIANCE DESIGNEE

Nom: \_\_\_\_\_ Prénom: \_\_\_\_\_  
Adresse: \_\_\_\_\_  
Code postal: \_\_\_\_\_ Ville: \_\_\_\_\_  
Tél fixe: \_\_\_\_\_ Tél port: \_\_\_\_\_  
Mail: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Cette personne de confiance, légalement capable, est :  
un proche  un parent  mon médecin traitant

Je souhaite que cette personne de confiance m'accompagne dans toutes mes démarches et assiste à tous les entretiens médicaux afin de m'aider dans mes décisions : Oui  Non

Je l'ai informé(e) de sa désignation comme personne de confiance et je suis informé(e) que cette désignation vaut pour toute la durée de mon hospitalisation. Ainsi que la loi m'y autorise, je peux révoquer cette désignation à tout moment.

Fait à Angers : le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Fait à \_\_\_\_\_ : le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Signature du patient

Signature de la personne de confiance désignée

*Ce document est conservé dans le dossier médical du demandeur.*

*Une copie peut être remise au patient et à la personne de confiance désignée sur simple demande.*



# DIRECTIVES ANTICIPEES, NOUS SOMMES TOUS CONCERNES

Code de la santé publique - Loi Claeys - Léonetti du 3 février 2016

« Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi le cas où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.. »

- Oui, je souhaite rédiger mes directives anticipées → Information à compléter au verso
- Non, je ne souhaite pas rédiger mes directives anticipées

## À QUOI SERVENT LES DIRECTIVES ANTICIPEES ?

Si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître **vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours**. On considère qu'une personne est « *en fin de vie* » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

## COMMENT REDIGER VOS DIRECTIVES ANTICIPEES ?

- Vous devez être majeur, et être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.
- **Parlez-en avec le médecin de votre choix**, même si vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

**Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins.** Le document sera écrit par un des deux témoins ou par un tiers. Les témoins, en indiquant leur nom et qualité (*ex : lien de parenté, médecin traitant...*), attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

- Vous pouvez mettre dans vos directives ce que **vous souhaitez comme prise en charge** dans le cas d'une fin de vie (*ex : qualité de vie, dignité, acceptation ou refus d'un traitement même si celui-ci peut abrégé ma vie, respect de la demande de non acharnement thérapeutique, soins de confort...*), et votre décision pour le don d'organes (plus d'informations sur <http://www.france-adot.org> et [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)).

## POUVEZ-VOUS CHANGER D'AVIS APRES AVOIR REDIGE VOS DIRECTIVES ANTICIPEES ?

**À tout moment, vous pouvez les modifier, totalement ou partiellement.**

Si vous ne pouvez pas écrire, le renouvellement ou la modification s'effectuent selon la même procédure que pour la rédaction (*cf. comment rédiger vos directives ?*).

**Vous pouvez également annuler vos directives.** Il est préférable de le faire par écrit et d'en informer vos proches.

## QUEL EST LE POIDS DE VOS DIRECTIVES DANS LA DECISION MEDICALES ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en prendre connaissance. Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale, car elles témoignent de votre volonté.

**Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical**, y compris sur celui de la personne de confiance. Le médecin les appliquera, totalement ou partiellement, en fonction des circonstances, de la situation ou de l'évolution des connaissances médicales.

## COMMENT FAIRE POUR VOUS ASSURER QUE VOS DIRECTIVES SERONT PRISES EN COMPTE AU MOMENT VOULU ?

Il est important que vous preniez toutes les mesures pour que le médecin puisse en prendre connaissance facilement. Pour faciliter les démarches, vous pouvez :

- remettre vos directives à votre médecin traitant,
- en cas d'hospitalisation, informer le médecin hospitalier de la personne qui détient vos directives ou les remettre au médecin hospitalier qui les conservera dans le dossier médical,
- conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (*ex : votre personne de confiance*). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de cette personne.

# DIRECTIVES ANTICIPEES, NOUS SOMMES TOUS CONCERNES

## Mes directives anticipées

Je soussigné(e) : ..... Né(e) le : ..... à : .....

*Après réflexion, je décris ci-après les éléments pour faciliter les prises de décisions des personnes qui me soignent, pour le cas où je serais, un jour, hors d'état d'exprimer ma volonté.*

Par exemple :

- Je veux que les traitements médicaux servent avant tout à alléger mes souffrances et les symptômes pénibles.
- Je veux que les traitements et gestes médicaux dont le seul effet est de prolonger ma vie artificiellement ne soient pas commencés ou continués.
- Je ne veux pas respirer à l'aide d'une machine.
- Si je suis dans le coma prolongé, je veux que l'on poursuive mon alimentation et mon hydratation.
- Je veux bien/je ne veux pas être alimenté avec des tuyaux.
- Souffrant d'une maladie grave à évolution irréversible, je ne veux pas être réanimé(e) en cas d'arrêt cardiaque.
- Je ne veux pas de gestes jugés inutiles par l'équipe médicale..

Mes directives :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fait à ..... le : ...../...../.....

Signature :

*Le patient étant dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, les deux témoins attestent, à la demande du patient, que ce document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.*

	1 <sup>er</sup> témoin	2 <sup>ème</sup> témoin
Nom & prénom :	.....	.....
Qualité :	.....	.....
Date & Signature :		

### CONSERVATION

- Je confie mes directives anticipées à : .....
- Je conserve mes directives anticipées.

Fait à ..... le : ...../...../.....

Signature :

### RENOUVELLEMENT, MODIFICATION OU ANNULATION

Document confirmé le : .....

Fait à ..... le : ...../...../.....

Signature :



# ATTESTATION DE CONSENTEMENT ECLAIRE AVANT INTERVENTION CHIRURGICALE

DOCUMENT A REMETTRE A L'INFIRMIER(E)  
A VOTRE ARRIVEE DANS LE SERVICE.

Je soussigné(e), .....

Pour l'intervention chirurgicale prévue le : ...../...../.....

## CONSULTATION - CHIRURGIE

J'atteste avoir eu un entretien avec le Dr ..... au cours duquel :

J'ai reçu de manière simple et intelligible, toute l'information souhaitée concernant :

- l'évolution spontanée de ma maladie en l'absence d'intervention ;
- les bénéfices attendus et les risques encourus en cas d'intervention ;
- les alternatives thérapeutiques.

Je reconnais avoir été informé(e) que toute intervention chirurgicale est susceptible d'entraîner des complications, ceci en tenant compte non seulement de la maladie dont je suis affecté(e), mais également des variations individuelles. Certaines de ces complications peuvent être de survenue exceptionnelle. J'ai également été prévenu(e) qu'au cours de l'intervention, une découverte ou un événement imprévu peuvent conduire à modifier l'intervention envisagée, voire à interrompre l'opération. Dans cette éventualité j'autorise le chirurgien à effectuer tout acte qu'il estimerait nécessaire.

Je reconnais avoir pu poser les questions que je souhaitais.

## CONSULTATION - ANESTHESIE

J'atteste avoir eu une consultation d'anesthésie avec le Dr ..... au cours de laquelle :

J'ai reçu une information claire, complète et appropriée, sur les avantages et inconvénients de l'anesthésie proposée, compte-tenu de l'intervention chirurgicale prévue et de mon état de santé.

**J'ai pu poser toutes les questions jugées utiles et bien compris les réponses fournies.**

Après avoir eu connaissance de ces informations, et n'étant pas dans une situation d'urgence ou de danger immédiat, **je donne, en toute connaissance de cause, mon consentement éclairé à la réalisation des actes prévus.**

Je m'engage à me rendre aux consultations et à me soumettre aux soins prescrits avant et après l'intervention chirurgicale.

A ....., le ...../...../.....

PATIENT
Nom :
Signature :

*Ce document est conservé dans le dossier patient informatisé.*

*Une copie peut être remise au patient et à la personne de confiance désignée sur simple demande.*





**Pages 3 à 6**  
Votre parcours  
d'hospitalisation  
Mes médicaments



**Page 1**  
Démarches administratives

# Sommaire



**Page 7**  
Votre sortie

**Pages 11 à 18**  
Nos engagements

**Pages 9 et 10**  
Abécédaire de votre séjour





# DÉMARCHES administratives

## PRÉADMISSION

**(OBLIGATOIRE pour l'organisation de votre séjour)**

### Quand ?

Le plus tôt possible dès connaissance de la date de votre hospitalisation suite à la consultation avec votre chirurgien ou lors de la visite de pré-anesthésie.

Dans tous les cas, au plus tard 15 jours avant votre hospitalisation.

### Comment ?

En constituant votre dossier de préadmission avec les éléments suivants :

- La fiche de préadmission dûment remplie. À votre demande et en fonction de nos disponibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément éventuellement pris en charge par votre mutuelle. Cette demande ne vaut pas réservation.

- La photocopie de vosre attestation d'ouverture de droits et de votre carte vitale\*.

- La photocopie de votre carte de CMU si vous en êtes bénéficiaire.

- La photocopie recto-verso de votre carte de mutuelle ou votre notification de prise en charge.

Les coordonnées à transmettre à votre mutuelle sont : le numéro **FINESS 490-014-909**, le numéro de fax : **02.41.44.73.89** ou l'adresse mail : [pread@clinique-anjou.fr](mailto:pread@clinique-anjou.fr),

- La photocopie de votre carte d'identité ou passeport, et du livret de famille en cas de changement de situation familiale.

- **Pour les majeurs sous tutelle** : l'autorisation d'opérer dûment signée, obligatoire pour la réalisation de tout acte ou la pratique d'un traitement médical, par les **tuteurs légaux**.

- Au titre de l'Affectation de Longue Durée (ALD) ou d'un régime d'invalidité, joindre la photocopie de la notification de décision.

- Si vous êtes victime d'un accident du travail joindre la photocopie de la feuille (volet n°2) délivrée par votre employeur.

La fiche de préadmission doit être **complétée et transmise dès que possible et au plus tard 15 jours avant votre hospitalisation**, selon l'une des modalités suivantes :



[www.clinique-anjou.fr](http://www.clinique-anjou.fr)



[pread@clinique-anjou.fr](mailto:pread@clinique-anjou.fr)



Bureau des pré-admissions  
Rez-de-chaussée du  
Pôle de consultations Tassigny



Clinique de l'Anjou  
Service des pré-admissions  
140 Avenue de Lattre de Tassigny  
49044 Angers Cedex 1

\* Vous pouvez mettre à jour votre carte vitale, en utilisant les bornes prévues à cet effet situées dans le hall d'accueil principal, l'accueil de l'ambulatorie, l'accueil des urgences.

# DES PROFESSIONNELS vont prendre soin de vous

VOICI QUELQUES INDICATIONS POUR MIEUX LES RECONNAÎTRE.

## IDENTIFICATION PAR BADGE BLEU



Le **responsable d'unités de soins** supervise l'organisation des services et des soins infirmiers. Il veille à la qualité de votre prise en charge et est à votre disposition tout au long de votre séjour.

Les **infirmiers et infirmiers spécialisés** sont vos interlocuteurs privilégiés et sont à votre écoute. Ils dispensent, entre autres, les soins prescrits par les médecins et surveillent votre état de santé.

Les **aides-soignants** (AS) appuient les infirmiers dans la dispensation des soins d'hygiène et de confort dont vous pouvez avoir besoin durant votre séjour.

Les **agents des services hospitaliers** (ASH) gèrent les repas et s'occupent du bionettoyage des locaux.

Les professionnels tels que l'**Assistant Social**, le **Psychologue**, le **Diététicien**, le **Kinésithérapeute** assurent les soins de support.

Les **brancardiers** assurent les transports intra-hospitaliers.

## IDENTIFICATION PAR BADGE ROUGE

Les **médecins**



## IDENTIFICATION PAR BADGE GRIS

La **direction**



## IDENTIFICATION PAR BADGE VERT

Les **professionnels des secteurs administratifs**



## IDENTIFICATION PAR BADGE ORANGE

Les **professionnels des secteurs logistiques**



## IDENTIFICATION PAR BADGE JAUNE

Les **élèves** et **stagiaires**



# VOTRE PARCOURS D'HOSPITALISATION

## AVANT VOTRE ENTRÉE À LA CLINIQUE

pour votre confort et votre bien-être, veuillez apporter un nécessaire de toilette composé de :

- une trousse de toilette avec savon, brosse à cheveux ou peigne, dentifrice, shampoing, gel douche, déodorant, rasoir, mousse à raser ...
- serviettes et gants de toilette
- serviettes de table
- une boîte pour dentier, lunettes et appareils auditifs
- chemise de nuit, pyjama ample
- une paire de chaussons fermés de préférence
- des mouchoirs en papier
- des vêtements de sortie

**Il est indispensable de suivre les consignes préopératoires indiquées dans les feuillets détachables précédents.**

**Pour les entrées en ambulatoire, un infirmier vous appellera la veille de l'intervention pour vous confirmer l'horaire exact de convocation (qui peut être différent de celui indiqué par votre chirurgien) et vous donner des conseils pré-hospitalisation.**

## LE JOUR DE L'ENTRÉE

présentez-vous à la clinique à l'heure convenue muni des documents suivants:

1. Pièce d'identité (carte d'identité, passeport et livret de famille en cas de changement de situation familiale)
2. **Pour les majeurs sous tutelle** : autorisation d'opérer signée par le tuteur
3. Carte vitale
4. Carte complémentaire santé (Mutuelle/ Attestation Complémentaire Santé solidaire)
5. Ordonnance des traitements habituels
6. Formulaire de Désignation de la Personne de confiance

Selon les demandes de votre médecin :

- Résultats d'examens du laboratoire
- Carte de groupe sanguin
- Electrocardiogramme
- Radiographie(s)
- Bilan dentaire

**Non divulgation de présence** : si vous ne souhaitez pas que votre présence dans l'établissement soit divulguée, signalez-le lors de vos consultations médicales et lors de votre admission, puis à l'infirmier du service et complétez le document prévu à cet effet.

## OUVERTURE DES SECRETARIATS

### Préadmission

Lundi au jeudi :  
08h00 – 12h00  
14h00 – 18h00  
Vendredi :  
08h00 – 12h00  
14h00 – 17h30

(bureau situé au rez-de-chaussée du pôle de consultations de Tassigny)

### Admission / Sortie

Lundi au vendredi :  
06h45 – 17h30  
Samedi :  
08h00 – 14h00  
Dimanche :  
09h00 – 13h30  
14h00 – 17h30

### Accueil Principal

Lundi au vendredi :  
06h45 – 20h00  
Samedi :  
07h30 – 20h00  
Dimanche & jours  
fériés :  
08h30 – 19h30

### Accueil Ambulatoire

Lundi au vendredi :  
06h45 – 18h00



## À VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

Les formalités d'entrée sont réalisées au secrétariat d'accueil. Vous êtes dirigé vers le salon d'attente d'hospitalisation du rez-de-chaussée ou vers le service concerné.

Puis, vous serez invité à vous rendre dans votre chambre. Si toutefois, elle n'était pas prête pour vous accueillir, vous serez momentanément installé dans le salon du service.

Si votre état exige une installation rapide dans le service de soins, les formalités seront remplies par un membre de votre famille ou ultérieurement auprès de vous.

## VOTRE ARRIVÉE EN CHAMBRE

Vous vous installez dans votre chambre. Dès que possible, l'équipe vous prend en charge en vue de votre opération. L'infirmier et l'aide-soignant vous préparent à l'intervention :

- Vérification de votre identité ainsi que l'intervention pour laquelle vous êtes venu.
- Pose d'un bracelet à chaque poignet pour vous identifier en toutes circonstances.
- Vérification de votre état de santé (pouls, tension...).
- Réalisation des soins d'hygiène préopératoires.

## VOTRE TRANSFERT VERS LE BLOC OPÉRATOIRE :

Selon votre intervention, votre transfert vers le bloc opératoire pourra s'effectuer à pied.

## LA PIETONISATION

Ce mode de prise en charge vous permet de devenir acteur et favorise la récupération rapide après la chirurgie.

> **Debout** Depuis votre chambre et jusqu'à la table d'opération, vous restez actif et autonome. Vous êtes guidé à pied par un équipier qui devient ainsi votre accompagnant.

> **Détendu** Ce dispositif vous offre un moment propice à la discussion. Entre votre chambre et la salle d'opération, un salon d'attente dédié est aménagé à l'entrée du bloc opératoire.

> **Digne** Vous portez une tenue qui respecte votre intimité et votre confort. Vous pouvez garder vos lunettes, appareils ainsi que vos prothèses capillaires jusqu'au dernier moment.

Lors de votre passage au bloc, vos affaires personnelles seront conservées dans un sac fourni par la Clinique. Afin de préserver leur intégrité, prévoyez vos boîtiers (lunettes, lentilles, appareils auditifs...).

## VOTRE PARCOURS AU BLOC OPÉRATOIRE

### L'intervention

L'équipe chirurgicale vous prend en charge. Le médecin anesthésiste vérifie et contrôle votre état de santé tout au long de votre intervention.

### La surveillance post-opératoire

A l'arrivée en salle de réveil, vous êtes installé sur votre lit. L'équipe soignante surveille votre état de santé.

Le brancardier vous accompagne jusqu'à votre chambre et l'équipe du service prend le relais.

## EN AMBULATOIRE

Si votre état de santé le nécessite, vous pourrez être transféré dans un service d'hospitalisation conventionnel pour une surveillance prolongée.

## PERMANENCE DES SOINS

Bloc opératoire opérationnel 24h/24.

Service de médecine d'urgence avec la présence permanente d'au moins un médecin urgentiste, un anesthésiste réanimateur de garde sur place.

# MES MÉDICAMENTS

**Vous êtes hospitalisé(e) et vous vous posez des questions au sujet de vos médicaments.**

## A L'ADMISSION DANS LE SERVICE

*Faut-il apporter les ordonnances en cours et votre traitement habituel ? **OUI***

Le jour de l'hospitalisation, vous devez **impérativement** apporter vos dernières ordonnances en cours afin de permettre au médecin de poursuivre ou adapter votre traitement.

**N'oubliez pas de signaler** la prise de traitements qui ne nécessitent pas d'ordonnance : automédications telles que phytothérapie (plantes), homéopathie, aromathérapie (huiles essentielles), compléments alimentaires.

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances dans la mesure du possible.

**Apportez également** tous les médicaments que vous prenez habituellement.

*Que dois-je faire de mes médicaments ?*

Remettez tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier qui s'occupe de votre admission. Ils seront isolés à votre nom dans la salle de soins du service et vous seront rendus à votre sortie.

Certains médicaments ne sont pas indispensables et peuvent être arrêtés le temps de votre hospitalisation sans incidence pour votre santé. Il est important d'éviter tout risque d'erreur, de mélange ou de surdosage entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins de la Clinique.

En cas de question sur le traitement qui vous est prescrit, parlez-en à l'infirmier ou au médecin du service. Vous pourrez également demander à rencontrer un pharmacien de la clinique.

## PENDANT L'HOSPITALISATION

*Les médicaments prescrits à la clinique sont-ils exactement les mêmes que votre traitement habituel ?*

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, il peut arrêter certains médicaments pris habituellement ou en modifier le dosage.

Par ailleurs, à la Clinique, des médicaments génériques sont référencés, identiques à ceux disponibles en ville mais pouvant provenir d'un laboratoire pharmaceutique différent.

Sont référencés aussi à la Clinique, des médicaments qui ne sont pas strictement identiques à ceux pris habituellement mais qui ont une même indication thérapeutique. Il est donc possible que durant votre hospitalisation, certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments portant un autre nom.



Il est très important de ne prendre **aucun autre médicament** que ceux prescrits par le médecin de la Clinique et remis par les infirmiers. En effet, les interactions entre les différents médicaments peuvent entraîner de graves complications.

### *Mes médicaments seront-ils utilisés lors de mon séjour à la Clinique ?*

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de la Clinique et donnés par l'infirmier au cours de votre séjour. Selon avis du médecin, et pour des traitements très particuliers, ou si la pharmacie de la Clinique n'en dispose pas dans les délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments pourront être utilisés **exceptionnellement**.

### *Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmier, que dois-je faire ?*

**Il est important de le signaler** à l'infirmier ou au médecin du service. En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, parlez-en à l'équipe soignante. Il existe peut-être d'autres formes galéniques plus adaptées à vos besoins.

## A VOTRE SORTIE DU SERVICE

### *Vais-je retrouver mon traitement habituel ?*

A la fin de votre hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. **Lisez-la attentivement et demandez-lui de vous l'expliquer.** N'hésitez pas à lui poser des questions. Il ne faut pas rester sans réponse.

Le traitement prescrit à la sortie peut être différent de celui pris auparavant. Si des médicaments pris avant l'hospitalisation ont été supprimés ou modifiés, le médecin vous expliquera pourquoi.

### *Vais-je récupérer mes anciens médicaments ? OUI*

L'infirmier vous rend les médicaments que vous lui avez remis à votre entrée. N'hésitez pas à les réclamer en cas d'oubli.

## DE RETOUR AU DOMICILE

Il est important de bien respecter votre nouveau traitement car il est adapté à votre état de santé actuel. **Il ne faut pas prendre d'autres médicaments sans avis médical**, notamment ceux prescrits et pris avant l'hospitalisation et qui ont été arrêtés.

Si vous vous posez des questions, parlez-en à votre médecin traitant. Il aura reçu votre lettre de liaison et saura répondre à vos interrogations. Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

Pensez à faire le point avec votre pharmacien pour faire le tri de vos médicaments, afin de ne conserver que ceux en cours.

Si vous suspectez que l'un des médicaments prescrits est à l'origine d'un effet indésirable pendant ou après le traitement, n'hésitez pas à le signaler. Vous avez la possibilité de le faire directement auprès du centre régional de pharmacovigilance. Un formulaire et un guide pour vous aider à le remplir sont disponibles sur le site internet de l'Agence Nationale de Sécurité des Médicaments (ANSM) : <http://ansm.sante.fr/>

# VOTRE SORTIE

La sortie intervient après l'accord du médecin et de l'infirmier du service. Le personnel pourra vous installer dans un salon si vous devez attendre pour votre départ. La contre-visite du médecin n'est pas systématique.

## FORMALITÉS DE DÉPART

Le jour de votre départ, présentez-vous ou déléguez un membre de votre famille au bureau des sorties pour régulariser votre dossier administratif. Des documents de sortie vous seront remis (ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse de sécurité sociale ou votre mutuelle). Il vous sera également demandé le règlement des éventuels suppléments (forfait hôtelier, prestations accompagnant et ticket modérateur\*).

## LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

**La clinique respecte votre liberté.**

Vous pouvez la quitter sans l'accord du médecin responsable, seul habilité à en fixer le jour. Il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité après avoir été informé des risques.

## LES MOYENS DE TRANSPORT

Pour regagner votre domicile, vous aurez la possibilité de rentrer :

- En voiture, conduite par l'un de vos proches,
- En taxi,
- En ambulance\*\*,
- Par les transports en commun.

Le choix du transporteur est laissé à votre entière liberté mais nous vous conseillons de ne pas conduire.

## EN AMBULATOIRE

Vous devrez **obligatoirement** sortir avec un accompagnant.



## FRAIS D'HOSPITALISATION

**Les frais de séjour** : sont calculés selon la durée de votre séjour et selon votre service d'hospitalisation. Leur tarif est fixé par le Ministère de la Santé. Ces frais comprennent la totalité des coûts des prestations (soins, hébergement, actes médicaux...). Ils ne comprennent pas les frais divers (téléphone, TV, wifi, chambre particulière...). Les tarifs sont disponibles dans le hall d'accueil, les chambres et sur notre site internet.

**Le forfait hospitalier journalier en hospitalisation complète** : fixé par le Ministère de la Santé, il constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières. Certaines mutuelles le prennent en charge.

Si vous êtes assuré social des régimes salariés ou non-salariés, les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais de séjour à 80 % en règle générale, à 100% dans certains cas.

**Le forfait en ambulatoire** : englobe les prestations hôtelières.

\* Part des frais de séjour et/ou des honoraires conventionnés non pris en charge par la Sécurité Sociale et restant à la charge du patient ou de sa mutuelle.  
 \*\* Sur prescription médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule sanitaire Léger (VSL) pourra être pris en charge. Fondement juridique : Article R322-10 du Code de la Sécurité Sociale tel qu'issu du Décret n°2018-928 du 29 octobre 2018 – art.11.

# ABÉCÉDAIRE de votre séjour

## A Accompagnant

Pour obtenir un lit d'accompagnant, vous devez impérativement séjourner dans une chambre particulière. Nous vous l'accorderons en fonction de nos possibilités.

Le coût (lit, repas) est à la charge du patient.

## C Cafétéria-presse

La cafétéria et la presse sont momentanément indisponibles. Les distributeurs de boissons chaudes et froides et de denrées alimentaires restent à votre disposition 24h/24 dans le hall d'accueil de la clinique.

## C Courrier

Le courrier qui vous est destiné, est distribué quotidiennement. Celui que vous désirez expédier peut être remis timbré, au personnel du service ou à l'accueil de la clinique.

## I Interdit



### Alcool

Il est interdit d'introduire des boissons alcoolisées dans l'enceinte de la clinique, qui participe à l'action « Clinique sans alcool ».

### Animaux

Par mesure d'hygiène, nos amis les animaux ne sont pas autorisés dans l'enceinte de l'établissement.

### Détentions illicites ou dangereuses

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

### Tabac

La Clinique de l'Anjou est un lieu de santé sans tabac.

Dans l'intérêt de tous, pour des raisons de sécurité et en vertu de la loi EVIN, du décret du 15/11/2006 ainsi que de la circulaire du 29/11/2006 :

**« il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement ».**

En cas de besoin, vous pouvez demander au personnel du service l'intervention de la tabacologue de la clinique.

**L'interdiction s'applique aussi aux cigarettes électroniques.**

## P Parking

10 places de parking sont équipées de bornes de recharges pour les véhicules électriques. Un cheminement adapté aux personnes handicapées a été aménagé pour rejoindre l'accueil de la clinique.

## P Prestations hôtelières

Pendant votre séjour, vous pourrez disposer d'un téléphone, d'un téléviseur et d'un accès wifi. Pour bénéficier de ces services payants, veuillez en faire la demande lors de votre admission.

Pour téléphoner, il vous faudra composer le 0, puis après la tonalité, le numéro de votre correspondant. En journée, vous pourrez être directement joignable par vos proches. Le standard (9) vous transmettra toutes communications extérieures entre 8h et 20h (sauf dimanche 8h30 et 19h30).

## R Restauration

La Clinique de l'Anjou vous propose des repas qui allient qualités gustatives et nutritionnelles. Les repas sont préparés sur le site.



Dans le cadre de sa démarche de développement durable, le chef s'approvisionne principalement auprès des producteurs locaux et privilégie les produits de saison. Toutes nos viandes sont d'origine française.

La clinique dispose d'un CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) qui travaille sur les différents impacts de l'alimentation sur la santé des patients.

# (suite) ABÉCÉDAIRE de votre séjour

Les repas sont servis aux heures suivantes :

**Petit-déjeuner** : à partir de 7h30

**Déjeuner** : à partir de 12h00

**Dîner** : à partir de 18h15

Un repas accompagnant (facturé à la sortie) peut être servi à ces mêmes heures, la commande devant être précédemment passée auprès de l'hôtesse d'accueil :

- Avant 10h40 pour le repas du midi
- Avant 16h50 pour le repas du soir

## R Religion

Selon vos convictions religieuses, le ministre du culte de votre choix peut être appelé. Vous pouvez en exprimer le désir auprès du personnel (une liste d'intervenants est disponible, à demander au personnel de votre unité de soins).

De plus, une équipe d'aumônerie catholique est présente à la clinique. Elle est disponible pour vous rencontrer. Vous pouvez la contacter :

- Par téléphone en composant le 02.41.44.72.67 (n'hésitez pas à laisser un message sur le répondeur).
- Par l'intermédiaire du personnel.

Un lieu inter-religieux de recueillement et de prière est accessible à tous au rez-de-chaussée.

## S Sécurité

Afin d'assurer votre sécurité, des caméras sont installées pour surveiller d'éventuelles intrusions.

Un agent effectue des veilles et des rondes la nuit et le week-end.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

## S Silence

Le silence est de rigueur dans toute la clinique pour le confort et le rétablissement du patient. Un salon est à la disposition des familles à chaque étage de la clinique.

## V Valeurs

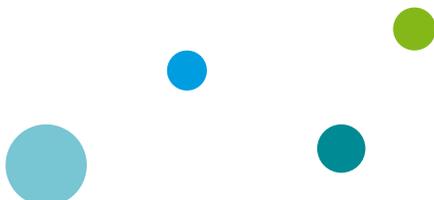
Il vous est vivement recommandé de ne conserver ni bijou, ni objet de valeur, ni somme d'argent importante avec vous. Remettez-les à vos proches. Il vous est aussi possible de les déposer dans le coffre sécurisé mis à disposition dans votre chambre.

**La direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.**

## V Visites

Parents et amis peuvent vous rendre visite de **13h à 20h** sauf contre-indication médicale.

Respectez les horaires de visite pour faciliter le repos de vos proches et celui des autres patients. Évitez les visites trop longues et fatigantes ainsi que les visites en groupe.



# LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La Clinique de l'Anjou s'engage à prendre en charge votre douleur.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur provoquée par certains soins ou examens, c'est possible.

Traiter ou soulager :

- les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques,
- les douleurs postopératoires,
- les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

## Évaluons ensemble votre douleur

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez indiquer l'échelle de votre douleur en la notant de 0 à 10.

0 — pas de douleur

5 — douleur moyenne/sévère

10 — douleur intolérable

Cette évaluation sera faite régulièrement tout au long de votre hospitalisation, au même titre que la prise de tension artérielle ou la température.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de plusieurs types (paracétamol, ibuprofène, codéine...) et de différentes puissances (la morphine est l'un des plus puissants).

Les médicaments sont prescrits en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement. Sur prescription médicale du médecin anesthésiste, une pompe à morphine (PCA) pourra être proposée. Le traitement sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

- D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, l'hypnose, les massages, le soutien psychologique,...

**Ne plus avoir mal ou avoir moins mal, c'est possible.**

**Votre participation est essentielle.**

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Au sein de la Clinique de l'Anjou, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) coordonne différentes actions pour lutter efficacement contre la douleur et le personnel soignant est formé à sa prise en charge. De plus, une consultation pour la douleur chronique est installée sur le site, n'hésitez pas à demander des renseignements à l'équipe médicale.

## LA DOULEUR ET SES TRAITEMENTS, À LA MAISON

Vous rentrez chez vous et un traitement antalgique vous a été prescrit.

La Clinique de l'Anjou vous conseille afin d'éviter que la douleur ne se réveille.

### — Que faire pour que votre traitement soit efficace ?

- Respectez les horaires de prise et leur fréquence
- Suivez les doses prescrites

### — Comment savoir que votre traitement est efficace ?

- La douleur de fond est absente ou faible.
- La douleur ne vous empêche pas de dormir.
- La douleur ne limite pas vos activités habituelles.

### — Dans quel cas devez-vous consulter un médecin ?

Si la douleur s'aggrave, vous inquiète ou s'accompagne d'autres signes, n'hésitez pas à demander l'avis d'un médecin.

# PERSONNES EN SITUATION de handicap

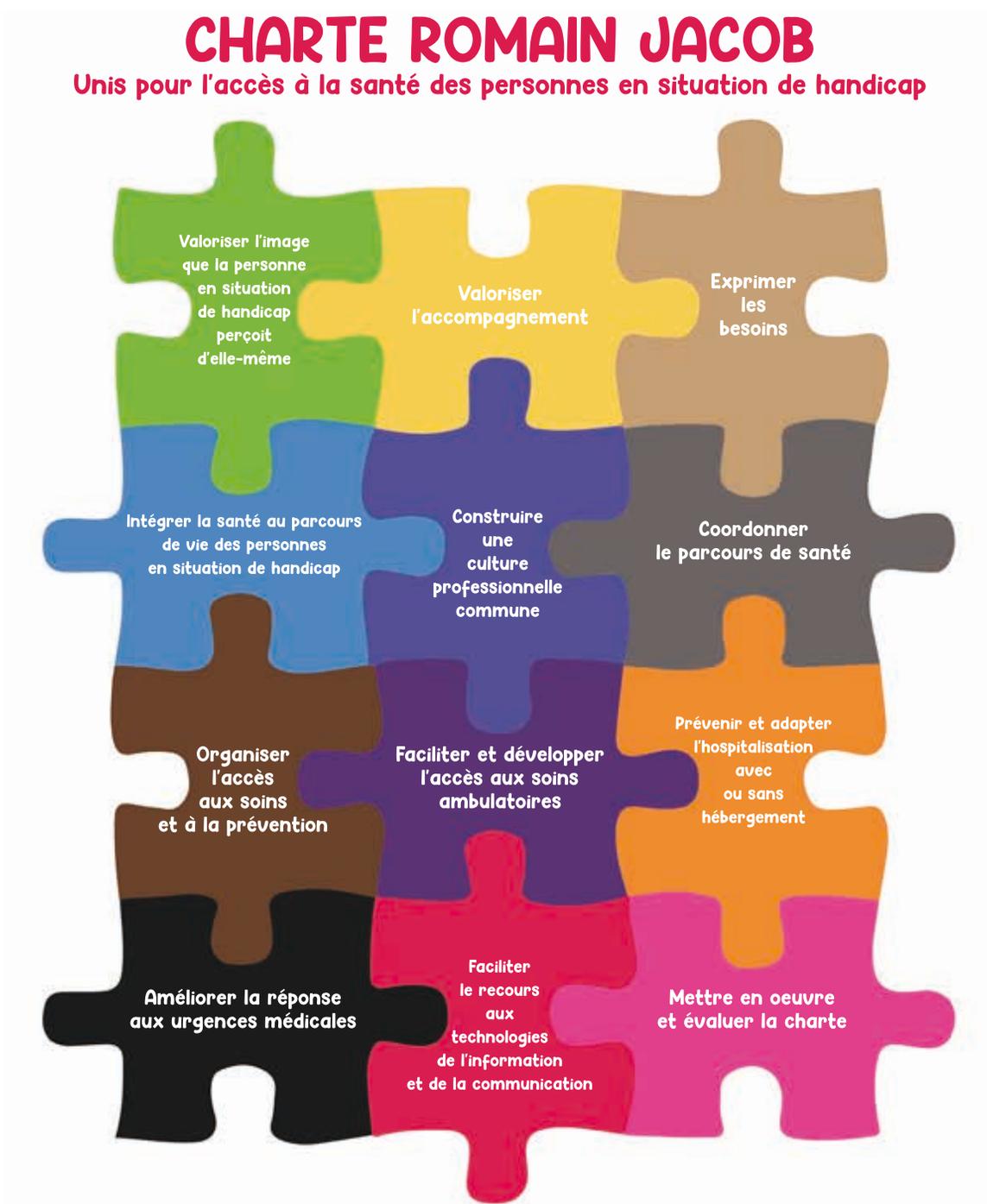
Conformément à la signature par la Fédération de l'Hospitalisation Privée et notre Agence Régionale de Santé, la Clinique de l'Anjou s'attache à respecter la charte ROMAIN JACOB et s'engage ainsi :

- à **promouvoir la sensibilisation** de l'ensemble des acteurs du soin à l'accompagnement aux personnes en situation de handicap.
- à **diffuser les initiatives réussies** ayant permis d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.

La **commission Handicap** de la clinique veille notamment à **améliorer le parcours de santé** des personnes handicapées et à créer une **culture professionnelle commune**.

Un référent Handicap est à votre écoute. N'hésitez pas à le solliciter pour toutes questions.

@réfèrent : [ref.handicap@clinique-anjou.fr](mailto:ref.handicap@clinique-anjou.fr)



# LA GESTION DES RISQUES

La Clinique de l'Anjou met en œuvre au quotidien une politique de Gestion des Risques.

L'ensemble des professionnels est invité à déclarer les événements indésirables rencontrés au cours de leur pratique auprès du bureau de gestion des risques. Chaque événement déclaré fait l'objet d'une analyse.

**Patient, usager, vous avez également la possibilité de déclarer tout Evènement Indésirable Grave lié à vos Soins (EIGS) en vous connectant sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables : [www.signalement-sante.gouv.fr](http://www.signalement-sante.gouv.fr).**

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur ce portail les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante ou actes de soins.



## Prévention du risque infectieux et lutte contre les infections associées aux soins (infections nosocomiales)

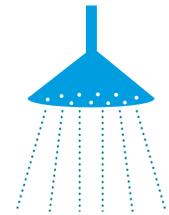
La lutte contre les infections associées aux soins (infection contractée lors d'une hospitalisation) est au centre de nos préoccupations. Prévenez le personnel soignant d'une infection que vous pourriez présenter (angine, rhume...).

Pour la désinfection des mains, de la Solution Hydro- Alcoolique (SHA) est mise à la disposition de tous les usagers (patients, visiteurs) à chaque étage, près des ascenseurs.

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est en place et travaille en coordination avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) présente sur le terrain afin de lutter contre ces infections par l'élaboration d'un programme d'actions :

- Prévention par l'application de règles d'hygiène et la mise en place de protocoles,
- Surveillance par les évaluations des pratiques du personnel et des contrôles bactériologiques fréquents,
- Définition d'actions de formation et d'information du personnel,
- Évaluation périodique des résultats des actions de lutte contre ces infections,
- Définition avec les professionnels de santé des méthodes ou indicateurs permettant d'identifier, d'analyser et de suivre le risque infectieux.

Dans l'intérêt de tous, il est impératif de se conformer à des règles d'hygiène strictes : **avant votre entrée à la clinique, il est indispensable de suivre les consignes de douche remises par votre chirurgien ainsi que les conseils préopératoires.**



En suivant ces recommandations, vous prenez part à l'effort collectif de l'amélioration des soins dans un objectif de santé publique.

## Gestion du risque transfusionnel (hémovigilance):

un Comité de Sécurité Transfusionnel et Hémovigilance (CSTH) s'assure de la mise en oeuvre des bonnes pratiques en matière de transfusion.

Il veille à l'application des protocoles, à la formation des équipes et à votre information pour un maximum de sécurité dans l'utilisation des produits sanguins.

## Gestion des risques liés au matériel biomédical (matérovigilance) et aux médicaments (pharmacovigilance) :

les correspondants de ces deux vigilances s'assurent de la surveillance et de la traçabilité des dispositifs médicaux et des médicaments au sein de l'établissement.

**Comité des vigilances :** au travers de ce comité, les vigilants en lien avec la gestion des risques énoncés ci-dessus, mettent en place des actions pour sans cesse améliorer la prise en charge des patients et leur sécurité.

# LA QUALITÉ

**La Clinique de l'Anjou est certifiée V2014 par la Haute Autorité de Santé (HAS).**

La certification de la HAS est une évaluation obligatoire des établissements de santé, basée sur l'identification des risques, la qualité réelle de la prise en charge et le travail en équipe.

Celle-ci vise à permettre aux établissements d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés, la visite de certification étant adaptée et personnalisée aux spécificités et aux risques de chaque structure.

La Clinique est certifiée niveau A, validant le haut niveau de sa politique qualité. Le rapport de certification permet d'identifier ce qui fonctionne, ce qui est remarquable ou doit être amélioré dans l'établissement en priorisant les actions. Celui-ci est consultable sur le site de la HAS. La dernière visite s'est déroulée en novembre 2023.

## **Les indicateurs liés à la qualité et à la sécurité des soins**

Conformément à la législation, la Clinique de l'Anjou met à votre disposition ses résultats sur les panneaux d'affichage des accueils et sur son site internet.



La Clinique de l'Anjou consciente de l'impact de ses activités sur l'environnement s'est engagée dans une démarche de management environnemental. Les orientations ont évolué au fil du temps en intégrant une démarche plus large de Développement Durable pour s'inscrire dans un rôle de prévention en matière de santé publique. Quelques actions concrètes : étude pour l'optimisation des consommations énergétiques, rationalisation et tri des déchets, raccordement au réseau de chaleur de la ville pour les besoins en chauffage et la production d'eau chaude par l'énergie obtenue grâce à la combustion de bois.

**Nous mettons tout en œuvre pour rendre votre séjour à la clinique le plus agréable possible. Merci de nous faire connaître vos impressions, critiques et suggestions éventuelles, celles-ci nous permettront d'apporter des améliorations à notre fonctionnement.**

Pour nous donner votre avis, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Vous pouvez compléter l'**enquête de satisfaction** qui vous sera remise la veille ou le jour de votre sortie. Vous pourrez la confier au personnel de votre service ou la déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet (Accueil principal, près de la banque d'accueil, accueil des urgences ou au 2<sup>ème</sup> étage, près des ascenseurs). Si cette fiche ne vous a pas été remise, vous pouvez la demander au personnel soignant.

- Vous avez également l'opportunité, en indiquant une adresse mail lors de votre pré admission ou de votre admission, de répondre à un questionnaire anonyme sur internet : deux semaines après votre sortie, un lien vous sera communiqué vers le formulaire à renseigner. Appelé **E-Satis** (Enquête Nationale de Satisfaction), ce dispositif national piloté par la Haute Autorité en Santé (HAS), suit les étapes de votre parcours (accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement) et réalise une mesure externe de la satisfaction des patients hospitalisés, permettant des comparaisons avec d'autres établissements.

Les données que vous transmettez par ces deux voies sont régulièrement analysées et discutées, en partenariat avec la Commission Des Usagers (CDU).

- Par ailleurs, la Clinique a déployé un programme d'utilisation du Patient Traceur, méthode d'évaluation prenant en compte l'expérience du patient lors de son séjour, qui amène à des actions d'amélioration de la prise en charge.

Nous vous remercions pour votre participation et votre confiance.

# LES DROITS DES PATIENTS

## Les informations concernant votre état de santé

vous seront données lors d'un entretien individuel avec votre praticien (sauf urgence ou impossibilité, dans ce cas l'information est donnée à vos proches ou à la personne de confiance que vous avez désignée). C'est vous qui prenez la décision concernant votre santé. Votre consentement est OBLIGATOIRE et fondamental. Vous pouvez à tout moment le retirer ou revenir sur un refus de soin.

## La protection des personnes sous tutelle

Le droit à l'information, à la décision et le droit d'accès aux informations détenues par les professionnels sont en principe exercés 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 niveau de compréhension. Leur consentement doit être systématiquement recherché, s'ils sont aptes à exprimer leur volonté et à participer à la décision.

## La consultation de votre dossier d'hospitalisation

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'y accéder (Art. L. 111-7 du code de la santé publique et arrêté du 05/03/2004 modifié par l'arrêté du 03/01/2007), en faisant la demande auprès de la direction moyennant la somme de 17,90€ (par courrier ou par mail à [cdu@clinique-anjou.fr](mailto:cdu@clinique-anjou.fr) avec la photocopie de la pièce d'identité du demandeur ou via le formulaire disponible sur [www.clinique-anjou.fr](http://www.clinique-anjou.fr)), en indiquant le nom du praticien concerné et la date de votre hospitalisation.

Le dossier peut vous être communiqué soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également le consulter sur place avec l'accompagnement d'un médecin.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois celles-ci datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

## La conservation des dossiers d'hospitalisation

Les dossiers d'hospitalisation sont conservés par la clinique sous la responsabilité d'un praticien. Le délai peut varier de 20 ans à vie, suivant la pathologie. (Article R1112-9 du Code de la Santé Publique)  
La direction de la clinique se porte garante de la confidentialité des informations de santé conservées par l'établissement.

## La Commission Des Usagers de la prise en charge (CDU)

Cette commission veille au respect de vos droits et facilite vos démarches. La CDU contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

« Cette commission est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours possibles (Art. L 1112-3 code de la santé publique) ». Vous pouvez aussi envoyer un courrier à la direction ou un mail à [cdu@clinique-anjou.fr](mailto:cdu@clinique-anjou.fr) pour prendre rendez-vous avec un médiateur administratif ou médical selon le sujet.

Lors de la saisine de la CDU, vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers dont les coordonnées se trouvent sur le site de la clinique. Votre conseil juridique ou la CCI (Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux) peuvent également être saisis. La composition de la CDU ainsi que les coordonnées de ses membres sont disponibles dans les halls d'accueil et sur notre site internet.



<b>COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS</b>	
Le président élu par les membres de la CDU	M. Stéphane GALIEGUE
Deux médiateurs désignés par le représentant légal (1 médecin et 1 non médecin)	Dr Marie DOUBREMELLE M. Stéphane GALIEGUE
Quatre médiateurs suppléants désignés par le représentant légal (2 médecins et 2 non médecins)	Dr Guillaume LEGRAND Dr Romain DANTEC Mme Marina HEMERY M. Fabien JAYET (Vice-Président)
Deux représentants des usagers désignés par le directeur de l'ARS	Mme Marie-Claude TIBARI (UFC Que choisir) Mme Valérie GAUDINIÈRE (Vivre comme avant)
Deux représentants suppléants des usagers désignés par le directeur de l'ARS	Mme Sophie RIDREMONT (UFC Que choisir) Le 2 <sup>ème</sup> représentant est en cours de nomination
Le Président de la CME ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette conférence	Dr Julien BACLE, représenté par Dr Guillaume LEGRAND
Deux représentants du personnel infirmier ou aide-soignant désigné par le représentant légal	Mme Marina HEMERY Mme Elise GALDEANO
Le responsable qualité	Mme Soizic MENARD

### **RPGD (en application du règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles et la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 (articles 34 et 36)**

À l'occasion de votre séjour, des données vous concernant ont fait l'objet d'un traitement informatisé (sauf opposition motivée de votre part) grâce à des logiciels spécifiques permettant d'assurer votre suivi médical tout en préservant le secret médical.

Les données collectées, hébergées sur les serveurs de la Clinique de l'Anjou de manière sécurisée, sont au seul usage de l'établissement et de ses partenaires dans le seul intérêt de votre prise en charge.

Elles peuvent être communiquées pour des études à finalité médicale ou à CAPSANTE. Vous pouvez en interdire leur communication en adressant un courrier à la direction de la clinique.

Conformément à la déontologie médicale et en vertu de la loi informatique et liberté (Loi du 06/01/78 Art. 34 et 36) vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès du délégué à la protection des données : [dpd@clinique-anjou.fr](mailto:dpd@clinique-anjou.fr).

**En cas d'hospitalisation en Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation, vos données médicales sont renseignées dans le logiciel VT (viatrajectoire) pour permettre la continuité des soins.**

### **L'espace des usagers**

Des représentants des usagers se tiennent à votre disposition pour vous recevoir sur le site de la clinique.

Vous pouvez notifier votre souhait de rencontrer un représentant des usagers auprès de l'accueil principal.

Retrouvez la liste des associations sur  
[www.clinique-anjou.fr](http://www.clinique-anjou.fr).

### **MON ESPACE SANTE**

Mon Espace Santé est un carnet de santé informatisé, sécurisé et gratuit, accessible via Internet. A part vous, seuls les professionnels de santé que vous autorisez (médecins, infirmiers...) pourront le consulter. Il regroupera vos informations de santé tels que, vos comptes rendus de séjours, vos différents bilans etc... Il permettra, pour les professionnels de santé, de faciliter votre prise en charge en accédant aux informations utiles à la coordination des soins.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr).

## **LÉGISLATION CONCERNANT LE FONCTIONNEMENT DE LA CDU**

(Inséré par Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 Journal Officiel du 4 mars 2005)

### **• Article R 1112-91**

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

### **• Article R 1112-92**

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

### **• Article R 1112-93**

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivants 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 suivants 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, 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 suivants 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.

# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE\*

— Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2/03/2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

- 1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8 La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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





A l'initiative du groupe "Soins Palliatifs" de la Clinique de l'Anjou, l'Association CAMOMILLE ANJOU a été créée pour apporter un confort moral aux patients de la clinique hospitalisés au long court ou accompagnés sur leur fin de vie.

L'Association CAMOMILLE ANJOU (Calmer, Accompagner, Modeler, Offrir en Musique un Instant... des "LL" pour s'Evader à l'Anjou) finance grâce à une adhésion ou à un don, des soins de socio-esthétique, coiffure, pédicure, réflexologie ...

Vous pouvez adhérer ou faire un don en complétant le bulletin ci-dessous accompagné de votre règlement à renvoyer à :

CAMOMILLE ANJOU  
Clinique de l'Anjou  
9 rue de l'Hirondelle  
49000 ANGERS

ou en ligne sur le site [www.clinique-anjou.fr](http://www.clinique-anjou.fr). Vous pouvez bénéficier d'avantages fiscaux, 66% à déduire de vos impôts sur le revenu (pour 30€, 19.80€ déductibles des impôts).

Un reçu fiscal vous sera envoyé sur simple demande par mail à [camomilleanjou@gmail.com](mailto:camomilleanjou@gmail.com). Les patients, leurs familles et les membres de l'Association CAMOMILLE ANJOU vous remercient pour votre contribution.



## BULLETIN D'ADHÉSION

DATE .....

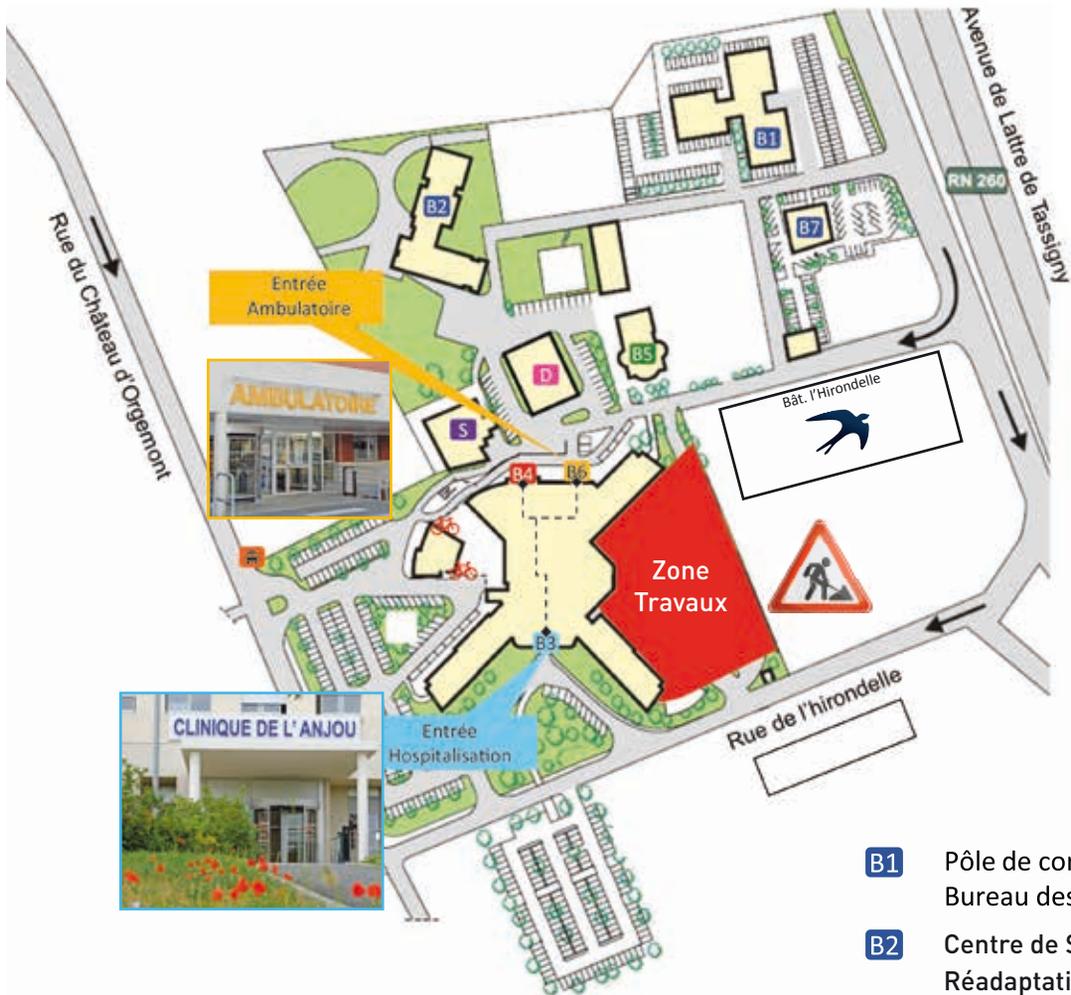
NOM ..... PRÉNOM .....

Adresse .....

Code Postal ..... Ville .....

Téléphone ..... Courriel .....

Cotisation Adhérent : 30€       Cotisation Donateur : libre       Cotisation Bienfaiteur : 500€



Pendant les travaux :

- pour se rendre en Ambulatoire, accès conseillé par l'Avenue de Lattre de Tassigny et prendre directement vers le bâtiment l'Hirondelle
- pour se rendre à l'accueil principal, accès conseillé par la Rue du Château d'Orgemont



**CLINIQUE DE L'ANJOU**

9, RUE DE L'HIRONDELLE  
49044 ANGERS CEDEX 01

GPS : 47°26'40,03" N  
0°32'19,74" O

- B1** Pôle de consultations Tassigny  
Bureau des préadmissions
- B2** Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou (CSMRA)
- B3** Accueil Principal et bureau des entrées pour hospitalisation
- B4** Accueil Urgences
- B5** Centre de consultations d'Orgemont
- B6** Accueil Ambulatoire
- B7** Centre Médico-chirurgical LE 142
- Pôle de consultations de l'Hirondelle  
150 av de Lattre de Tassigny
- S** Scanner
- D** Centre d'Hémodialyse Diaverum
- Arrêt de bus (ligne n°5)
- P** Parking
- Parking vélo

[direction@clinique-anjou.fr](mailto:direction@clinique-anjou.fr)  
[www.clinique-anjou.fr](http://www.clinique-anjou.fr)

Accueil principal/Standard de l'établissement : 02 41 44 71 71

Accueils Ambulatoire  
- RDC : 02 41 44 72 15  
- 2A : 02 41 44 71 34  
- 2B : 02 41 47 75 52

Accueil Urgences (24h/24 – 7j/7) : 02 41 44 70 70

Urgences maternité - salle d'accouchement : 02 41 44 72 91