



LIVRET D'ACCUEIL

MINEURS

Parcours enfant



Préparez votre séjour:

Vous trouverez à l'intérieur de ce dossier toutes les informations indispensables pour faciliter votre parcours de soins au sein de notre établissement.



VOS RENDEZ-VOUS IMPORTANTS :

Praticien :.....

Date de l'intervention :.....

Consultation Anesthésiste

Date :.....

Heure :.....



Préadmission réalisée





LES ETAPES

1

PRENDRE RENDEZ-VOUS POUR LA CONSULTATION D'ANESTHESIE

Dès la sortie de la consultation avec le praticien, prendre RDV auprès du cabinet d'anesthésie :

04 91 15 90 92 ou via **Doctolib**



2

Le même jour, vous serez reçu par l'anesthésiste pour la consultation et le secrétariat pour procéder à votre préadmission



PREADMISSION

04 91 15 90 36 ou preadmission@elsan.care

Munissez vous :

- d'un justificatif d'identité (parent + enfant) : carte d'identité, passeport, titre de séjour et livret de famille
- de la **carte vitale** ou **attestation de sécurité sociale** en cours de validité
- de votre **mutuelle** (CMU le cas échéant, ou AME)
- des **CONSETEMENTS ECLAIRES DU CHIRURGIEN, DE L'ANESTHESISTE**, et du **CONSETEMENT AUX SOINS (LUS ET SIGNES PAR LES 2 PARENTS)**.
- de l'**autorisation d'hospitalisation pour les mineurs, SIGNEE PAR LES 2 PARENTS**
- jugement de l'autorité parentale (si un seul représentant légal ou acte de décès si un parent est décédé)



CONSULTATION ANESTHESISTE

Munissez vous :

- du **questionnaire médical d'anesthésie complété**
- de l'**ordonnance du traitement personnel de l'enfant**
- des **différents examens** (imagerie, bilan sanguin)

La veille de l'intervention vers 15h, vous recevrez un SMS qui vous indiquera l'heure à laquelle vous devrez vous présenter (au-delà n'hésitez pas à contacter le 04 91 15 90 22)

3

ADMISSION

- Fournir les **documents manquants** lors de la préadmission si besoin
- Apportez vos **règlements**

4

SORTIE

- En cas d'hospitalisation, passez au bureau des entrées pour finaliser la sortie



Pendant toute la durée du séjour, un représentant légal doit être présent auprès de l'enfant



SORTIE

SMS

Le lendemain de votre sortie, un contact par SMS ou par téléphone sera réalisé pour prendre de vos nouvelles.



Avant de partir, pensez à récupérer la lettre de sortie, les consignes, les ordonnances et votre rendez-vous post opératoire (le cas échéant) auprès de l'équipe soignante.



Prévoir 2 adultes pour la sortie pour les enfants de moins de 10 ans



Évaluez et exprimez-vous sur votre séjour en participant à l'enquête nationale e-SATIS

Celle-ci vous sera adressée par un email envoyé par la Haute Autorité de Santé 2 semaines après votre sortie.

Les réponses seront alors analysées et nous permettront de nous améliorer.

Merci pour votre participation.

La facture définitive de votre séjour vous sera envoyée par mail ou par courrier dans un délai moyen de 3 à 4 semaines après votre sortie.



CONTACT

DU LUNDI AU VENDREDI DE 7H A 20H30

Contactez le service ambulatoire au 04 91 15 94 15

EN DEHORS DE CES HORAIRES

Contactez le service chirurgie au 04 91 15 90 18 ou 04 91 15 90 01

EN CAS D'URGENCE MAIN/EPAULE (24h24 -7J/7)

Contactez le 04 26 99 99 23

EN CAS D'URGENCE OPHTHALMOLOGIQUE : SOS OEIL

Contactez le 04 12 04 30 40

EN CAS D'EXTREME URGENCE

Contactez le 15

Madame, Monsieur,

Votre enfant va séjourner à la Clinique Bouchard en vue d'une hospitalisation et/ou d'une intervention.

La Direction de la Clinique, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir.

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de choix, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que le séjour de votre enfant se déroule dans les meilleures conditions.

Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la Clinique Bouchard est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

Les médecins et le personnel vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu'un prompt rétablissement.

La Direction de la Clinique.

Sommaire

Charte de l'enfant hospitalisé

Ce qu'il faut apporter à la clinique

Le parcours

Consignes pré-opératoires

Informations sur votre séjour

La sortie et le règlement du séjour

Droits & devoirs

Satisfaction



Charte de l'enfant hospitalisé



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.



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.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



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. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



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.



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.



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



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



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

Votre enfant va être opéré :

Dans la valise de votre enfant



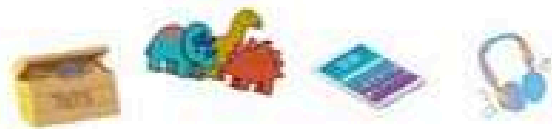
Doudous, tétines...

Peuvent accompagner votre enfant au bloc opératoire
Laver doudous et peluches la veille



Jouets, jeux

Jeux ou jouets préférés
Tablette, smartphone, lecteur mp3



Pour bébé

Lingettes et couches
Biberon



Traitements en cours

Si traitement particulier : médicaments + ordonnance
+ éventuellement matériel



Enfant en situation de handicap

Supports de communication (cahier classeur...)
Document donnant des informations sur les capacités de l'enfant



Si votre enfant doit rester dormir à la clinique



Vêtements

Tenue de jour complète + sous vêtement de rechange
Tenue de nuit + chaussons



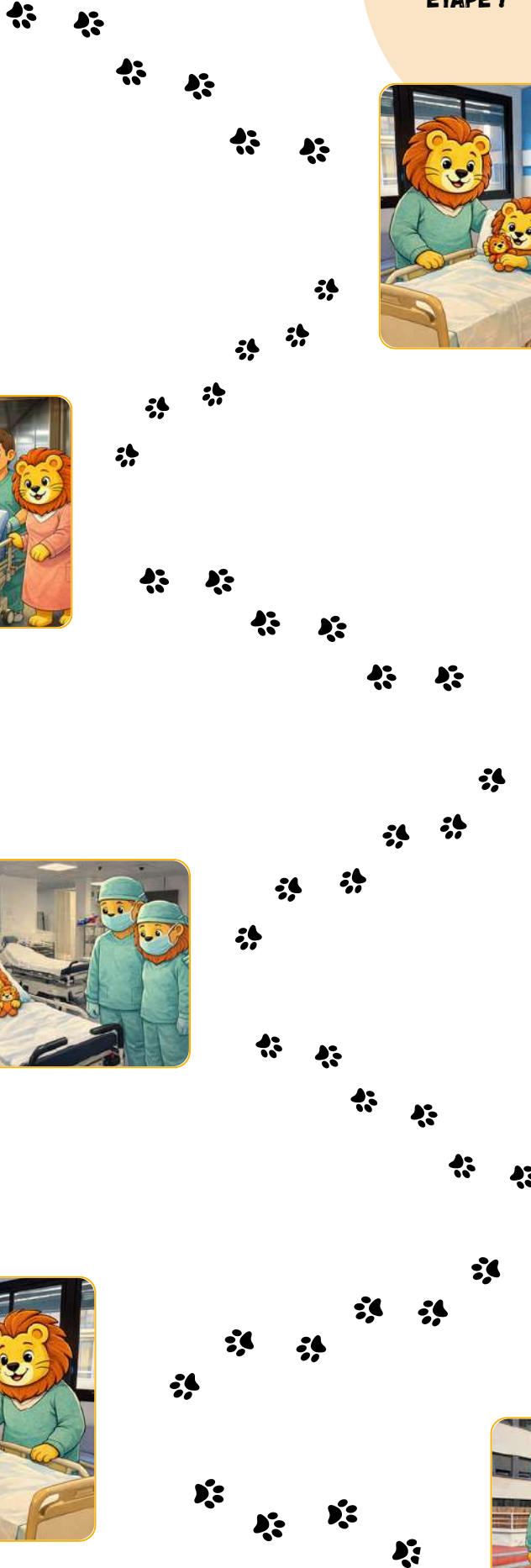
Affaires de toilette

Serviette + gant de toilette
Savon et shampoing, brosse à dent et dentifrice, peigne ou brosse à cheveux



PARCOURS ENFANTS

**LÉO LE LION T'ACCOMPAGNE SUR TOUT TON
PARCOURS !
AMUSE-TOI À LE TROUVER À CHAQUE
ÉTAPE !**



Votre parcours

1

CONSULTATION AVEC LE PRATICIEN



Documents à remplir avec le chirurgien:

- Avis d'hospitalisation
- Questionnaire d'évaluation du risque de transmission de la maladie de Creutzfeld Jacob
- Consentement éclairé à l'intervention



2

PREADMISSION



Elle permet d'anticiper vos formalités administratives

Documents à remplir :

- Tous les consentements

Documents à apporter:

- Carte d'identité de l'enfant
- Cartes d'identité des deux parents
- Livret de famille
- Carte vitale
- Mutuelle

3

CONSULTATION ANESTHESIE



Il est **indispensable et obligatoire** de prendre un rendez-vous de consultation d'anesthésie au cours du mois qui précède la date de votre intervention. Sans cette consultation 48h avant, vous ne pourrez pas être endormi.

Documents à remplir :

- Questionnaire d'anesthésie
- Consentement éclairé d'anesthésie

Documents à apporter :

- La photocopie de l'ordonnance de votre traitement médical personnel en cours
- Les comptes rendus d'examen : radio, résultats d'analyses, bilan cardiaque...
- Votre carte de groupe sanguin, si vous en possédez une.

Pour les patients mineurs, merci aux parents ou à la personne détentrice de l'autorité parentale d'être présents. Le consentement d'anesthésie devra être impérativement signé par les 2 parents ou la personne détentrice de l'autorité parentale et remis le jour de l'admission.

4

SMS DE LA VEILLE



Pour confirmer votre heure d'arrivée, vous recevrez un SMS à partir de 15h.

Si vous ne recevez pas ce SMS après 17h, vous pouvez appeler :

Jusqu'à 19h :

Pour le centre ophtalmologique
24h24 / 7j sur 7

04 91 15 90 18

Pour l'ambulatorio général

04 91 15 94 15
04 91 15 94 40

5

ADMISSION ET SEJOUR



Présentez-vous au bureau des entrées à l'heure qui vous a été confirmée la veille.

Votre dossier administratif sera complété.

Documents à apporter :

- L'attestation de reçu d'information
- Votre pièce d'identité
- Votre carte vitale en cours de validité
- La carte de mutuelle
- Les documents médicaux : radio, scanner, compte rendu cardio,...
- Les documents qui n'ont pas été complétés le jour de la préadmission
- Un moyen de règlement (CB et espèces pour le règlement de votre séjour; un chèque pour les dépassements d'honoraires du médecin)
- Le devis du chirurgien si discuté lors de la consultation
- La désignation de la personne de confiance

6

SORTIE



• Documents donnés à la sortie :

- ✓ Des conseils post opératoires
- ✓ Une autorisation de sortie
- ✓ Une ordonnance de médicaments si besoin
- ✓ Une lettre de sortie
- Pour les enfants de moins de 10 ans, prévoir impérativement 2 accompagnants adultes dans la voiture
- A partir de 10 ans, un accompagnant suffit
- En cas d'anesthésie générale, ne pas rester seule! les 12 premières heures suivant l'intervention, sinon respecter les recommandations de l'anesthésiste.

Consignes pré-opératoires

AVANT L'HOSPITALISATION :

- Pensez à acheter à la pharmacie les antalgiques s'ils ont été prescrits lors de la consultation chirurgicale. Ils seront nécessaires lors du retour à domicile.
- **Prévoyez un moyen de garde** pour vos autres enfants le jour de l'hospitalisation.
- Prenez le temps d'expliquer à votre enfant et de discuter avec lui de la journée de manière rassurante et ludique.

LA VEILLE DE L'INTERVENTION :

- Signalez bien toute modification de l'état de santé de votre enfant (fièvre, toux, rhume, diarrhée, nouveau traitement...).
- Votre enfant peut prendre un repas normal le soir.
- Réalisez à votre enfant les soins d'hygiène : douche avec un savon antiseptique, couper les ongles... Couchez-le avec un pyjama propre dans des draps propres.

LE MATIN DE L'INTERVENTION :

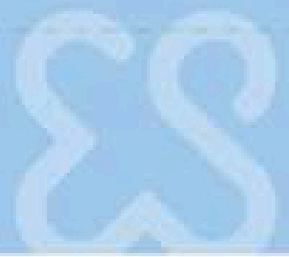
- **6 h avant l'intervention** : votre enfant ne doit **pas manger ni mâcher de bonbons ou de chewing-gum**
- Pas de boissons gazeuses ni de lait
- 2h avant l'admission : un peu d'eau, jus de pomme ou sirop à l'eau sont autorisés
- Prendre une nouvelle douche au domicile
- **Penser à apporter l'autorisation d'opérer signée des deux parents et ou du tuteur légal** et le carnet de santé, examens si nécessaires (radios,...)
- Apporter Doudou propre, sucettes,...

A LA CLINIQUE :

Signalez bien toute modification de l'état de santé de votre enfant : si nécessaire, le médecin pourra reporter l'intervention.

- Merci de rester avec votre enfant jusqu'à l'ascenseur qui va au bloc opératoire
- **Veillez rester dans l'établissement pendant la durée de l'hospitalisation**
- Une fois l'intervention terminée, votre enfant sera surveillé en salle de réveil
- Dès son retour dans le service, votre enfant sera surveillé par l'équipe jusqu'à sa sortie. Il pourra rapidement manger une collation en fonction des consignes médicales.
- La sortie est autorisée sur décision médicale et après la visite d'un médecin [chirurgien et/ou anesthésiste]. L'heure de sortie dépendra de cet avis et vous sera communiquée dès que possible par l'infirmière. En attendant, vous patienterez dans le service.
- Lors du retour à domicile, **pour les enfants de moins de 10 ans, il faut impérativement prévoir 2 accompagnants adultes dans la voiture**. A partir de 10 ans, un seul accompagnant est suffisant.
- Dans de rares cas, pour des raisons médicales, une hospitalisation pourra

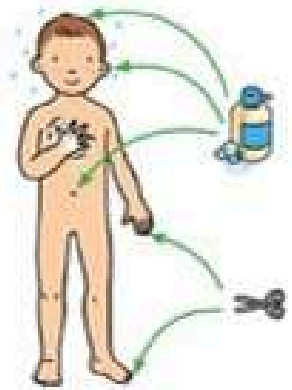
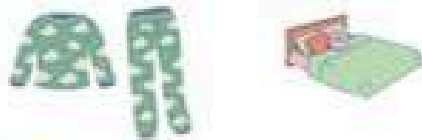




LA TOILETTE

La veille de l'opération

- bain ou douche avec savon antiseptique (selon indication)
- ongles coupés courts (mains et pieds)
- laver corps, nombril, cheveux, oreilles et ongles
- pyjama propre
- draps propres



Le matin de l'opération

- bain ou douche avec savon antiseptique (selon indication)
- laver corps, nombril, cheveux, oreilles et ongles
- vêtements propres



Pourquoi ? Laver votre enfant 2 fois 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.



Avant la toilette

- Retirer le vernis à ongles (mains et pieds)

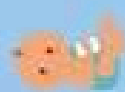


Pourquoi ? Pendant l'opération, l'anesthésiste surveille que votre enfant respire bien grâce à un appareil relié à un doigt (de sa main ou de son pied) ou en regardant la couleur de ses ongles. Le vernis empêche cette surveillance.

LE JEÛNE

La veille de l'opération

- Dîner habituel



Consignes pré-opératoires (suite)

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.

Traitement habituel autorisé par l'anesthésiste
-10 jours

autorisé



nouveau



Opération



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 saignement.

QUE FAIRE SI VOTRE ENFANT PORTE ...

Des bijoux

- Les retirer avant de venir à l'hôpital



Des lunettes

- Les apporter le jour de l'opération



si votre enfant porte
des lentilles de contact
les retirer avant de venir
et apporter des lunettes

Un appareil auditif

- L'apporter le jour de l'opération.
A retirer à l'entrée au bloc opératoire



Un appareil dentaire

- Suivre les conseils donnés par
l'anesthésiste



Informations sur le séjour



IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS

Infirmiers(ères)



Aides-Soignants(es)



Agents de Services Hospitaliers



COLLATION

Les repas sont adaptés aux différents régimes ou religions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.



ACCOMPAGNANT

Les accompagnants ne sont pas autorisés dans le service ambulatoire (sauf cas particuliers, personnes handicapées et/ou sous tutelle). Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.



VOTRE CHAMBRE

Le service ambulatoire est doté d'espaces doubles ou privatifs équipés d'un téléphone et d'un téléviseur. L'accès à un espace privatif est soumis à disponibilité le jour de votre entrée ; pensez à en faire la demande dès la connaissance de votre date d'hospitalisation (cette option peut être prise en charge par votre mutuelle).



PARKING

Le parking est placé sous vidéo-surveillance, mais nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction.



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.



SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Il est important de rester calme et de suivre ses indications. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. Nous vous demandons d'en prendre connaissance. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégales est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.



OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Vous pouvez cependant, en cas de besoin, déposer vos objets de valeur dans le coffre mis à disposition dans votre chambre. À défaut de cette précaution, la clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

Sortie et règlement du séjour

Compléments d'honoraires

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé.

Les praticiens concernés vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer.

Vous avez la possibilité de leur demander un devis (ils doivent présenter un devis pour toute prestation supérieure à 150 €). Lors de votre admission, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au bureau administratif.

Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la Clinique, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.

Moyens de règlement

Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

Suites de l'intervention et contacts en cas d'urgence

Toute intervention chirurgicale/acte invasif et anesthésique a des suites prévisibles telle que la tuméfaction de la cicatrice mais aussi d'éventuels effets indésirables liés à la sédation. Ceux-ci peuvent se traduire en particulier par des troubles cognitifs et de vigilance pendant les 12 premières heures.

Lors de votre retour à domicile, respectez bien les consignes et les prescriptions médicamenteuses de votre médecin. N'hésitez pas à prendre les médicaments prescrits pour traiter ou prévenir la douleur.

TRÈS IMPORTANT : Dans les jours qui suivent votre sortie de l'établissement, si vous constatez l'un des symptômes suivants :

- Douleur forte non calmée par la prise d'antalgique
- Saignements
- Vomissements
- Température supérieure à 38,5°
- Autres symptômes ?

Appelez sans attendre l'un des numéros ci-dessous :

Du lundi au vendredi de 7h à 19h : 04 91 15 94 15 / 04 91 15 94 40

Ou

24 h / 24h - 7 j / 7 j : 04 91 15 90 18

Dans tous les cas :

- 👉 Préparer à l'avance repas légers et provisions pour vous permettre de vous reposer les premiers jours suivant l'intervention. Évitez l'alcool.
- 👉 N'oubliez pas qu'aucune décision importante ne doit être prise dans les 24 heures suivant une anesthésie générale.
- 👉 La conduite automobile est à éviter durant les premières 48 heures après l'intervention. Il est à noter que certaines assurances ne couvrent pas les accidents survenant dans cet intervalle de temps.

Droits et devoirs

ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements et actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivants la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique Bouchard s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique Bouchard.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique Bouchard, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

Modalités de conservation des dossiers :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la Clinique Bouchard veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

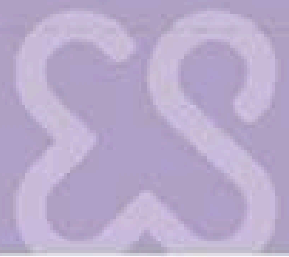
Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr Agence de la Biomédecine

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. 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 l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.





DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique Bouchard. Cette désignation est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(ère) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique Bouchard membre du groupe ELSAN et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.

Vous disposez de droits sur vos données – accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement – pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement www.elsan.care/fr/clinique-bouchard, ou sur demande à l'accueil de l'établissement.

La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement.

La Clinique Bouchard et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la Clinique Bouchard et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :

- | | |
|---|---|
| (1) Qui collecte vos données à quelles fins ? | (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? |
| (3) Qui peut accéder à vos données ? | (4) Combien de temps vos données sont conservées ? |
| (5) Où sont conservées mes données ? | (6) Quels sont vos droits sur vos données ? |

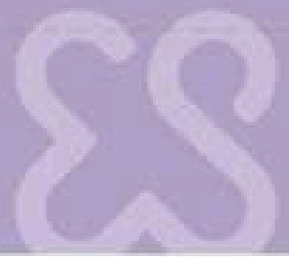
MON ESPACE SANTÉ

L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé.

Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'examen, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>



RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi Informatique et Libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil.

Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

COMMISSION DES USAGERS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé.

Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et elle est jointe au présent livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.

Pour contacter un représentant des usagers : nadine.gori@elsan.care et/ou n° téléphone : 04 91 15 90 00

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance traitée... »
Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Au sein de l'établissement le CLIN (ou EOH) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée du personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

SERVICE SOCIAL

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter l'association JALMALV - Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie. Les bénévoles accompagnent par l'écoute les personnes fragilisées par la fin de vie ainsi que leurs proches. JALMALV est une association laïque fondée sur la dignité de la personne, la solidarité et le respect de la vie. Tél. 04 91 42 26 95

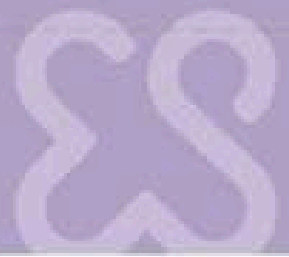
IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ (INS)

Bien identifiée, bien soignée !

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique et est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire de votre suivi medico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition). Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.





TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

Plaintes ou réclamations de nature commerciale

En cas de litige entre un patient et la Clinique, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. À défaut d'accord à l'amiable, le patient a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Plaintes ou réclamations de nature médicale

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.

Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec (le chef de service/directeur de l'établissement) qui vous recevra pour comprendre votre situation.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R.1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

• Les associations

ELSAN
CLINIQUE BOUCHARD

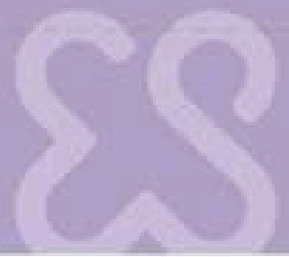
Besoin d'écoute et de soutien ?

DES ASSOCIATIONS DE SOUTIEN SONT À VOTRE DISPOSITION

Si vous avez des questions, des préoccupations ou souhaitez être accompagné(e) durant votre parcours de soins, plusieurs associations sont disponibles pour vous aider.

Veillez-vous rapprocher de nos équipes pour une information orientée en fonction de vos besoins.





• Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique permettant de stocker vos informations de santé: ordonnances, comptes rendus médicaux, résultats d'analyses...

A la suite de votre intervention, vous pouvez retrouver les documents suivants (si applicable) dans votre Dossier Médical Partagé :

- le compte rendu opératoire
- le compte rendu d'hospitalisation et la lettre de liaison à la sortie
- les ordonnances de sortie
- les dispositifs médicaux implantables
- les résultats d'imagerie

Vous pouvez accéder à votre DMP à partir du portail **“Mon Espace Santé”**

UTILISER MON ESPACE SANTÉ, C'EST SIMPLE



Rendez-vous sur monespacesante.fr
depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



Téléchargez l'application **Mon espace santé**



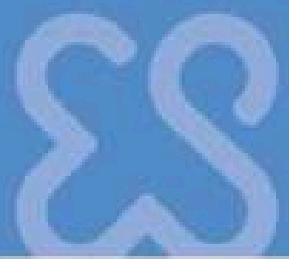
VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par téléphone

3422

Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30



ELSAN
CLINIQUE BOUCHARD

Questionnaire national e-Satis

Acteurs de la Santé,
nous progressons ensemble



- Exprimer sa satisfaction envers les équipes
- Montrer les points faibles et suggérer des améliorations
- Indiquer les points forts à maintenir

Évaluez et exprimez-vous sur votre séjour en participant à l'enquête nationale e-Satis. Celle-ci vous sera adressée par un mail de la HAS deux semaines après votre sortie*. Il s'intitulera « **Vous avez été hospitalisé, donnez votre avis** ».

Toutes les réponses sont analysées car chaque parole de patient compte.

*Votre adresse mail donnée à l'admission ne sera utilisée qu'à cet usage et ne sera pas partagée à des tiers. Aucune utilisation publicitaire ou commerciale n'en sera faite. Le remplissage du questionnaire se fait en ligne sur un site sécurisé et de manière totalement anonyme. Les résultats de l'enquête e-satis sont consultables via le service QualiScope sur le site internet de la Haute Autorité en Santé.

COMMISSION DES USAGERS

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge, de faciliter leurs démarches et de veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs doléances.

Vous disposez ainsi de différents moyens pour nous faire part de vos interrogations et réclamations sur votre séjour et votre prise en charge au sein de notre établissement :

- le questionnaire de satisfaction E-Satis qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions.
- vous pouvez également adresser une lettre de réclamation au Directeur de l'Établissement.

La liste des membres de la Commission Des Usagers est disponible à l'accueil de la Clinique.



LA C.D.U

C'est quoi la C.D.U ?

En application de l'article L112-3 du Code de la santé publique et du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005, il est instauré au sein de la Clinique Bouchard, une **Commission des Usagers (CDU)**.

Cette commission a pour objet de **veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.**

Dans le cadre de ses missions, la commission examine dans les conditions prévues aux articles R 112-93 et R 112-94, les plaintes et réclamations qui ne présentent pas les caractères d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Comment se compose la C.D.U à la Clinique BOUCHARD ?

Président de la Commission · **Olivier TEISSEBRE**
Directeur et Représentant légal de l'établissement - 04.91.15.90.00

Titulaire Bouchard suppléant · **Docteur Eric GLOWACZOWER**
Médiateur Médecin Gynécologue Obstétricien Titulaires Bouchard

Corinne ZUCCHI - Médiateur non Médecin (DSSI) - 04.91.15.90.06

Cecile MOSCHETTI - Médiateur non Médecin (Cadre Maternité) - 04.91.15.90.02

Membre consultatif. **Manon GARRIGUES** - Responsable Assurance Qualité - 04.91.15.94.05

Membre consultatif. **Nadine GORI** - Assistante de Direction - 04.91.15.90.00

REPRÉSENTANTS DES USAGERS TITULAIRES ET SUPPLÉANT :

→ Titulaires :

Patrick D'ANGIO - Association France Rein -

Sophie SAOUT - Association pour la recherche des tumeurs cérébrales Sud -

→ Suppléants :

Martine LOUIS - Association CLCV Consommation Logement et Cadre de vie -

Béatrice MICHEL - Association France Rein -

Odile POULIN -

Pour les contacter adressez-vous à l'adresse mail suivante : ru.bouchard@elsan.care

EN CAS DE PLAINTE/RECLAMATION A QUI S'ADRESSER ?

Toute plainte ou réclamation est à adresser à **Nadine GORI**, secrétaire de la CDU nadine.gori@elsan.care ou bien en flashant le QR code ci-contre :

Nous vous y répondrons dans les meilleurs délais et pourrons procéder à la saisine du médiateur.



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

C'est quoi un représentant des usagers ?

Le représentant des usagers assure la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé au sein des établissements publics ou privés. Il est majoritairement issu d'associations agréées du système de santé.

Quel est son rôle ?

Son rôle est de veiller au respect des droits du patient tout en contribuant à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches. Il peut informer le patient sur ses droits et l'orienter vers les recours possibles.

Ils participent aussi à l'amélioration du fonctionnement interne de la clinique. Ils examinent les réclamations et ils proposent des axes d'amélioration.

Quels sont les droits des usagers ?

- * La confidentialité
- * Le droit au respect de la personne
- * L'accès à l'information et à son dossier médical
- * Le respect du consentement
- * Le droit privé

Comment devient-on représentant des usagers ?

Pour devenir représentant des usagers, il faut être membre d'une association agréée par l'ARS, candidater auprès d'un établissement recherchant des bénévoles, et voir sa candidature proposée à la Délégation départementale de l'ARS.

NOS REPRESENTANTS DES USAGERS:

- * Madame MICHEL Béatrice
- * Sophie SAOUT
- * Madame LOUIS Martine
- * Monsieur D'ANGIO Patrick
- * Madame POULIN Odile

RU.BOUCHARD@ELSAN.CARE



C'EST QUOI

LE RESPECTOMÈTRE ?

Le respectomètre, c'est pour savoir si on te traite bien. Si tu te sens bien, c'est vert. Si tu te sens mal ou pas écouté, c'est orange ou rouge. Et là, tu peux en parler.

À QUI PARLER ?

Les adultes de confiance

- Dans ta famille
- À l'école
- Dans ton entourage proche (ton médecin, ton coach...)

Si le premier ne t'écoute pas, dis-le à un autre adulte.

TON NUMÉRO
D'URGENCE
SI TU AS BESOIN
D'AIDE :

 le 119



Tu peux aussi contacter l'asso
01.56.56.62.62
www.enfantbleu.org



L'Enfant Bleu
enfance maltraitée



Ce marque-page
appartient à


.....




C'EST QUOI LE RESPECT ?

C'est quand on te traite bien, on t'écoute et on te protège. Un enfant doit toujours être respecté. Aucune personne n'a le droit de lui faire du mal, que ce soit avec des gestes, des mots ou en ne s'occupant pas bien de lui. Utilise le **RESPECTOMÈTRE** en dessous pour savoir si tout va bien pour toi.

*CONNAIS-TU LES SECRETS BONBON ET POISON ?

 Les secrets "bonbon" font sourire : tu peux les garder pour toi si tu en as envie.

 Les secrets "poison" rendent tristes ou font peur : il faut en parler pour être aidé(e).



RESPECTOMÈTRE



Tout va bien

1. Je me sens bien et en sécurité.
2. Je peux dire "non" sans avoir peur.
3. Je sais où trouver de l'aide si besoin.
4. On ne me touche pas sans mon accord.



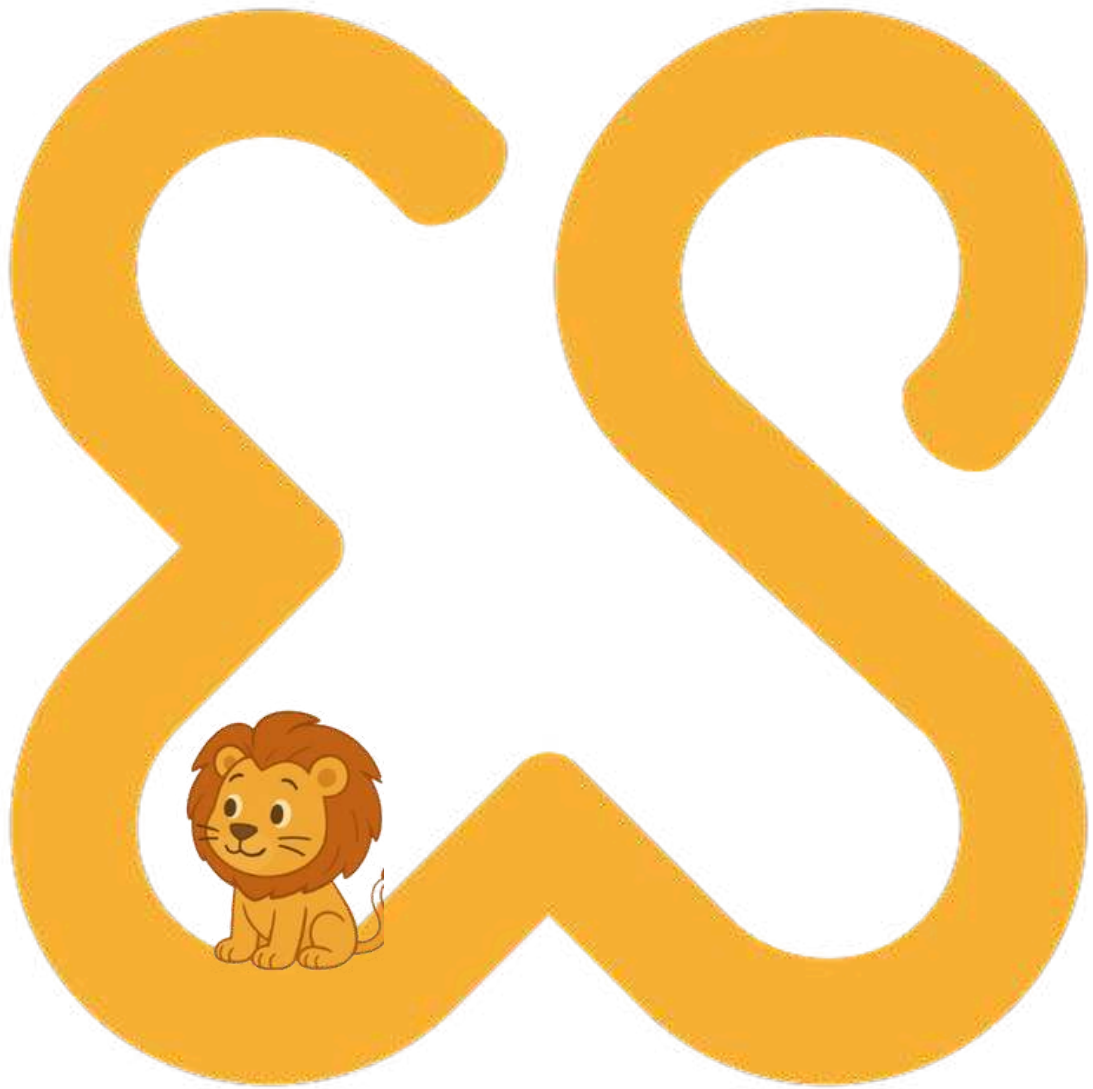
Ce n'est pas normal Parles-en à un adulte

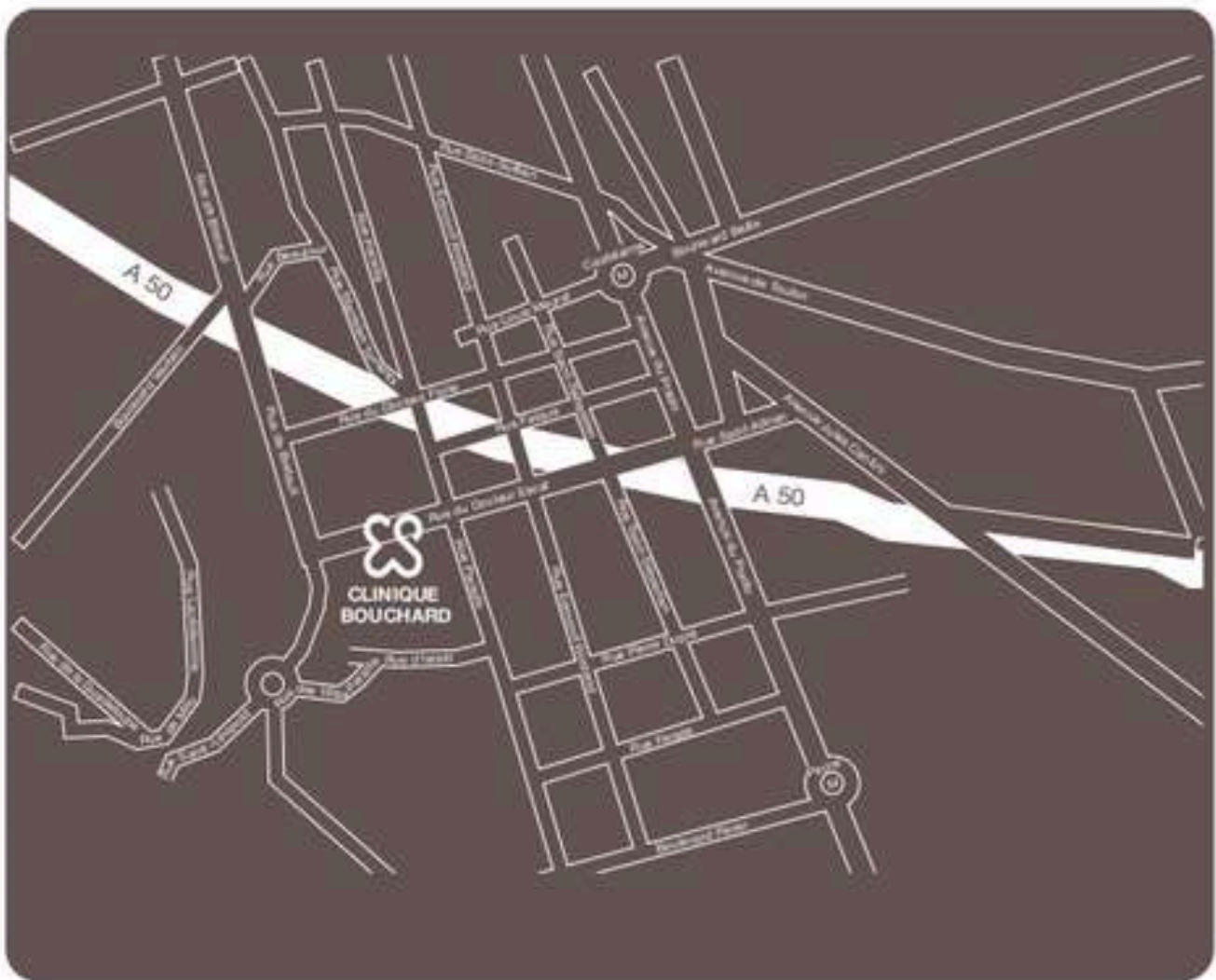
5. Je me sens seul, je n'ai personne à qui parler.
6. J'évite certains endroits ou certaines personnes par peur.
7. On me parle mal, on m'ignore ou on se moque de moi.
8. On me bouscule en faisant exprès.
9. Des inconnus viennent me parler dans la vie ou sur internet.
10. On me regarde quand je suis nu(e) alors que ça me gêne.



C'est grave Demande de l'aide

11. On m'insulte souvent.
12. On me menace, on me critique et on me crie dessus tous les jours.
13. J'ai des images violentes dans la tête qui me font peur.
14. On m'oblige à garder des secrets poisons* qui rendent triste ou me font peur.
15. J'ai des bleus et des marques sur le corps à cause d'une personne.
16. On me frappe ou on me force à faire des choses qui me font mal.
17. On touche mes parties intimes ou on me force à envoyer des photos de moi nu(e).





Accès à l'établissement

Bus : Bus L41 - Arrêt Jean Fiolle / Bus L74 - Terminus Montebello

Métro : L1, L2 - Arrêt Castellane

Route : Coordonnées GPS - Latitude : 43.282639 / Longitude : 5.380022

En venant de Toulon (A50) Sortie 1 Suivre Castellane

En venant d'Aix-en-Provence (A51) Sortie Aubagne, Toulon

Prendre tunnel Prado-Carénage, Sortie Pharo



 **ELSAN**

CLINIQUE BOUCHARD

77, rue du Dr Escat - 13 006 Marseille

Accueil : 04 9115 90 22

Horaires de l'accueil téléphonique de 7h à 19h

www.elsan.care/fr/clinique-bouchard

bouchard.marseille@elsan.care