



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

CACHET PRATICIEN

# MON PARCOURS DE SOINS PÉDIATRIE

LIVRET D'ACCUEIL

LES DÉMARCHES  
ADMINISTRATIVES

LE PARCOURS  
D'HOSPITALISATION

LA SORTIE

ABÉCÉDAIRE DE  
VOTRE SÉJOUR

NOS ENGAGEMENTS

ACCUEIL CLINIQUE  
Tél. 02 41 44 71 71



# BIENVENUE



L'état de santé de votre enfant 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 assureront un séjour aussi agréable que possible pour lui comme pour vous.

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 la prise en charge de votre enfant. Ils sont à lire attentivement pour le bon déroulement de l'hospitalisation, de l'intervention et du retour à domicile.

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

L'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 le RDV avec l'anesthésiste**  
Pôle de consultations Tassigny

Prise de RDV sur DOCTOLIB  
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.

Dr A. Azau (sect. 2)  
Dr C. Biotteau (sect. 1) OPTAM  
Dr G. Bossard (sect. 2) OPTAM  
Dr. N. Camut (sect 2)  
Dr F. Charles (sect. 2)  
Dr R. Dantec (sect. 2)

Dr J. Debiasi (sect. 2)  
Dr C-E. Dima (sect. 2) OPTAM  
Dr C. Fleury (sect. 2)  
Dr A. Foucher (sect. 2)  
Dr J-A. Giquello (sect. 2)  
Dr P. Habrial (sect. 2)

Dr F. Hamard (sect. 2) OPTAM  
Dr N. Heusse (sect. 1)  
Dr J-F. Houet (sect. 1) OPTAM  
Dr A. Jaouen (sect. 2)  
Dr M. Locufier (sect. 2)  
Dr V. Maynard (sect. 2)

Dr C. Nicaise (sect. 1) OPTAM  
Dr N. Poirier (sect. 2)  
Dr D. Seyeux (sect. 2) OPTAM  
Dr B. Tesson (sect. 1) OPTAM  
Dr A. Testard (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.....

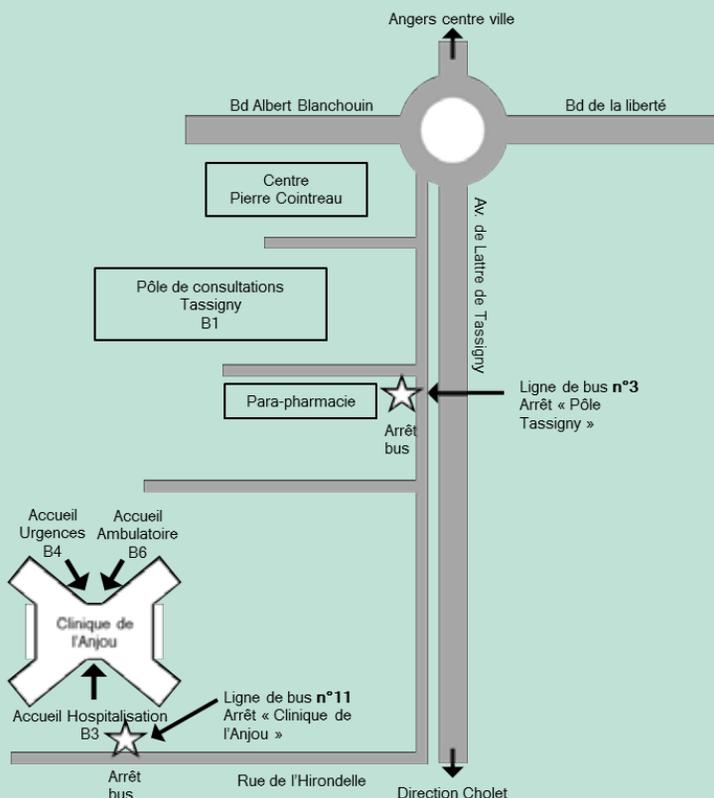
Les consultations ont lieu au 3<sup>ème</sup> étage du pôle de consultations de Lattre de Tassigny

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

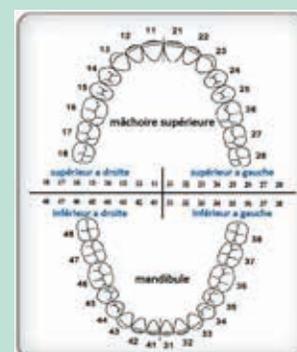
Un bridge fixe (noter sur le schéma)

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. Veillez 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

# Mieux te connaître pour mieux t'endormir

Votre enfant va bénéficier d'une anesthésie générale lors de laquelle il sera endormi. Nous l'invitons à répondre à ces quelques questions pour nous aider à mieux le connaître et faciliter notre relation avec lui au bloc opératoire le jour de l'intervention. Il peut remplir ce questionnaire seul, si son âge le permet, ou avec votre aide.



## Qui es-tu ?

Ton nom

Ton prénom

Ton surnom (si tu en as un)

Ton âge

Tu es :  droitier/droitière  gaucher/gauchère

Est-ce que tu sucas ton pouce ?

Si oui :  le pouce droit  le pouce gauche

## Dans ta famille

Le prénom de tes parents

Ou celui de la personne qui t'accompagnera le jour de l'intervention

Si tu as des frères et sœurs  
quels sont leurs prénoms et leurs âges ?

## Tes 3 activités préférées

- Lire
- Regarder la télévision
- Écouter de la musique
- Jouer d'un instrument de musique  
*Lequel ?*
- Dessiner, peindre
- Cuisiner *Ton plat préféré*
- Jouer sur une console, un ordinateur, une tablette
- Jouer avec des personnages  
(Playmobils®, Petit poney®...)
- Jouer à des jeux de construction  
(Lego®, Kapla®, Meccano®...)
- Jouer à la poupée
- Jouer à un jeu de société  
*Lequel ?*
- Faire une collection  
*Laquelle ?*
- Aller au zoo
- Jardiner / bricoler
- Pêcher
- T'occuper d'animaux
- Faire du sport *Lequel ?*
- Te déguiser *En quoi ?*
- Autre :

## À la maison

Comment s'appelle ton doudou (si tu en as un) ?

As-tu un animal de compagnie ?

Si oui, comment s'appelle-t-il ?

Quel est ton livre ou ton héros préféré ?

Quel est l'endroit où tu te sens bien (ta chambre, le jardin, le bord de mer, la montagne...) ?

Votre enfant a-t-il récemment vécu une expérience difficile (chez le médecin, le dentiste, à l'hôpital, dans la famille, à la crèche, à l'école...) ? Si oui, de quel ordre ?

Merci d'ajouter ce qui semblerait utile que nous sachions afin de vous accueillir au mieux vous et votre enfant :

## Raconte-nous une histoire ou un super souvenir qui t'aiderait à bien t'endormir

Si tu veux, tu peux écrire (avec l'aide de tes parents si besoin), dessiner, coller un texte, une photo, un découpage...

## Raconte-nous un rêve que tu aimerais faire

Si tu veux, tu peux écrire (avec l'aide de tes parents si besoin), dessiner, coller un texte, une photo, un découpage...

ISBN : 978-2-912096-87-6 - Dépôt légal : février 2021



Merci pour ta participation qui nous permettra de mieux te connaître et t'accompagner lors de ton anesthésie.



Ce questionnaire est à remettre à l'équipe à votre arrivée le jour de l'intervention

Un document  
créé et diffusé  
par l'association  
SPARADRAP



Un document réalisé sur une idée originale d'Aurélie JULIEN, infirmière anesthésiste et du Dr Thierry LEHOUSSE.  
Auteurs : Aurélie JULIEN et Myriam BLUDI, Françoise GALLAND, Sandrine HERRENSCHMIDT de l'Association SPARADRAP.  
Merci aux professionnels et aux familles qui ont bien voulu faire une relecture de ce document.  
Illustrations et réalisation graphique : Sandrine HERRENSCHMIDT.



Une version de ce questionnaire, adaptée pour les soins/examens, est aussi disponible sur [www.sparadrap.org](http://www.sparadrap.org)  
> Boutique  
> réf. N06

Ce questionnaire est téléchargeable gratuitement au format numérique sur [www.sparadrap.org](http://www.sparadrap.org)  
> Catalogue > réf. N05

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.

## FORMULAIRE D'AUTORISATION D'OPERATION CHIRURGICALE OU DE SOINS MEDICAUX POUR LES MINEURS

Ce document doit être signé par les titulaires de l'autorité parentale.

**CE DOCUMENT SIGNE EST A JOINDRE OBLIGATOIREMENT AU DOSSIER DE  
PREADMISSION. A DEFAUT, L'INTERVENTION NE POURRA PAS AVOIR LIEU.**

**Nous soussignés :**

Nom (Parent 1) .....Prénom .....

Nom (Parent 2) .....Prénom .....

déclare autoriser le chirurgien : Dr ..... ou son remplaçant,  
à pratiquer toute intervention, avec ou sans anesthésie, prévue le : .....  
et nécessaire pour l'état de santé de :

Nom (Patient) .....Prénom .....

né(e) le .....

Fait à ....., le .....

Qualité du(des) signataire(s) :

### PARENTS ou DETENEURS DE L'AUTORITE PARENTALE

Certifie détenir l'autorité parentale :

**Conjointement** (Parent 1 et Parent 2, même en cas de séparation)

**Seul(e)** Si vous exercez seul(e) l'autorité parentale, vous devez en apporter la preuve le jour de l'intervention (livret de famille ou décision de justice).

Si la situation familiale est différente, signalez-le le plus tôt possible au médecin en charge de l'hospitalisation.

**Signature Parent 1**

**Signature Parent 2**

Si l'un des deux parents est éloigné, vous pouvez transmettre ce document signé, au minimum 48h avant la date de l'intervention :

- par mail à l'adresse [pread@clinique-anjou.fr](mailto:pread@clinique-anjou.fr),
- par téléchargement, dans l'espace dédié du formulaire de préadmission, sur le site internet [www.clinique-anjou.fr](http://www.clinique-anjou.fr)

**AUTORISATION PARENTALE POUR LES SOINS PRODIGUES A UN ENFANT**

04/11/2016

Identité de la mère

Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .....

N° tél : .....

Adresse : .....

Nom médecin traitant : .....

Identité du père

Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .....

N° tél : .....

Adresse : .....

**Autorisation de soins par les parents**

Je soussignée, .....mère de l'enfant .....

autorise le service de pédiatrie à procéder aux soins nécessaires à la prise en charge de mon enfant.

Fait à Angers le : .....

Signature :

Je soussigné, .....père de l'enfant .....

autorise le service de pédiatrie à procéder aux soins nécessaires à la prise en charge de mon enfant.

Fait à Angers le : .....

Signature :

Je soussigné, ..... père, mère (1) accompagnant de l'enfant, .....

Reconnaît avoir été informé des conditions de cet accompagnement

Fait à Angers le : .....

Signature :

# Sommaire



Page 1  
Les démarches administratives



Pages 2 à 9  
Le parcours d'hospitalisation  
Votre enfant va être opéré  
Les médicaments



Page 10  
Préparer la sortie



Pages 12 à 14  
Abécédaire de votre séjour



Pages 16 à 24  
Nos engagements



# LES DÉMARCHES administratives

## PRÉADMISSION

[OBLIGATOIRE pour l'organisation de votre séjour]

### Quand ?

**Le plus tôt possible, dès connaissance de la date de l'hospitalisation de votre enfant, suite à la consultation avec le chirurgien ou lors de la visite de pré-anesthésie.** Dans tous les cas, au plus tard 15 jours avant l'hospitalisation.

### Comment ?

En constituant votre dossier de pré-admission avec les éléments suivants :

- **La fiche de pré-admission dûment remplie.** À votre demande et en fonction de nos disponibilités, votre enfant pourra bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément éventuellement pris en charge par votre mutuelle. Cette demande ne vaut pas réservation ;
- **La photocopie de votre 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,*
- **La photocopie de la carte d'identité ou passeport de votre enfant ;**
- **Pour les mineurs, l'autorisation d'opérer dûment signée,** obligatoire pour la réalisation de tout acte ou la pratique d'un traitement médical, par les représentants légaux (père et mère impératif) ou 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.**

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.

# LE PARCOURS d'hospitalisation

## AVANT VOTRE ENTRÉE À LA CLINIQUE

Pour le confort et le bien-être de votre enfant, veuillez apporter un nécessaire de toilette composé de :

- Trousse de toilette avec savon, brosse à cheveux ou peigne, dentifrice, shampoing, gel douche,...
- Serviettes et gants de toilette
- Serviette de table / bavoirs
- Boîte à lunettes et appareils auditifs
- Pyjama
- Paire de chaussons fermés de préférence
- Mouchoirs en papier
- Vêtements de sortie

**Il est indispensable de suivre les consignes préopératoires indiquées dans les pages suivantes.**

**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

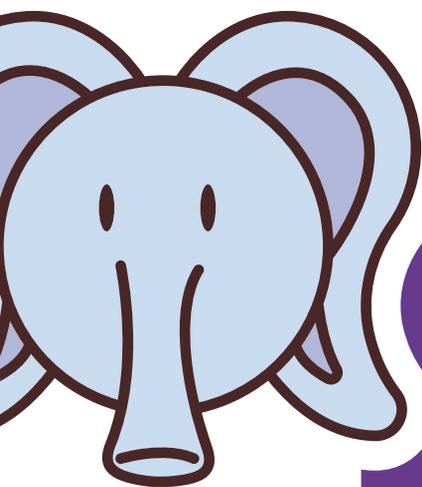
Présentez-vous à la clinique à l'heure convenue muni des documents suivants :

1. Pièce d'identité (carte d'identité, passeport) de l'enfant
2. Autorisation d'opérer signée par les titulaires de l'autorité parentale
3. Carte vitale
4. Carte complémentaires santé (Mutuelle/ Attestation Complémentaire Santé solidaire)
5. Ordonnance des traitements habituels le cas échéant
6. Formulaire de Désignation de la Personne de confiance

Selon les demandes du médecin :

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

**Non divulgation de la présence de votre enfant :** si vous ne souhaitez pas que la présence de votre enfant dans l'établissement soit divulguée, signalez-le lors des consultations médicales et lors de l'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

### Admission / Sortie

Lundi au vendredi :  
06h45 – 17h30

Samedi :  
08h00 – 14h00

Dimanche :  
09h00 – 13h30  
14h00 – 17h30

### Accueil Standard

Lundi au vendredi :  
06h45 – 20h00

Samedi :  
07h30 – 20h00

Dimanche & jours fériés :  
08h30 – 19h30

### Accueil Ambulatoire

Lundi au vendredi :  
06h45 – 18h00



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



## À VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

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

Puis, vous serez invités à vous rendre dans la chambre. Si toutefois elle n'était pas prête pour vous accueillir, vous serez momentanément installés dans la salle d'attente du service.

## VOTRE ARRIVÉE EN CHAMBRE

En cas de chirurgie, l'infirmier et l'aide-soignant préparent votre enfant à l'intervention :

- Vérification de l'identité ainsi que de l'intervention
- Pose d'un bracelet à chaque poignet pour assurer une identification en toutes circonstances
- Vérification de l'état de santé (pouls, tension...)
- Réalisation des soins d'hygiène préopératoires.

## VOTRE TRANSFERT VERS LE BLOC OPÉATOIRE :

Selon l'intervention, le transfert vers le bloc opératoire pourra s'effectuer à pied ou dans les bras des parents. Jusqu'à l'âge de 14 ans, vous accompagnez votre enfant jusqu'aux portes du bloc opératoire.

Au-delà de 14 ans, le choix vous est laissé de l'accompagner ou non.

## 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 et un pédiatre de garde.

## VOTRE PARCOURS AU BLOC OPÉATOIRE

### L'intervention

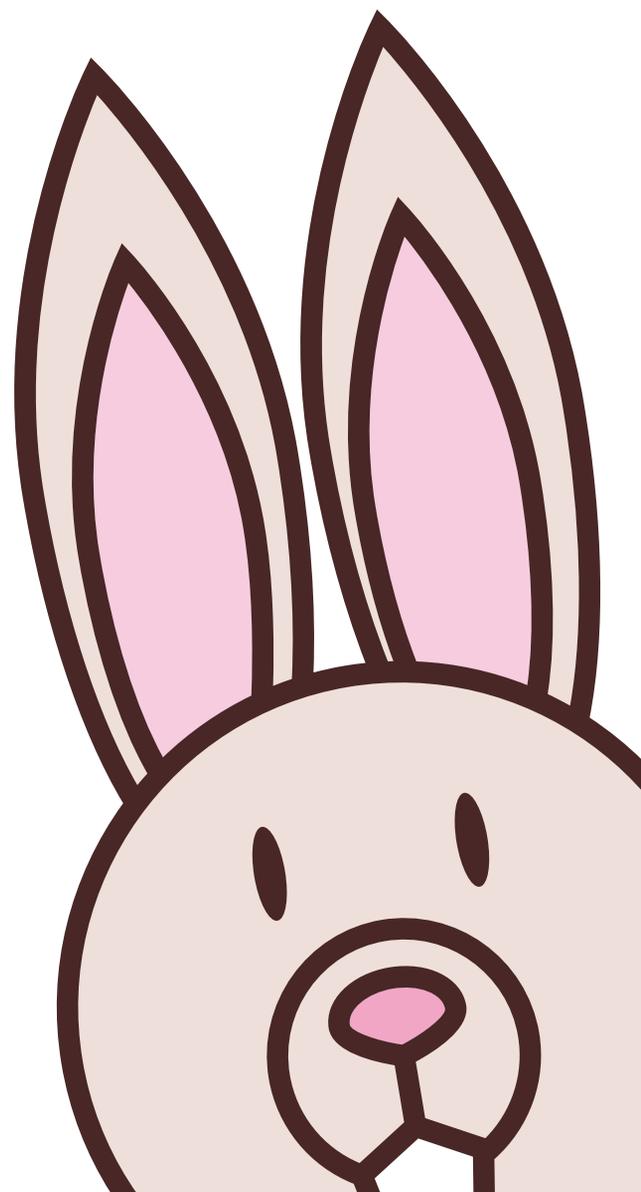
L'équipe chirurgicale prend en charge votre enfant. Le médecin anesthésiste vérifie et contrôle son état de santé tout au long de l'intervention.

Votre enfant ne restera jamais seul. Il y aura toujours quelqu'un auprès de lui si ce n'est pas vous.

### La surveillance post-opératoire

A l'arrivée en salle de réveil, votre enfant est installé dans son lit. L'équipe soignante surveille son état de santé.

Le brancardier le raccompagne jusqu'à sa chambre, où l'équipe du service prend le relais.



# LES UNITÉS DÉDIÉES à la prise en charge des nouveau-nés et des enfants



## NÉONATOLOGIE

Cette unité est composée de 6 lits et de 4 chambres Kangourou. Nous prenons en charge dans ce service des nouveau-nés prématurés (entre 34 et 36 semaines d'aménorrhée) et des jeunes bébés atteints de pathologies modérées du nouveau-né.

## PÉDIATRIE

Nous prenons en charge des enfants de 1 mois à 15 ans et 3 mois environ dans cette unité de 6 lits.

Les enfants sont hospitalisés plusieurs jours ou entrent pour un séjour de moins de 24h (petite chirurgie, traitement de fond de pathologies chroniques, etc.)



## AMBULATOIRE 2C

Cette nouvelle unité de chirurgie ambulatoire située au cœur du Pôle Femme-Enfant prend en charge essentiellement des enfants opérés et restant moins d'une journée.



# VOTRE ENFANT VA ÊTRE OPÉRÉ...

## LES CONSIGNES À RESPECTER

pour garantir la sécurité de votre enfant et permettre l'opération

## La toilette

- **Avant la toilette, retirer le vernis à ongles (mains et pieds)**

**Pourquoi ?** Pendant l'opération, l'anesthésiste\* surveille que votre enfant respire bien grâce à un appareil relié à un doigt (de sa main ou de son pied) ou en regardant la couleur de ses ongles. Le vernis empêche cette surveillance.



- **Quand ?**  **La veille ou le matin de l'opération.**

- **Bain ou douche avec savon habituel ou antiseptique (selon indication)**



ou



Laver corps, nombril,  
cheveux, oreilles et ongles

- **Ongles coupés courts (mains et pieds)**



- **Si c'est la veille : pyjama propre et draps propres**



- **Si c'est le matin : vêtements propres**



**La toilette est importante. Pourquoi ?** Laver votre enfant permet de supprimer une très grande partie des microbes présents sur sa peau. Tout le personnel présent au bloc opératoire prend aussi beaucoup de précautions pour éviter la transmission des microbes.

\*L'anesthésiste est le médecin qui endort votre enfant avant l'opération.

# VOTRE ENFANT VA ÊTRE OPÉRÉ...

## QUE FAIRE SI VOTRE ENFANT PORTE...

### • Des bijoux

Les **retirer tous** avant de venir à la Clinique (boucles d'oreilles, piercings, colliers, bracelets, bagues...).



### • Des lunettes

Les **apporter** le jour de l'opération. Si votre enfant porte des lentilles de contact, les **retirer** avant de venir et apporter ses lunettes.



### • Un appareil auditif

L'**apporter** le jour de l'opération.  
À **retirer** à l'entrée du bloc opératoire.



### • Un appareil dentaire

Suivre les conseils donnés par l'anesthésiste.



## CONSIGNES POUR LES ADOLESCENTS

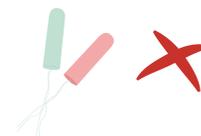
### • Maquillage, piercings, tatouages...

**Retirer** tout maquillage, piercings, faux-ongles, tatouages temporaires...



### • En cas de règles

**Pas de tampons**, apporter des serviettes hygiéniques.



## IMPORTANT

### A VOTRE ARRIVÉE A LA CLINIQUE, VOUS DEVREZ SIGNALER :

- Si votre enfant a de la fièvre, est malade (rhume, varicelle...). Pour sa sécurité, on évite d'opérer un enfant malade.
- Si votre enfant a une dent de lait qui bouge. L'équipe vérifiera qu'elle ne risque pas de tomber pendant l'opération.

# LE JEÛNE

**La veille de l'opération : dîner habituel**

**Le jour de l'opération :**

- Dernier repas aliments "solides" ou lait maternisé 2<sup>e</sup> âge → **terminé 6h avant** l'opération
- Dernier lait maternel ou lait maternisé 1<sup>er</sup> âge → **terminé 4h avant** l'opération
- Boire un liquide translucide → **autorisé jusqu'à 2h avant** l'opération.

*(uniquement : eau sans gaz, sirop à l'eau, jus de pomme ou jus de raisin)*



**Pourquoi ?** Être à jeun c'est ne pas manger quelques heures avant l'opération. Ce délai permet d'opérer l'enfant en toute sécurité : en effet, lors d'une anesthésie, si des aliments sont encore présents dans l'estomac, en cas de vomissements ils risquent d'aller dans les poumons, ce qui peut être très grave.

# LA PRISE DE MÉDICAMENTS

**Dans les 10 jours avant l'opération**

- Certains médicaments **ne doivent pas être donnés** à votre enfant.

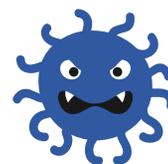
Le jour de sa consultation, **l'anesthésiste vous a précisé les médicaments autorisés.**

En cas de doute, toujours appeler le service avant de donner un nouveau médicament



**Pourquoi ?** Cette interdiction concerne surtout les médicaments qui empêchent la coagulation du sang, ce qui peut être très grave pendant une opération en cas de saignements.

# HYGIÈNE DES MAINS



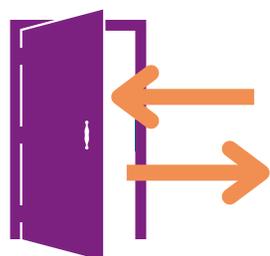
**80%** des bactéries  
et virus sont  
transmis par les mains !

Une friction de 30 secondes avec une  
Solution Hydroalcoolique (SHA)  
suffit à en éliminer 99%

## SE LAVER LES MAINS AVEC...

	<p>Hugo l'escargot Paume contre paume</p> 	
<p>Clément le serpent Paume sur dos</p> 	<p>Léon le hérisson Doigts entrelacés</p> 	<p>Hubert le pivert Les ongles</p> 
<p>Bertrand l'éléphant Les pouces</p> 	<p>Jojo et Frédo, les crabes jumeaux Paumes et doigts</p> 	<p>Nicolas le koala Les poignets</p> 

Réalisé par : Ango C. - Charbonneau B. - Florance M-C. - Mariani C. - Pôle Santé Publique Hygiène - N. Négrin



**UNE FRICTION**  
à l'entrée et à la sortie  
de la chambre



# LES MÉDICAMENTS



Votre enfant est hospitalisé et vous vous posez des questions au sujet de ses 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 les dernières ordonnances en cours afin de permettre au médecin de poursuivre ou adapter son 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 l'hospitalisation de votre enfant n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter les ordonnances dans la mesure du possible.

## PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Pendant son hospitalisation, le médecin de votre enfant adapte le traitement à l'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.

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.

## A LA SORTIE DU SERVICE

A la fin de l'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.

## DE RETOUR AU DOMICILE

Il est important de bien respecter le nouveau traitement car il est adapté à votre état de santé actuel de l'enfant. **Il ne faut pas prendre d'autres médicaments sans avis médical.**

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.

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 du Médicaments (ANSM) : <http://ansm.sante.fr/>



# PRÉPARER LA SORTIE

## AVANT LA SORTIE

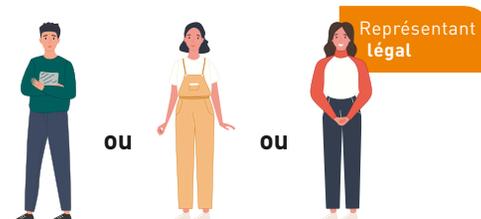
Si des médicaments ou du matériel de soins ont été prescrits lors des consultations avec le chirurgien ou l'anesthésiste, prévoir de les acheter **à l'avance**.



**Pourquoi ?** Avoir les médicaments à la maison permet de donner son traitement à l'enfant sans attendre, quelle que soit l'heure de sortie de l'hôpital (en particulier les traitements anti-douleur).

## LE JOUR DE LA SORTIE

- Si l'enfant est **mineur**, présence obligatoire d'un des 2 parents ou du représentant légal.
- Eviter de venir avec les frères et sœurs pour être disponible pour l'enfant opéré.
- **Lorsque la sortie a lieu le même jour que l'opération :**



Si le retour à domicile se fait en voiture, prévoir **2 adultes** : 1 à côté de l'enfant et 1 conducteur (obligatoire si l'enfant a moins de 10 ans, conseillé dans tous les cas).



**Il est fortement déconseillé de prendre les transports en commun avec un enfant qui vient d'être opéré.**

## LE SOIR ET LA NUIT SUIVANT LA SORTIE

Pour la sécurité de l'enfant, prévoir **la présence auprès de lui d'un adulte** capable de communiquer par téléphone avec les secours ou les urgences en cas de complications.



# LA 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 du départ de votre enfant, présentez-vous 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\*).

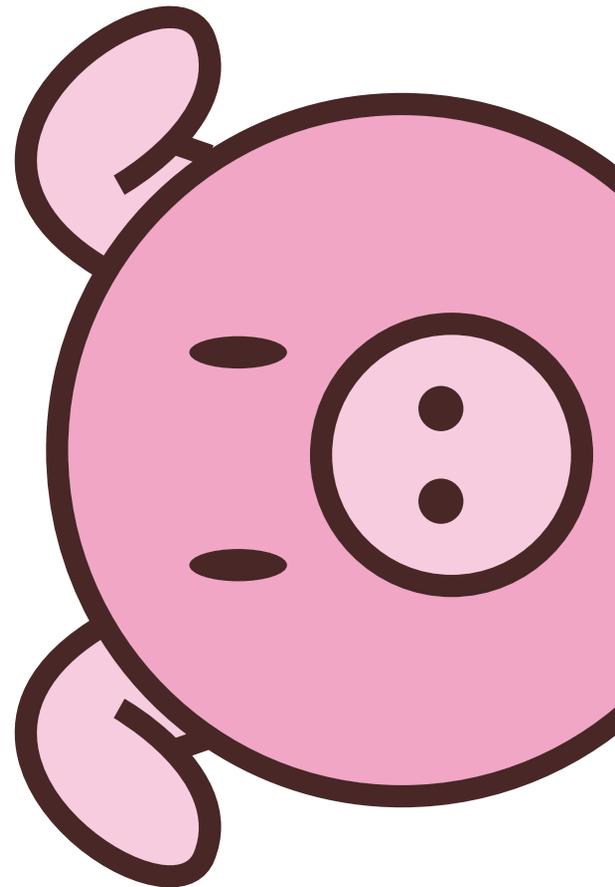
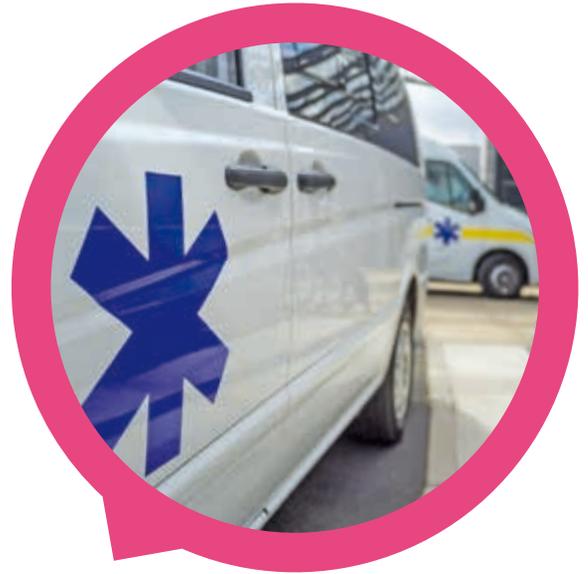
## FRAIS D'HOSPITALISATION

**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

Vous pouvez accompagner votre enfant durant tout son séjour à la Clinique.

## B Bus

Pour rejoindre la Clinique de l'Anjou, vous pouvez emprunter la ligne de bus 11 (arrêt Clinique de l'Anjou) ou la ligne de bus 3 (arrêt Pôle Tassigny)

## 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.

## E Effets personnels

Pour votre bien-être, il vous est demandé **d'apporter votre linge personnel : gants et serviette de toilette** – serviettes de table – pyjama ou chemise de nuit – robe de chambre – chaussons – **nécessaire de toilette** – couches pour les enfants. Votre valise devra être faite en fonction de la durée prévisible de votre séjour.

## 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.

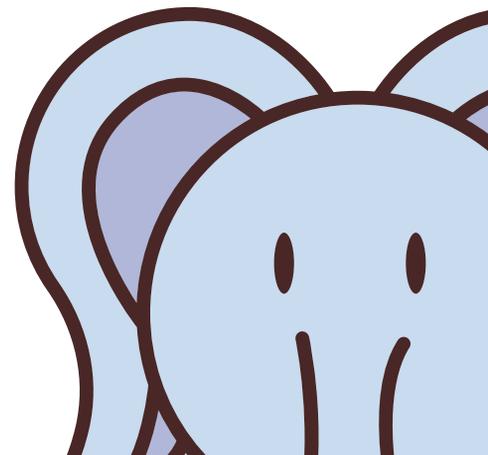
### Tabac

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.**



# (suite) ABÉCÉDAIRE de votre séjour

## 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.



Les repas sont servis aux heures suivantes :

**Petit-déjeuner** : à partir de 7h30

**Déjeuner** : à partir de 12h00

**Dîner** : à partir de 18h15

En pédiatrie, les horaires peuvent varier pour respecter le rythme des enfants.

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

Des distributeurs automatiques de boissons sont à votre disposition au service des Urgences, en Ambulatoire, en Maternité et à l'accueil principal.

## 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.



# (suite) ABÉCÉDAIRE de votre séjour

## S Sécurité

Afin d'assurer votre sécurité et celle des nouveau-nés en maternité, 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 constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

De même, nous vous demandons de ne pas rester dans les couloirs. Un espace détente est à votre disposition dans le hall d'accueil (sous réserve que votre état de santé le permette). Une tenue correcte est demandée pour tout déplacement en dehors de votre chambre.

## 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. En service maternité, pour éviter tout risque lié à une maladie contagieuse, les visites d'enfant au-dessous de 14 ans (sauf les frères et sœurs) ne sont pas autorisées. En service néonatalogie-pédiatrie, seules les visites des parents sont autorisées.

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.

Ne vous asseyez pas sur les lits, n'utilisez pas les toilettes du patient, mais celles situées dans les couloirs.

Pour des raisons d'hygiène, les plantes en pots sont interdites au sein de l'établissement. Les fleurs coupées sont acceptées.

Avant de rentrer dans la chambre, merci de vous désinfecter les mains à l'aide de la solution hydro alcoolique disponible à l'entrée de la chambre.



# 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 **sages-femmes** accompagnent la femme enceinte jusqu'à la naissance de son enfant. Elles assurent les surveillances de grossesse, le suivi du travail et de l'accouchement, et les soins à la mère et à l'enfant durant le séjour en maternité.

Les **aides-soignants** (AS) et les **auxiliaires de Puériculture** (AP) appuient les infirmiers dans la dispensation des soins d'hygiène et de confort dont vous pouvez avoir besoin durant votre séjour. Ils assurent la prise en charge des enfants dans les services spécialisés.

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**



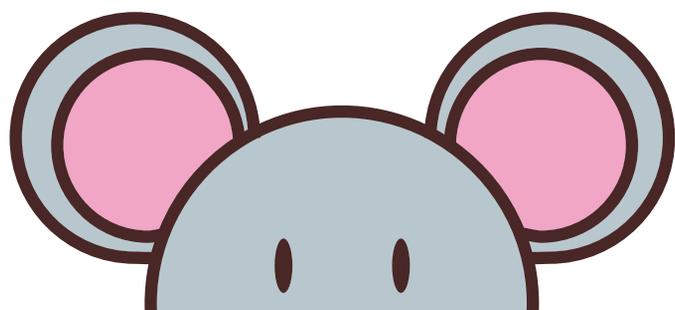
## IDENTIFICATION PAR BADGE ORANGE

Les **professionnels des secteurs logistiques**



## IDENTIFICATION PAR BADGE JAUNE

Les **élèves** et **stagiaires**



# 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 Événement 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.



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

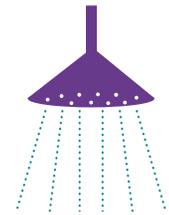
La lutte contre les infections associées aux soins (infection que l'on contracte lors d'une hospitalisation) est au centre de nos préoccupations. Prévenez le personnel soignant d'une infection que vous pourriez présenter (angine, rhume...).

Pour la désinfection des mains, de la Solution Hydro-Alcoolique (SHA) est mise à la disposition de tous les 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.

A la Clinique de l'Anjou, la visite de certification V2014 s'est déroulée en décembre 2016. En mai 2017, la Clinique est certifiée niveau A pour une durée de 6 ans, validant le haut niveau de sa politique qualité. Le rapport de certification permet d'identifier ce qui marche, 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.

## 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, deux 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

## de la personne hospitalisée

### 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 mineurs et 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 les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Toutefois, les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur niveau de compréhension. Leur consentement doit être systématiquement recherché, s'ils sont aptes à exprimer leur volonté et à participer à la décision.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation.

Toutefois, le médecin doit tenter d'obtenir le consentement du mineur sur cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il doit se faire accompagner de la personne majeure de son choix. Si le mineur bénéficie d'une couverture sociale, son seul consentement est requis.

### 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 2ème 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 de Suite, vos données médicales sont renseignées dans le logiciel VT (viateur) 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 L'ENFANT HOSPITALISÉ

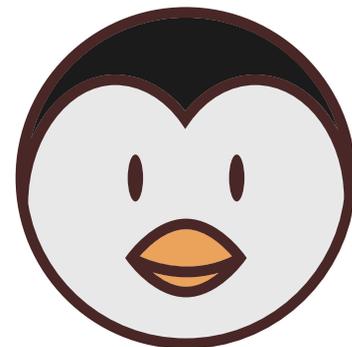
— Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants - UNESCO



- 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, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. 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 minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils 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.



# CHARTRE DU NOUVEAU-NÉ HOSPITALISÉ



**La Clinique de l'Anjou s'engage à tout mettre en œuvre pour que le nouveau-né hospitalisé bénéficie :**

- 1 De la présence continue, dès sa naissance, sans restriction, 24h/24, d'au moins l'un de ses parents, ou d'une personne de confiance. Les parents choisissent, s'ils le souhaitent, une à deux personnes de confiance pour les soutenir et les relayer tout au long de l'hospitalisation.
- 2 Des meilleures conditions pour créer le lien d'attachement avec ses parents (contact physique, bercement, échanges vocaux, alimentation) qui améliorent son état de santé et son bon développement. Parents et soignants partagent leurs connaissances pour regarder ensemble le bébé, comprendre ses réactions et entrer en relation avec lui.
- 3 Du contact peau à peau quotidien, avec au moins l'un de ses parents, ou la personne de confiance désignée par eux, le plus tôt possible, de façon prolongée au cours des 24h et jusqu'à la sortie.
- 4 Du colostrum maternel (1er lait) sans restriction d'âge gestationnel ou de poids, en l'absence de contre-indication médicale. L'équipe soignante informe et accompagne la mère dans la façon de nourrir son enfant et la soutient dans ses choix.
- 5 De la possibilité de téter au sein ou au biberon, aussitôt qu'il montre la capacité à le faire, sans restriction d'âge gestationnel.
- 6 D'un environnement confortable adapté à son développement sensoriel (luminosité, son, odeur, goût, toucher).
- 7 De la participation de ses parents aux soins qu'il reçoit avec l'accompagnement des professionnels de santé.
- 8 Du rôle protecteur de ses parents dans la prise en charge de l'inconfort et de la douleur en étroite coopération avec les soignants.
- 9 Des informations accessibles et compréhensibles destinées à ses parents pour comprendre son état de santé et prendre soin de lui.
- 10 D'une prise en charge individualisée, élaborée en concertation avec ses parents, et en accord avec la littérature scientifique la plus récente sur le sujet.



# 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.

## Évaluons ensemble la douleur de l'enfant

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 le traitement, l'enfant peut indiquer sa douleur sur l'échelle des visages. Cette évaluation sera faite régulièrement.



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

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. Le traitement sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière des douleurs.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent être proposées comme 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.



## 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.

# LES P'TITS DOUDOUS DE L'ANJOU



Une association pour le bien-être des **enfants opérés**.

## Quel **objectif** ?

Le but est d'accompagner les enfants opérés par le jeu, tout au long de leur hospitalisation, et de réduire leur anxiété.

Grâce aux P'tits Doudous, les enfants reçoivent un petit cadeau et peuvent jouer à un "serious game" sur tablette pour les plonger dans l'univers du bloc opératoire.

Le trajet qui mène au bloc opératoire est décoré, rendant les déplacements ludiques et amusants. Grâce à de la musique et des livres de jeux, nous assurons un réveil tout en douceur de l'enfant.



Créée en 2020 à la **Clinique de l'Anjou** pour rejoindre le réseau national "**Les P'tits Doudous**".



Les fonds permettant de financer les cadeaux proviennent de dons, de ventes de produits dérivés et surtout de la **valorisation des déchets métalliques** issus des soins, qui sont triés et recyclés. Toutes les actions sont menées par les bénévoles de l'association.



**Si vous souhaitez faire un don, contactez-nous sur [lesptitsdoudousdelanjou@gmail.com](mailto:lesptitsdoudousdelanjou@gmail.com)**

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site [lesptitsdoudous.org](http://lesptitsdoudous.org) ou sur les réseaux sociaux de la Clinique de l'Anjou.



# PERSONNES EN SITUATION de handicap

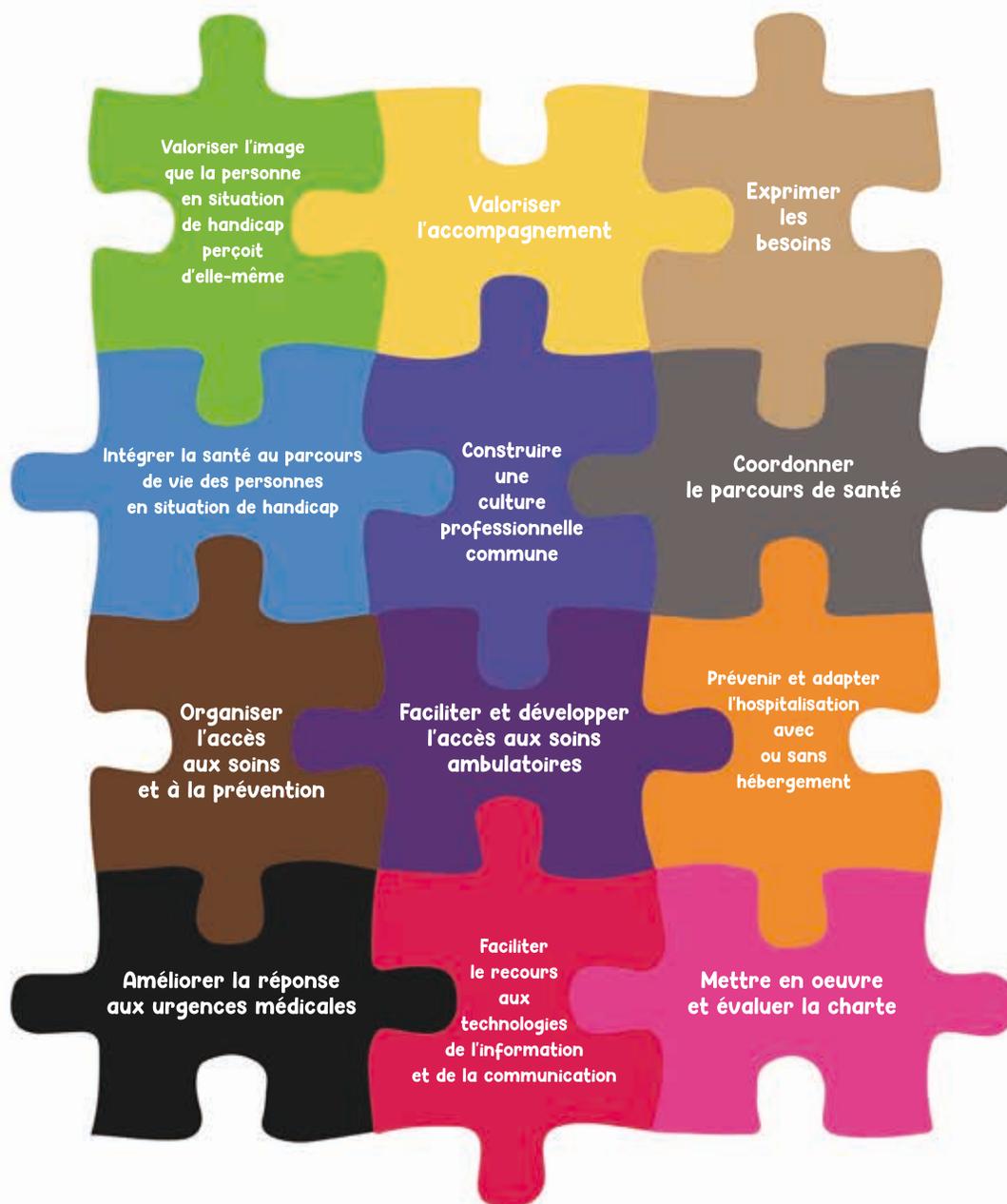
Conformément à la signature par la Fédération de l'Hospitalisation Privée et notre Agence Régionale de Santé, la Clinique de l'Anjou s'attache à respecter la charte ROMAIN JACOB et s'engage ainsi :

- à **promouvoir la sensibilisation** de l'ensemble des acteurs du soin à l'accompagnement aux personnes handicapées.
- 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.

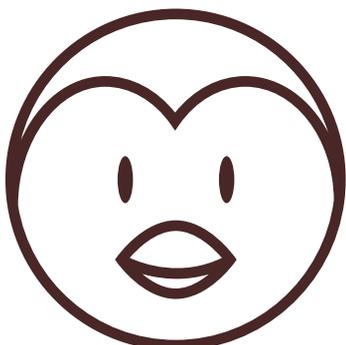
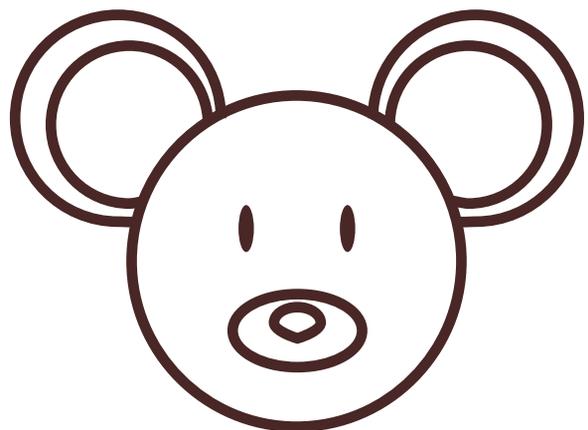
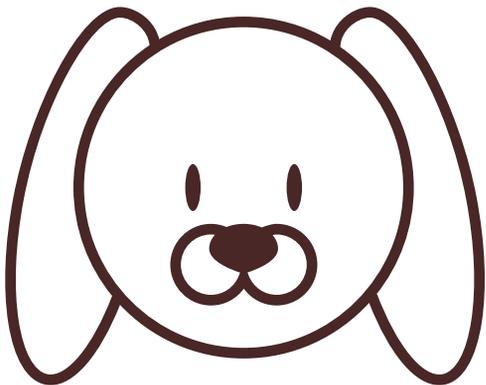
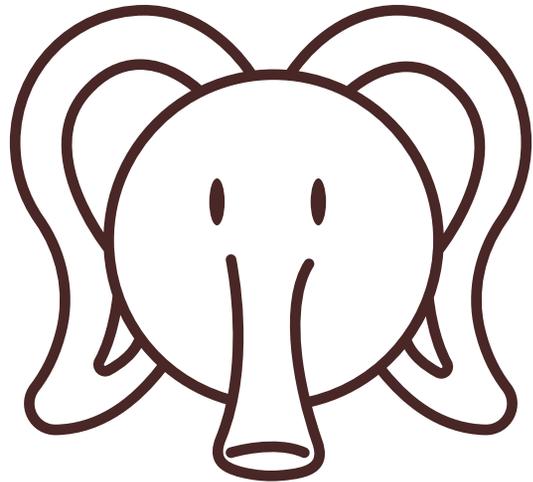
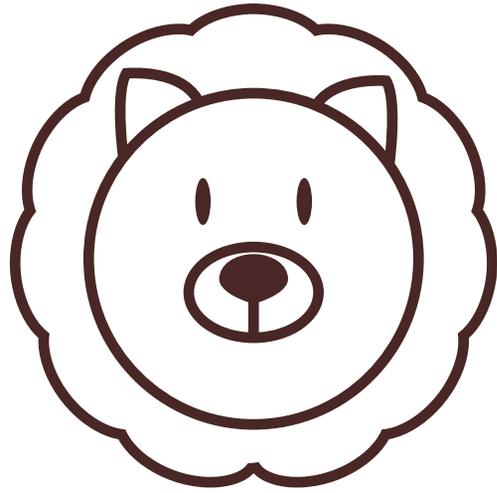
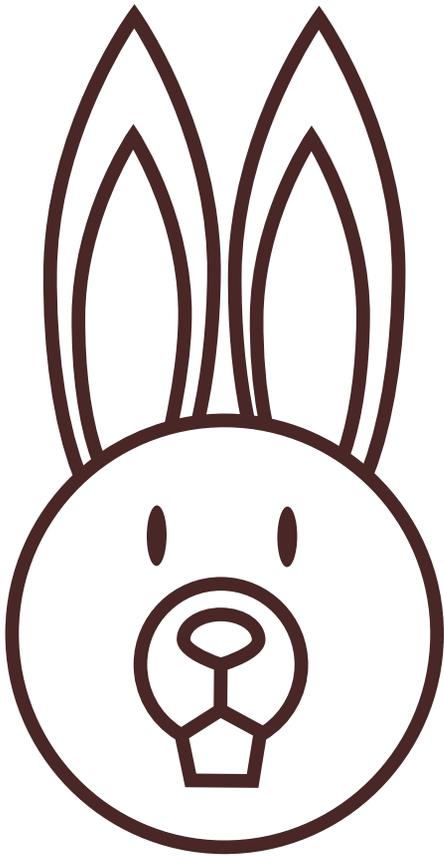
La **commission Handicap** de la clinique veille notamment à **améliorer le parcours de santé** des personnes handicapées et à créer une **culture professionnelle commune**.

## CHARTRE ROMAIN JACOB

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



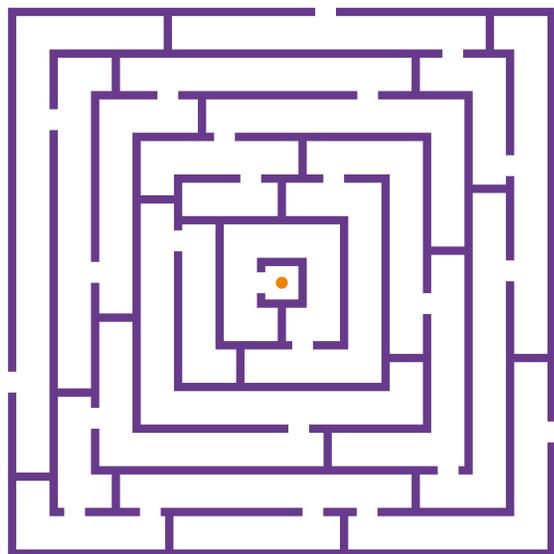
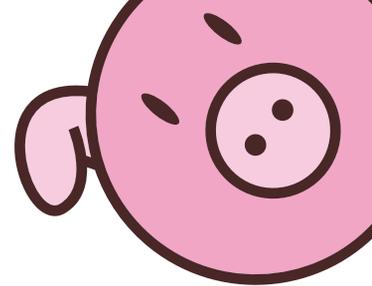
# JEUX



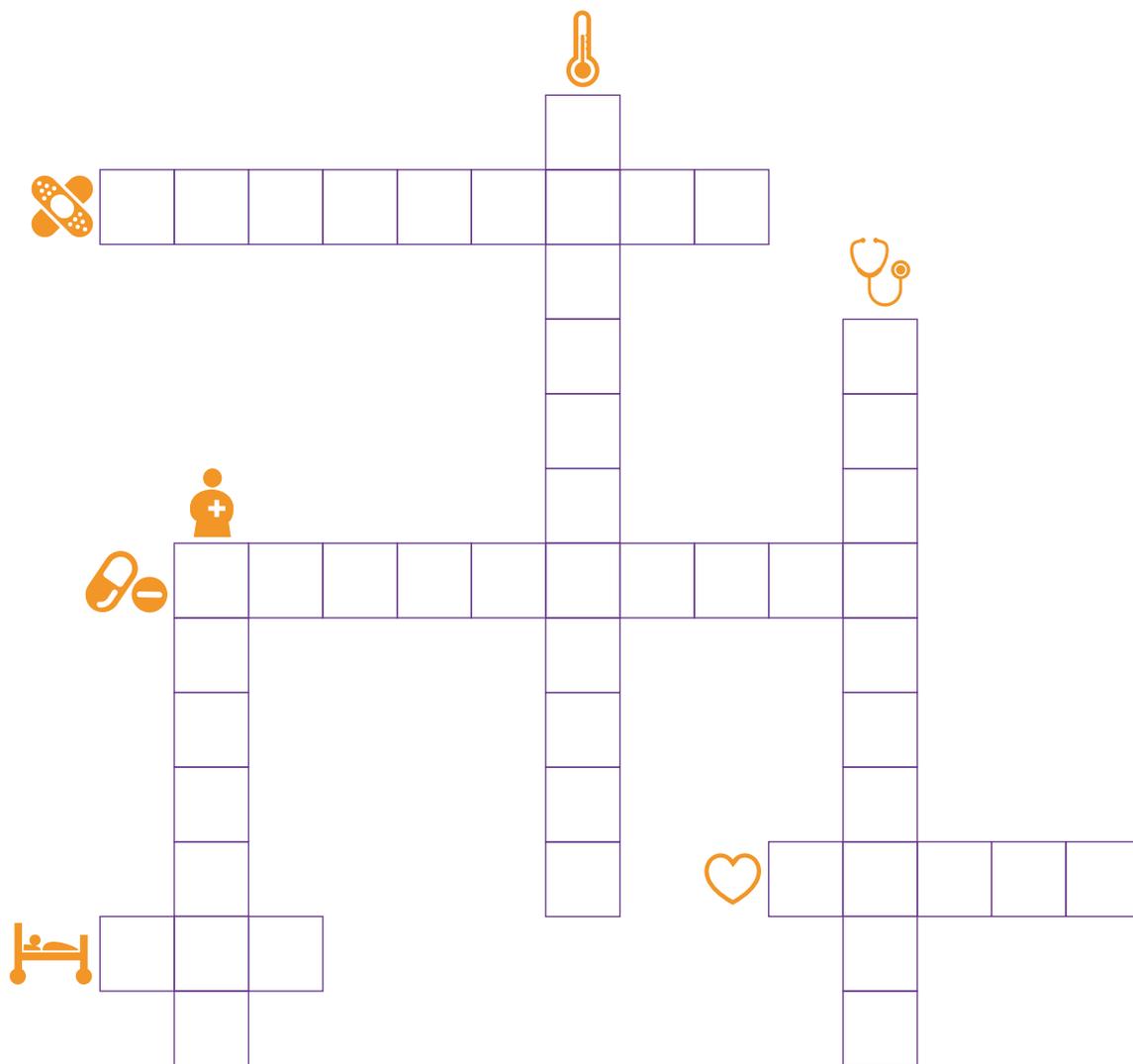
Où sommes-nous ?

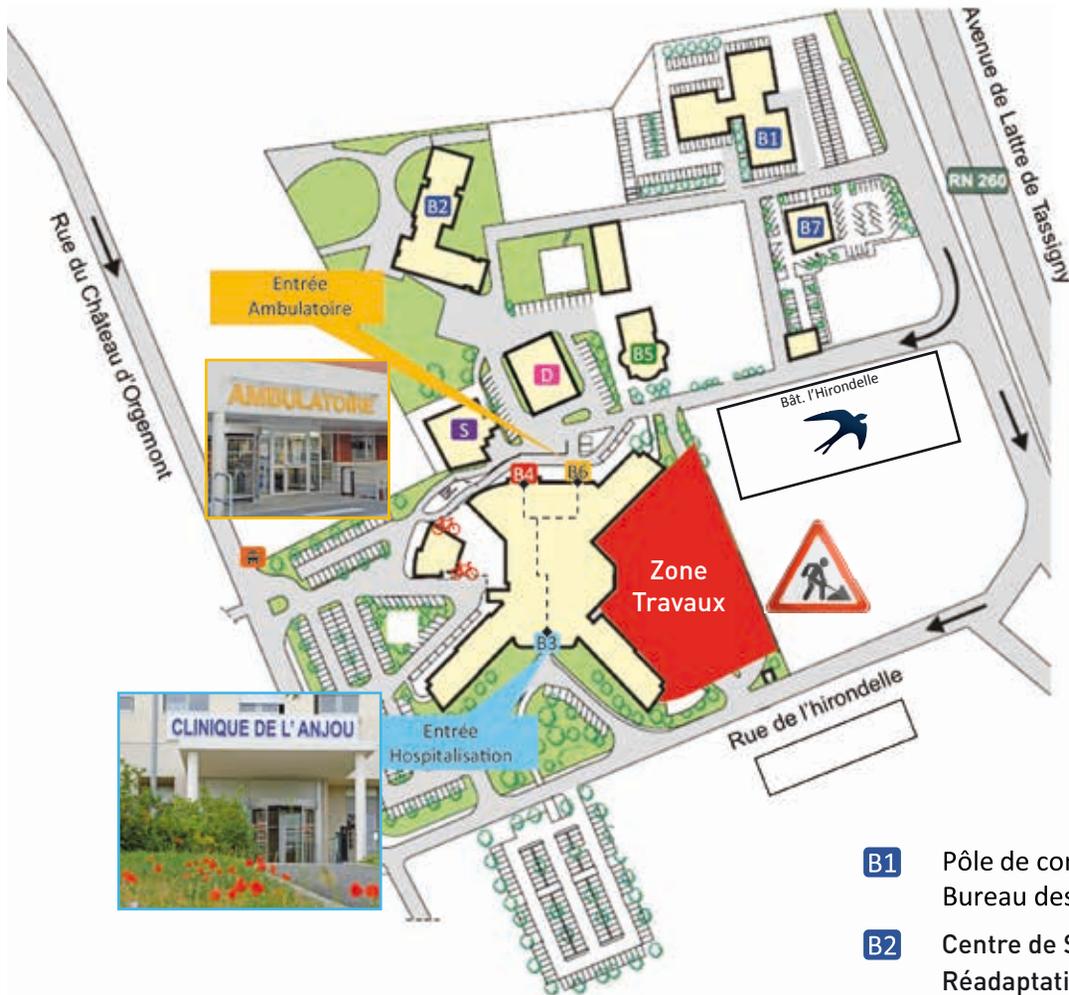
Retrouves-nous dans la brochure !

# JEUX



		1			7			
7			8		1	6		
		5		6				7
	4		1	3				
1	6			5			4	2
				2	9		3	
4				7		3		
		6	3		4			9
			6			8		





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



- 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-c
- 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