



LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT HOSPITALISÉ

CLINIQUE MUTUALISTE
DU MÉDOC



Pavillon de la
Mutualité
Mutualité Française Gironde

Membre de
vyv³

Bienvenue

à la CLINIQUE MUTUALISTE DU MÉDOC



Vous allez être hospitalisé(e) à la Clinique Mutualiste du Médoc. Le groupe PAVILLON DE LA MUTUALITÉ fait partie du Groupe VYV 3, membre du Groupement Hospitalier de la Mutualité Française. Il s'inscrit dans les valeurs portées par la mutualité : une gestion non lucrative, une prise en charge raisonnée et respectueuse des droits et des libertés des patients.

La Clinique Mutualiste du Médoc est ouverte à TOUS les patients, mutualistes ou non. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses performances, pour se maintenir au meilleur niveau de qualité et assurer la sécurité des soins, et garantir une prise en charge globale des patients : avant, pendant et après l'hospitalisation, et répondre ainsi aux besoins multiples des usagers.

Ce livret a été conçu pour mieux vous informer sur le déroulement de votre hospitalisation. Vous y trouverez tous les renseignements nécessaires sur votre séjour, de l'admission à la sortie, sur les personnels à votre disposition durant cette hospitalisation et des informations pratiques.

Forts d'une équipe pluridisciplinaire, médicale, soignante, administrative et hôtelière, nous veillerons au quotidien à vous proposer des soins et des services de qualités et optimisés, dans une perspective d'équité sociale d'accès aux soins. Les médecins, l'ensemble du personnel soignant, hôtelier et administratif veillent à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions de confort et de sécurité. N'hésitez pas à les solliciter si vous ne trouvez pas toutes les réponses à vos questions dans ce livret.

Nous vous encourageons à renseigner les questionnaires de satisfaction : c'est grâce à vos remarques et suggestions que nous progressons et répondons à vos attentes. Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Dr Luigi GOFFREDI
Président de la
CME de la CMM

Mr Yann PILATRE
Directeur Général du
PAVILLON DE LA MUTUALITÉ

Mr Robert GERMON
Président du
PAVILLON DE LA MUTUALITÉ



Établissement de santé privé à but non lucratif créé en 1995, la Clinique Mutualiste du Médoc appartient aujourd'hui au groupe mutualiste PAVILLON DE LA MUTUALITÉ et compte :

Bienvenue

à la **CLINIQUE MUTUALISTE**
DU MÉDOC



- ▶ 25 lits de chirurgie
- ▶ 20 places de chirurgie ambulatoire
- ▶ 26 lits de médecine
- ▶ 12 lits de gériatrie aiguë
- ▶ 6 lits en soins continus
- ▶ 12 places en Unité de Dialyse Médicalisée
- ▶ 30 places de Soins de Suite et de Réadaptation
- ▶ 8 LISP (Lits Identifiés Soins Palliatifs)
- ▶ 4 places en hôpital de jour (Chimiothérapie, Gériatrie, HTA, Nutrition)
- ▶ 1 service d'urgences avec SMUR et 4 lits d'UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée)
- ▶ 1 plateau technique : 4 salles de bloc opératoire, dont 1 salle d'endoscopie et une salle de réveil
- ▶ 10 places de maternité dotée d'un bloc obstétrical
- ▶ Consultations externes

>> NOS ENGAGEMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Accompagnement des addictions (alcool, tabac,...)
- Accompagnement dans l'accès aux soins de santé et réduction des inégalités en santé (public vulnérable,...)
- Développement de missions de prévention et de promotion de la santé
- Développement d'actions de culture à l'hôpital

64, rue Aristide Briand
33340 LESPARRE

Tél. : 05 56 73 10 00

www.clinique-medoc.fr

SOMMAIRE



Votre admission p 4/5

Préadmission, Décision de convalescence, Prise en charge de personnes en situation de handicap, Accueil au bureau des admissions, Bien identifié, bien soigné, Les affaires dont vous devrez vous munir, Argent et objets personnels, Sécurité des biens et des personnes

Votre séjour p 6/7

Votre accueil, Parking et véhicules, Vos repas, Les boissons, tabac et produits illicites, Télévision, Téléphone et accès Internet, Le personnel qui vous prend en charge, Famille des patients et accompagnants, Visites, Pratiques religieuses, Associations de bénévoles, Prise en charge linguistique, Permission de sortie

Votre sortie p 8

Décision de sortie, Les informations lors de votre sortie, Formalités administratives, Transport

Vos droits p 9 à 17

Charte de la personne hospitalisée, Confidentialité, Désignation de la personne de confiance, Vos directives anticipées, Information de votre médecin traitant, Vos informations en cas de transfert, Les informations à votre sortie, L'accès à votre dossier médical, Informatique Fichiers et Liberté, votre Dossier Médical Partagé (DMP), L'expression de votre satisfaction, La commission des usagers CDU, La commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, Le comité d'éthique, La démarche qualité et gestion des risques, La Sécurité des Soins (dont la Check-List sécurité du patient au bloc opératoire), Portail de signalement des événements sanitaires indésirables, La prise en charge de la douleur, Les indicateurs nationaux généralisés, le Programme de Lutte contre les Infections Associées aux Soins, Notre engagement dans le développement durable

Vos devoirs p 18/19

Hygiène préopératoire avant intervention, Bruit et autres nuisances, ...

Les services spécifiques de la clinique p 20

Les soins palliatifs, La chirurgie ambulatoire, L'Unité de Surveillance Continue, La chimiothérapie ambulatoire, L'endoscopie, La dialyse, Les soins de suite et réadaptation, La maternité, Nos principaux partenaires, Plan de la Clinique Mutualiste du Médoc,...

VOTRE PASSEPORT AMBULATOIRE p 21 à 23



Votre admission



Mieux préparer votre séjour



Vous devrez apporter :



- ▶ une pièce d'identité valide
- ▶ la carte vitale, l'attestation CMU à jour (le cas échéant)
- ▶ la carte de mutuelle ou une attestation de prise en charge
- ▶ la déclaration d'accident de travail (le cas échéant)
- ▶ le livret de famille
- ▶ le certificat d'hospitalisation du chirurgien

> La préadmission

La préadmission permet de limiter votre attente et facilite les formalités le jour de votre hospitalisation.

Faisant suite à la consultation du chirurgien et de l'anesthésiste, elle devra être réalisée environ **8 jours avant votre hospitalisation** sous peine de report de l'intervention. Il vous est proposé de constituer à l'avance votre dossier administratif par une préadmission qui s'effectuera au bureau des Admissions.

Si vous souhaitez une chambre particulière, vous devrez en faire la demande dès la préadmission. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités.

> Décision de convalescence en SSR

Afin de faciliter votre prise en charge en convalescence, vous pouvez faire la démarche avant votre hospitalisation dans l'établissement de votre choix et en informerez le secrétariat du médecin qui vous hospitalise ou l'équipe soignante à votre arrivée dans le service de la clinique.

> Prise en charge de personnes en situation de handicap

Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer, dès votre préadmission, les besoins spécifiques liés à votre handicap : ainsi, même si la Clinique Mutualiste du Médoc n'est pas un établissement spécialisé, nous nous efforcerons de répondre au mieux à vos habitudes de vie durant votre hospitalisation.

> Accueil au bureau des admissions

Vous devez vous présenter à l'accueil à l'heure d'entrée qui vous a été communiquée. Vous serez ensuite orienté(e) vers le service où vous êtes attendu(e).

Les praticiens sur l'établissement exercent en secteur conventionné, avec la garantie d'un « zéro reste à charge » pour le patient.



➤ Bien identifié / Bien soigné

Avotre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant lors de votre accueil.

Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité et à votre service d'accueil. Il se porte généralement au poignet. Ce bracelet que vous devez garder pendant toute la durée de votre hospitalisation, permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (imagerie,...) ou d'une intervention chirurgicale au bloc opératoire. Vous le garderez jusqu'à votre sortie.

Votre identité est la clé de vôtre de votre dossier.

Une identité erronée peut être la cause d'une erreur médicale pouvant vous être préjudiciable.

“Votre identité est la clé de vôtre de votre dossier”



Nous signaler sans délai toutes erreurs ou anomalies sur votre identité ou votre statut.

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux soignants et autres professionnels au cours de votre prise en charge.

➤ Les effets personnels dont vous devez vous munir

- Serviettes de toilette
- Gants de toilette
- Nécessaire de toilette : savon, brosse à dent, dentifrice, parfum, rasoir, brosse à cheveux, shampoing...
- Chemises de nuit ou pyjamas ouverts à l'avant
- Une robe de chambre
- Des chaussons
- Les ordonnances correspondants à vos traitements en cours. Nous veillons à garantir une prise en charge de qualité des traitements médicamenteux de tous nos patients.

Votre médecin ne rescrira que les traitements qu'il jugera indispensable et non risqués pour votre prise en charge durant l'hospitalisation et votre bon rétablissement.

➤ Argent et objets personnels de valeurs :

Il est vivement recommandé de n'apporter dans la clinique aucun objet de valeur ni d'espèces. La Direction ne peut être tenue responsable des objets et valeurs conservés dans votre chambre. Vous disposez à cet effet d'un coffre de sécurité à code dans les chambres équipées ou bien d'une consigne auprès des équipes soignantes.



Votre chambre ne ferme pas à clé !

Ne laissez pas en évidence vos sacs, portefeuille, téléphone,... Prenez également soin de vos lunettes, lentilles, prothèses dentaire et auditive : rangez-les en sécurité **dans les coffres mis à disposition ou en consigne.**

➤ Votre sécurité

Si vous constatez une situation ou une présence anormale, prévenez sans délai et sans hésiter un membre du personnel.

Les consignes d'incendie sont affichées à chaque étage ; merci d'en prendre connaissance.

Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées ; les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de la clinique (Décret du 29.03.92 et circulaire du 25.11.06) et de vapoter (Décret n°2017-633 du 25 avril 2017).

Ces règles de fonctionnement s'appliquent à la fois aux patients et aux visiteurs.



Votre Séjour



Votre prise en charge en toute sérénité

> Votre accueil

L'accueil téléphonique est assuré de 08h00 à 20h00, sauf le dimanche.

L'accueil administratif est assuré de 08h00 à 20h00, sauf le dimanche.



Vous êtes accueilli dans le service de soins avec votre dossier d'hospitalisation avant d'être installé dans votre chambre. L'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e) s'entretiendra avec vous pour recueillir un certain nombre d'informations nécessaires à votre prise en charge.

> Parking et véhicules



Les véhicules des patients, visiteurs ou accompagnants peuvent être garés sur le parking gratuit qui leur est destiné.

Veillez à ne pas stationner sur les emplacements réservés ou interdits. Le parking n'est pas gardé. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. Sur la zone, nous vous demandons de rouler au pas.

L'établissement fera procéder à l'enlèvement de tout véhicule en cas de stationnement sauvage ou de stationnement gênant l'accès des véhicules de secours.

> Vos repas et celui de vos accompagnants

L'alimentation fait partie intégrante de votre traitement et doit être adaptée à vos besoins et à votre état de santé. Une vigilance sur l'alimentation et la nutrition est assurée par le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) de l'établissement associé à une Commission de Restauration.

Les repas accompagnants sont proposés aux heures suivantes :

Petit-déjeuner

> de 8h à 9h, en chambre

Déjeuner

> de 12h à 13h30 (possibilité de le prendre au self)

Dîner

> de 18h30 à 19h : servi uniquement dans les chambres en même temps que celui des patients.

Pour tout repas pris en chambre, les accompagnants devront au préalable acheter un ticket à l'accueil de l'établissement.



⊗ Les boissons, tabac et produits illicites

Aucune boisson alcoolisée et d'une manière générale rien qui puisse compromettre la santé du malade ne peut lui être apporté par les accompagnants ou visiteurs sans autorisation du praticien. Il est interdit de fumer dans l'enceinte de la clinique (Décret du 29.03.92 et circulaire du 25.11.06) et de vapoter (Décret n°2017-633 du 25 avril 2017). Les médicaments et denrées alimentaires ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord du personnel du service.

> Télévision, téléphone et accès internet

Téléphone

L'ouverture de la ligne téléphonique dès votre arrivée, est effectuée à la demande, pour un certain montant de communication allant de 2 à 20€, selon vos besoins. Pour obtenir la tonalité, composez-le 0. Vous pouvez communiquer, à votre famille, le numéro d'appel direct de votre chambre.

Télévision

L'ouverture des droits d'accès à la télévision se fait le jour de votre admission ; un casque et une télécommande vous seront remis contre caution (voir tarifs affichés en chambre).

Accès Internet

Les modalités de connexion au WIFI de l'établissement vous seront communiquées à l'accueil de la clinique, sur demande, et sous réserve que vous ayez une adresse mail personnelle sur laquelle vous pourrez recevoir vos codes de connexion.

Le personnel qui vous prend en charge

Vous pourrez reconnaître le personnel grâce à sa tenue et aux indications nominatives indiquées sur ces dernières :



Cadre de santé



Infirmier(e) - IDE



Aide-soignant(e) -AS
Auxiliaire puéricultrice



Sage-Femme



Médecins ou autres
fonctions
BLOUSES



Agent des Services
Hospitaliers



selon saison
été ou hiver



Votre séjour

> Familles des patients et accompagnants

Un proche peut séjourner auprès d'un patient en chambre particulière.

Pour des mesures d'hygiène, nous invitons chaque visiteur à utiliser le produit HydroAlcoolique (PHA) lorsqu'il entre et sort d'une chambre, à l'entrée et à la sortie du self,...

Les parents doivent s'organiser pour que l'un d'eux soit présent 24h/24 auprès de l'enfant mineur. Le repas du parent accompagnant est servi en chambre.

> Visites



Elles s'effectuent entre 12h00 du matin et 20h00 le soir. La Clinique ferme ses portes à 20h00.

Les visiteurs ne peuvent assister aux soins qui vous sont donnés, ils sont invités à patienter à l'extérieur de la chambre. Pour votre repos et celui des autres patients, les visites en groupe ou de longue durée sont à éviter.

Il est interdit d'apporter des fleurs pour raison d'hygiène hospitalière.

Les enfants ne sont admis auprès de certains patients qu'avec l'autorisation du praticien.

Dans l'Unité de Soins Continus (USC), il n'est admis qu'un seul visiteur à la fois, par malade, entre 14h et 16h et entre 17h et 19h, dans le respect des règles d'hygiène du service.

“Les visites s'effectuent entre 12h00 et 20h00”

> Pratiques religieuses

Par l'intermédiaire du cadre du service, vous pouvez demander l'accompagnement d'un représentant de votre culte.

> Prise en charge linguistique

L'établissement recense de nombreux intervenants s'exprimant dans plusieurs langues (anglais, allemand, ...) afin de faciliter la communication avec le personnel soignant. N'hésitez pas à nous solliciter. En cas de nécessité, vous pouvez demander la présence d'un interprète en Langue des Signes Française.

> Service social

A votre service et celui de votre famille, le service social accompagnera toutes les démarches qui seront entreprises avec votre consentement et celui de votre entourage, en toute confidentialité. Certaines démarches peuvent être longues, il est important de contacter le service social au plus tôt pour les anticiper.

Pour obtenir des informations précises et adéquates face aux questions de législation sociale (mutuelle, allocations, avantages sociaux,...), que ce soit avant, pendant et en vue de l'après hospitalisation, n'hésitez pas à en faire la demande auprès de nos équipes.

> Permission de sortie



Elle ne peut être accordée qu'après accord du médecin selon la durée du séjour et de votre état de santé. A caractère exceptionnel, elle ne dépassera pas une durée de 48 heures.



Votre Sortie



Votre accompagnement vers la fin de votre séjour

> Décision de sortie

Le praticien est responsable de toutes les décisions de sortie quelle que soit la destination

Retour à votre domicile

> Votre retour sera organisé en sécurité, avec un accompagnant.

Orientation vers un autre établissement

> Si vous devez poursuivre vos soins dans un autre établissement, le choix sera réalisé sur la base d'une liste de plusieurs structures. Le transfert se fait dans la première structure adaptée ayant une place et non pas uniquement sur la base de votre souhait.

Sortie contre avis médical

> Dans votre intérêt, vous ne devez quitter la clinique qu'après l'avis favorable du médecin. Si vous envisagez une sortie prématurée contre avis médical, vous devez signer une attestation traduisant expressément votre refus et précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus qui vous auront été expliqués par le médecin.



“Régularisez votre dossier”

> Les informations lors de votre sortie

Lorsque vous quittez votre chambre, informez le personnel soignant.



Pour les mineurs ou patient sous protection de justice, aucune sortie ne pourra se faire sans la présence d'un parent.

> Formalités administratives

Vous devez vous présenter au service admission pour **régulariser votre dossier**, retirer votre bulletin de sortie destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie, et régler les éventuels frais, forfait journalier, chambre particulière,...

Ces suppléments sont pris en charge selon les mutuelles et les options du contrat, les frais de télévision, téléphone, accompagnants, boissons, etc.... sont également à acquitter.

> Transport pour transfert au domicile ou en EHPAD



Dans le cas où votre départ de la clinique en transport sanitaire a été prescrit par le médecin responsable de votre prise en charge et adapté à votre état de santé (ambulance, transport assis professionnalisé (VSL, taxi ou autre)). **L'infirmière de votre service se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix ou de vous guider dans le choix d'une compagnie de transport.**

Avec cette prescription, vous pourrez éventuellement obtenir le remboursement de vos frais auprès de l'organisme d'Assurance Maladie. Vous repasserez systématiquement par le bureau des sorties du hall principal, accompagné(e) par la société de transport.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



Confidentialité, anonymat et discrétion

L'ensemble des informations nécessaires à votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité.

La clinique effectue d'un traitement automatisé pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical. Ces données, protégées par le secret médical, sont transmises au médecin responsable de l'information médicale (médecin DIM) de l'établissement pour traitement statistique. Si vous souhaitez que votre séjour dans l'établissement se fasse en toute discrétion et bénéficier d'une procédure de non divulgation d'identité, nous vous invitons à le signaler. Certaines situations juridiquement identifiées bénéficient de l'anonymisation du séjour.

La non-divulgation de votre présence a pour conséquence :

- la non-communication de données sur votre présence dans la clinique,
- la non-communication par nos services des coordonnées relatives à votre localisation dans une chambre aux personnes qui viendraient voudraient venir vous voir.



Désignation de la personne de confiance

Art L. 1111-6 du Code de la Santé Publique

Pour votre séjour, vous devez désigner par écrit, contre signature, **une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.** Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, vous assister lors des entretiens médicaux. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.



Vos directives anticipées

La loi 2016-87 du 02/02/2016 (articles L. 1111-11 et R. 1111-18 et R. 1111-19 du code de la santé publique) autorise toute personne majeure à rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt du traitement.

Ces directives anticipées doivent être écrites, datées et signées et doivent être l'expression d'une volonté libre et éclairée.

Rédiger aujourd'hui des décisions importantes pour sa fin de vie évitera que d'autres les prennent peut-être un jour à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître.



Information de votre médecin traitant

Le médecin qui a prescrit votre hospitalisation reçoit les informations médicales principales vous concernant, sauf opposition de votre part.



Droit à l'information

L'information constitue un champ spécifique de vos droits durant l'hospitalisation. Toutes les informations relatives à votre état de santé vous seront communiquées par l'équipe médicale et soignante, chacune dans son domaine de compétences. Ces informations seront consignées dans votre dossier qui peut être informatisé. Il sera conservé à la clinique selon la réglementation en vigueur (20 ans minimum).



Votre information en cas de transfert

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou établissement, les informations nécessaires vous seront données par un médecin responsable de votre prise en charge et votre famille sera prévenue immédiatement.



Votre information à la sortie

Les informations nécessaires à la continuité des soins vous seront remises directement par une infirmière du service (fiche de liaison, ordonnance de sortie, documents d'information spécifiques à votre intervention,...).

Les professionnels de l'établissement s'engagent à respecter votre libre choix concernant les sociétés ou associations dispensatrices de prestations techniques, conformément aux règles de confraternité interprofessionnelle, aux règles de déontologie propres à certaines professions de santé et au code de la consommation.

L'accès à votre dossier médical

Art L. 111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la Santé Publique, arrêté du 05/03/2004 modifié par arrêté du 03/01/2007

Votre dossier administratif est conservé pendant 5 ans. Votre dossier médical sera conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier séjour, vous avez le droit d'accéder directement aux informations contenues dans votre dossier médical.

(Loi 2002-203 du 04/03/2002 ; décret n°2002-637 du 29/04/2002).

Ces informations vous seront communiquées dans le respect des règles déontologiques et du secret médical. Toute demande de communication doit être écrite et adressée au Directeur de l'établissement. Un formulaire dédié est à votre disposition à l'accueil de la clinique ou sur le site internet de la clinique.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 72 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

La reproduction des pièces du dossier vous sera facturée.



Le don d'organe et de tissu

La clinique n'est pas habilitée à pratiquer le prélèvement d'organes.

Néanmoins, des démarches peuvent être entreprises pour procéder à un transfert vers un établissement habilité. L'amendement introduit par la loi santé, applicable depuis le 01/01/2017, précise que nous sommes tous donneurs par défaut.

L'opposition au don d'organes et de tissus est possible par inscription sur le registre national automatisé prévu à cet effet.

(<https://www.registrenationaldesrefus.fr/>).

L'inscription est modifiable et révoquable à tout moment.

Des milliers de malades attendent un organe ou un tissu qui leur permettra de survivre. **Donner ses organes, c'est donner la vie après la mort.**

La greffe d'organes sauve des vies. Dire son choix sur le don d'organes et de tissus et connaître celui de ses proches, c'est se donner toutes les chances de respecter la volonté de chacun.



Protection des données

Le recueil de données s'effectue durant votre prise en charge au sein d'une application (Dossier Patient Informatisé).

Les données vous concernant (sexe, nom, date et lieu de naissance, lieu de résidence, modalités de prise en charge, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé, statut vital...) sont ainsi traitées sous la responsabilité du délégué à la protection des données (DPO) de

notre établissement pour une durée de 20 ans : à compter de votre dernier séjour.

Les données collectées sont hébergées sur des serveurs protégés en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique relatif à l'hébergement de santé à caractère personnel.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, d'un droit de s'opposer à leur utilisation.

Ces données font l'objet d'une protection particulière par les textes (Règlement européen sur les protections de données personnelles (RGPD), lois informatique et libertés, Code de la Santé Publique, ...).

Le dispositif RGPD s'applique à toutes les données informatique et papier vous concernant. Le DPO est garant de la conformité aux exigences du RGPD.



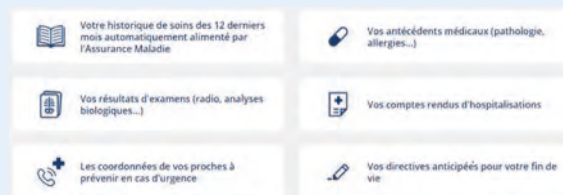
Votre dossier médical partagé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'exams, allergies... Il a vocation à évoluer pour mieux s'inscrire dans la démarche de parcours de soin des citoyens (<https://esante.gouv.fr/mon-espace-sante>).

Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Vous pouvez créer vous-même votre DMP sur le site <https://www.dmp.fr/> ou télécharger l'application correspondante sur votre smartphone.

Gratuit, confidentiel et sécurisé, le Dossier Médical Partagé conserve précieusement vos informations de santé en ligne. Il vous permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge, même à l'hôpital. Le DMP est le seul service qui vous permet de retrouver dans un même endroit :



Vous exprimer

La clinique est à votre écoute pour améliorer les conditions de votre séjour. Si vous rencontrez, ou avez rencontré des difficultés d'ordre matériel, hôtelier ou administratif, relationnel avec le personnel, médical ou paramédical, vous pouvez le faire savoir :

> De vive voix au personnel

> En répondant à notre questionnaire de satisfaction

Nous mettons à votre disposition différents types de questionnaires de satisfaction.

Nous vous encourageons vivement à nous



retourner le questionnaire correspondant à votre séjour. Il est anonyme. Des boîtes sont à disposition à la sortie pour nous restituer le questionnaire que vous aurez complété.

> En répondant à une enquête nationale en ligne e-SATIS après votre sortie

En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité de service concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

Vos avis permettent le calcul d'un indicateur national, rendu public sur le site internet Scope Santé de la HAS, ce qui constitue ainsi un levier d'amélioration et favorise l'émulation entre les Établissements de santé.

Par avance, nous vous remercions vivement d'accepter de contribuer au succès de cette démarche d'évaluation de votre satisfaction

en nous communiquant votre adresse mail dès votre entrée.

> En contactant un Représentant des Usagers

L'Agence Régionale de Santé de Nouvelle Aquitaine a désigné pour la Clinique Mutualiste du Médoc des représentants des usagers parmi les personnes proposées par les associations agréées d'usagers :

- Mme Christiane SARRADE, UDAF 33
- M. Didier SALAUN, Ligue contre le Cancer

Leur rôle est de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé; ils ne sont pas des professionnels de santé, sont indépendants de la clinique où ils exercent leurs missions, ils peuvent vous écouter et vous conseiller.

Si vous souhaitez les rencontrer, vous pouvez prendre contact avec le secrétariat de Direction au 05 56 73 11 01.

> En adressant un courrier à la Direction Générale ou à la Direction des Affaires administratives et juridiques de la clinique

> En adressant un courrier au président de la Commission des usagers, instance chargée de représenter les usagers

(Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé)

La CDU se compose du Directeur de l'établissement, de 2 représentants des usagers, de médiateurs médical et non-médical, l'animatrice en santé publique, les cadres de santé et du responsable qualité de l'établissement. La CDU a pour but d'assister toute personne qui s'estime victime d'un préjudice et n'examine que les seules plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Le médiateur rencontre le demandeur dans les jours suivant la saisine. Après cette rencontre, si le plaignant maintient sa réclamation, le médiateur lui fait part des voies de recours à sa disposition : gestion à l'amiable, CCI (voir ci-après), ou procédure judiciaire.

Le médiateur adresse un compte rendu de cette audition dans les 8 jours aux autres membres

de la commission ainsi qu'au plaignant. La commission formule alors des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'usager des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Le représentant de l'établissement répond à l'usager en joignant l'avis de la commission à son courrier, dans les 8 jours qui suivent la séance de délibération.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)

En cas de dommage, susceptible d'être imputable à votre séjour ou consécutif à une consultation, vous pouvez saisir cette commission, ce qui peut éviter un contentieux. La saisine de la CCI est gratuite et son adresse est la suivante :

Commission de Conciliation et d'Indemnisation d'Aquitaine
50, rue Nicot 33000 - Bordeaux
<https://www.bordeauxgironde.cci.fr/>
contact@bordeauxgironde.cci.fr



Le comité d'éthique

Son rôle est de donner des avis sur des problèmes éthiques et les questions de société soulevées par le progrès de la connaissance dans les domaines de la médecine et de la santé, au sein de la Clinique Mutualiste du Médoc.

Ce comité a un rôle consultatif, émet des avis, et accompagne les équipes sur des réflexions ciblées (bienveillance, fin de vie, ...) Une charte de bienveillance, décrivant les valeurs fondamentales respectées par l'ensemble des professionnels, est affichée et mise à disposition dans l'établissement.



Notre démarche qualité

> L'amélioration continue de la qualité

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins s'intègre au projet d'établissement.

A l'instar des autres établissements de santé, la clinique fait l'objet de visites régulières de la Haute Autorité de Santé. Dans ce cadre, afin de nous faire partager l'expérience de votre prise en charge dans notre établissement, vous êtes susceptible d'être sollicité pour participer à cette évaluation. Pour en savoir plus : <https://www.has-sante.fr/>

Le management de la qualité et des risques est le principal fondement de l'amélioration du service médical rendu au patient, de la sécurité des personnes, de la satisfaction des patients et des autres acteurs de l'établissement, et de l'efficience (résultats obtenus par rapport aux moyens utilisés).

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont des outils qui permettent d'évaluer de manière fiable la qualité des soins ainsi



que la sécurité et la satisfaction des patients. Ils sont définis par la Haute Autorité de Santé (HAS), leur recueil est obligatoire pour tous les établissements de santé au niveau national. Ces derniers répondent également à une demande légitime d'information et de transparence de la part des usagers.

Notre établissement participe systématiquement au recueil de ces indicateurs, dont les résultats sont mis en ligne sur le site SCOPE SANTE <http://www.scopesante.fr/>.

> La Prévention des Infections Associées aux Soins : l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

Les infections associées aux soins ou nosocomiales sont des maladies infectieuses contractées pendant l'hospitalisation. Le personnel veille à garantir la sécurité des soins en appliquant les règles d'hygiène établies par l'EOH. Ces règles sont incluses dans la politique de maîtrise du risque infectieux, déclinée en 5 axes: prévention, surveillance et évaluation des infections associées aux soins et de l'environnement hospitalier, formation des professionnels et sensibilisation des usagers en matière de prévention et d'évaluation. Le programme annuel du CLIN est disponible sur le site Internet et sur les écrans d'affichage, sur site, de la clinique.

Les résultats des indicateurs sur les infections associées aux soins (IAS) de la Clinique Mutualiste du Médoc, reflets de la maîtrise du risque infectieux, sont disponibles sur le site d'information des usagers sur la qualité dans les établissements de santé SCOPE SANTE <http://www.scopesante.fr/>.

> La Lutte contre la Douleur

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Art. R. 112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique et décret n°2005-13 du 02/03/2005 relatif au droit des malades et à la qualité du système de santé.

Un comité dédié aux actions de lutte contre la douleur est en place dans l'établissement dont le président est un médecin anesthésiste réanimateur. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous proposer les moyens à notre disposition pour vous soulager.

> La Revue de Mortalité Morbidité (RMM)

La Clinique s'est engagée, depuis 2009, dans la dynamique RMM. Elle a pour objectif l'analyse collective pluridisciplinaire de cas anonymisés, pour les événements qui ont ou auraient pu causer un dommage au patient. Elle a pour finalité l'amélioration continue de la qualité.

> Les Comités de Retours d'EXpérience (CREX)

Cette méthode de gestion de la sécurité des soins par un groupe de professionnels (médecins et équipes de soins) se réunit pour analyser rétrospectivement les événements indésirables liés aux soins détectés et signalés en vue de les gérer. Un choix d'événements prioritaires est opéré puis l'événement choisi est investigué. Des actions d'améliorations sont alors envisagées, planifiées et mises en œuvre par les équipes.



La sécurité des soins

Une culture partagée entre professionnels de santé, patients et usagers. La sécurité des soins est un objectif stratégique pour l'ensemble des acteurs du système de santé.

C'est la raison pour laquelle la Clinique Mutualiste du Médoc agit pour que chacun, professionnel, patient et usager, prenne mieux conscience de son rôle dans le domaine de la sécurité des soins.



Vos traitements

Vous apporterez toutes les ordonnances relatives à vos traitements en cours. Nous veillons à garantir une prise en charge de qualité des traitements médicamenteux de tous nos patients.

Votre médecin ne prescrit que les traitements qu'il jugera indispensables et non risqués pour votre prise en charge durant l'hospitalisation et pour votre bon rétablissement.



CHECK LIST

” Sécurité du patient au bloc opératoire “

En utilisant la check-list, l'équipe du bloc opératoire vérifie plusieurs fois s'il le faut, votre identité, la nature de votre intervention ainsi que le matériel et les traitements à mettre en œuvre.

Vous êtes prévenu préalablement de la démarche par l'équipe avant l'entrée en salle d'opération.

Si vous le pouvez, vous participez aux vérifications.

Connaitre le médicament et parler de ses effets aux professionnels de santé participent à votre bonne prise en charge

bien utiliser les médicaments

patients
semaine de la sécurité des patients

- n'hésitez pas à interroger les professionnels de santé qui vous entourent
- connaître le médicament, parler de ses effets et partager les informations avec les professionnels de santé participent à votre bonne prise en charge

pour en savoir plus pour déclarer un effet indésirable - formulaire et modalités d'envoi disponibles sur le site : www.ansm.sante.fr pour les questions relatives au médicament, consultez les sites : www.sante.gouv.fr, www.ansm.fr, www.has-sante.fr, www.inpes.sante.fr

ma participation est essentielle pour des soins plus sûrs www.sante.gouv.fr/rsp

Déclaration de tout événement indésirable grave sur le portail national-access patient

Signaler un événement indésirable, c'est 10 minutes utiles à tous.



JE SIGNALE

En tant que patient, en signalant les événements sanitaires indésirables, vous participez à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins.



Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- > Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés
- > Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.



Information sur la prise en charge de la douleur

LA DOULEUR ?

C'est une sensation désagréable, pénible, atteignant l'être humain physiquement et/ou moralement, pouvant altérer le sommeil ou l'humeur.

COMMENT TRAITER LA DOULEUR ?

• Par des moyens préventifs

1. En répondant à vos questions
2. En vous expliquant ce qu'il va vous être fait
3. En l'évaluant régulièrement.

• Par des moyens thérapeutiques

> **les médicaments antalgiques**

> **autres : massages et positionnements**

Les antalgiques (traitement contre la douleur) sont prescrits :

- en systématique (injections à heure fixe) ou en seringue électrique sur 24 heures ou analgésie autocontrôlée = PCA.
- en ponctuel, en complément, selon l'intensité de votre douleur.

Le médecin prescrit les antalgiques selon le type d'intervention et/ou selon le degré de votre douleur.

Chaque soin (toilette, pansement,...) est un moment privilégié. N'hésitez pas à vous exprimer.

En évoquant votre douleur, vous aidez les équipes médicales à mieux vous soulager.



Vos droits



Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.



Les équipes soignantes et médicales de la Clinique Mutualiste du Médoc s'engagent ...

... à prendre en charge votre douleur, à l'évaluer, la soulager et à vous donner toutes les informations utiles. Cette question est pour tous une préoccupation quotidienne. Nos équipes sont là pour vous écouter et vous aider.

En fonction de votre douleur, la réponse la plus adaptée vous sera proposée : les techniques médicamenteuses mais aussi d'autres méthodes efficaces.

L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), responsable de la mise en place d'une politique de gestion de la douleur.

Les patients ont accès à une consultation spécialisée en douleur sur le site de la Clinique Mutualiste de Pessac, ou en consultation avancée sur le site de Castelnau du Médoc, ou en téléconsultation en secteur 1.

Y. PILATRE
Directeur Général

Dr L. GOFFREDI
Pt de la CME

Dr F. BERTIN
Pt du CLUD



Notre engagement

Dans le développement durable



Notre établissement de santé centre son action quotidienne sur la qualité et la sécurité de nos patients.

Notre engagement dans le développement durable marque notre volonté d'inscrire le fonctionnement de l'établissement dans la durée, avec une réflexion sur son impact économique, environnemental, social et sociétal.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le respect et la mise en œuvre effective des droits des patients doivent s'accompagner désormais d'une réflexion éthique sur nos gestes de tous les jours et d'une vision sur notre responsabilité envers les générations futures.

Notre établissement, dans cette dynamique, a décidé de mettre en œuvre cette démarche sur les quatre thèmes suivants : Environnemental, Economique, Social, Sociétal.

Cet engagement s'est vu renforcé depuis janvier 2020 avec l'intégration au groupe VYV3, qui s'inscrit dans le cadre des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU. Pionnier dans le domaine de la protection sociale, le groupe entend coordonner l'action de toutes ses entités, collaborateurs, élus et parties prenantes pour contribuer à la réalisation de ces 17 ODD.





Vos devoirs



La vie de tous sera facilitée

Notre établissement reçoit du public, il s'agit d'un lieu où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients et du personnel.

- **Merci de préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores (télévision, radio, nombre de visiteurs, horaires de visite, discrétion, civisme).**
- **Les professionnels de la clinique prennent soin de vous, prenez soin d'eux et évitez de les insultez. L'atteinte physique à des professionnels de santé est passible de lourdes sanctions. La direction portera plainte en cas d'agression.**
- **Merci de respecter l'interdiction de déposer des plantes ou de venir avec des animaux domestiques dans les chambres.**
- **Merci de veiller au respect des locaux, du matériel et des équipements à disposition.**
- **Merci de suivre les recommandations d'hygiène en vigueur dans le cadre de la prévention du risque infectieux, des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition dans chaque chambre.**

➤ Prévention du risque infectieux

Elle est l'affaire de tous : soignants, patients et visiteurs

> L'hygiène des mains est fondamentale

Pour vous et vos visiteurs, vous trouverez, dans votre chambre, un distributeur de solution hydroalcoolique (SHA) accompagné d'une fiche explicative.

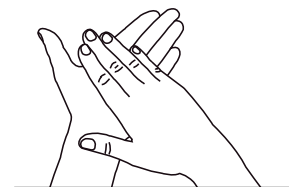
> Doudou

Les enfants hospitalisés avec leur «doudou» doivent se présenter avec un doudou propre.

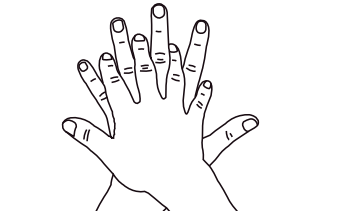
> Vos visiteurs

S'ils sont porteurs de maladies contagieuses, ils ne doivent pas vous rendre visite. Ils doivent respecter les gestes barrières.

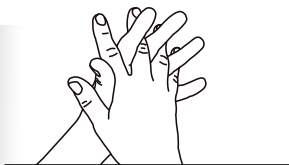
La friction est réalisée en 7 points et renouvelée autant de fois que possible dans la durée impartie. Cette durée sera d'au moins 20 secondes et à définir en fonction du produit.



1 Paume sur paume
Désinfection des paumes



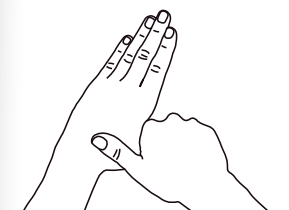
2 Paume sur dos
Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux



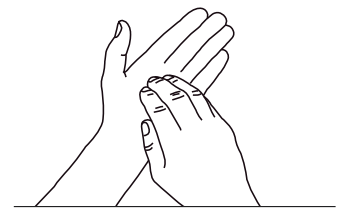
3 Doigts entrelacés
Désinfection des espaces interdigitaux et des doigts



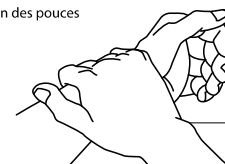
4 Paume/doigts
Désinfection des doigts



5 Pouces
Désinfection des pouces



6 Ongles
Désinfection des ongles



7 Poignets



Vous allez vous faire opérer ?

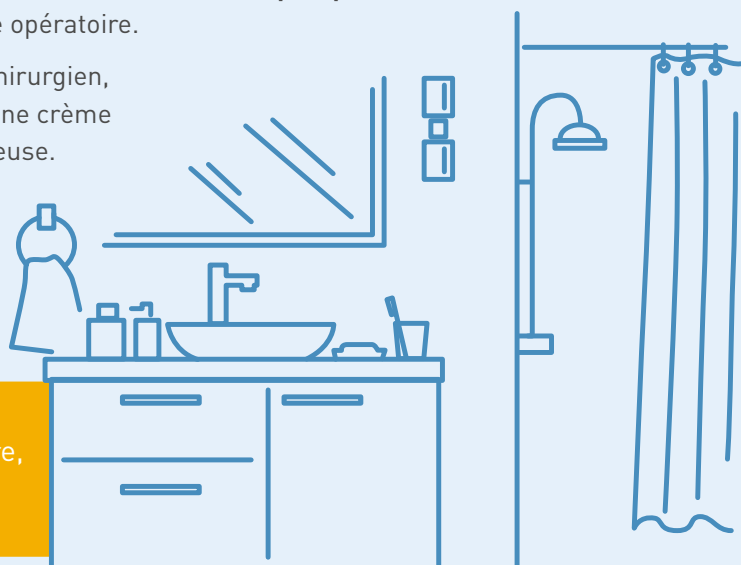
- > Vous devez réaliser, au plus près de l'intervention, **une douche préopératoire** pour limiter le risque d'infection du site opératoire.
- > Si la dépilation est indiquée par votre chirurgien, elle doit se faire impérativement avec une crème dépilatoire (rasoir interdit) ou à la tondeuse.

Objectifs

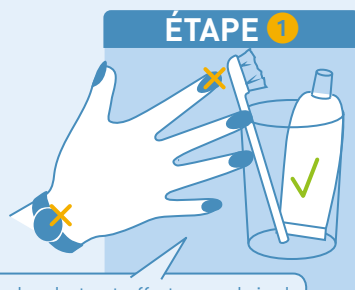
- > Nettoyer votre peau
- > Réduire le nombre de bactéries



Si vous avez eu des difficultés pour réaliser la douche préopératoire, signaler le à l'équipe soignante qui vous accompagnera.



{ Mode d'emploi pour la réalisation de la douche préopératoire }



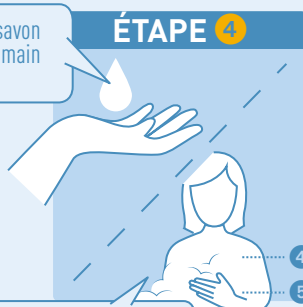
Se brosser les dents et effectuer un bain de bouche (si recommandé par votre chirurgien). Retirer les bijoux et le vernis à ongles



Se mouiller le corps, la tête et les cheveux.



Appliquer sur la tête et les cheveux puis frotter le visage et le cou en insistant derrière les oreilles. Bien faire mousser



Appliquer sur le tronc et insister sur les aisselles et le nombril. Bien faire mousser



Appliquer sur les membres inférieurs en insistant sur les parties génitales et les pieds. Bien faire mousser



Se rincer de haut en bas



Renouveler les étapes 3, 4, 5 et 6 une seconde fois.



Se sécher avec une serviette propre et mettre également des vêtements propres.

Les services spécifiques de la clinique

LES SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. La clinique dispose de 8 lits adaptés à cette prise en charge.

Les soins palliatifs et l'accompagnement sont multidisciplinaires. Ils s'adressent au patient en tant que personne, à leur famille et à leurs proches.

UNITE DE SURVEILLANCE CONTINUE

Ce service a pour but de prendre en charge des patients de gravité intermédiaire avec des techniques moins lourdes qu'en réanimation. La surveillance médicale et paramédicale y est tout aussi rapprochée. Ce service, ouvert 24h/24 et 7j/7, comprend 6 lits. Il est sous la responsabilité d'un médecin anesthésiste réanimateur.

La permanence est assurée également par des médecins de la structure Anesthésie. Les chirurgiens des différentes spécialités assurent le suivi postopératoire des patients.

L'accès à l'Unité de Surveillance Continue nécessite quelques précautions: il faut donc obligatoirement que vos proches annoncent leur arrivée à l'entrée du service.

Le personnel ou le médecin peut limiter les visites afin de tenir compte de la fatigue du patient ou de la nécessaire continuité des soins. L'accès à ce service est déconseillé aux enfants de moins de 12 ans.

HOPITAL DE JOUR

La clinique propose une Hospitalisation à temps partiel (HDJ), c'est-à-dire des soins médicaux et/ou de réadaptation à des patients relativement autonomes, capables notamment de vivre à l'extérieur. Ils concernent cependant en principe des patients dont l'état de santé nécessite des soins réguliers pendant la journée. C'est une alternative à l'hospitalisation complète, qui permet un suivi personnalisé sur la Gériatrie (évaluation d'autonomie à domicile), l'Hypertension Artérielle (HTA), la Nutrition.

CHIMIOThERAPIE

Le service de Chimiothérapie Ambulatoire assure la prise en charge des traitements des pathologies cancéreuses nécessitant une hospitalisation de jour, permettant de maintenir le rythme de vie quotidien de chacun et de retrouver, le soir, son cadre familial.

MEDECINE POLYVALENTE

Ce service accueille des patients de tout âge ayant une pathologie relevant d'une prise en charge médicale (pneumologie, gastroentérologie, insuffisance cardiaque...). Il existe en son sein un secteur spécifique de plaies et cicatrisation. Trois médecins et une équipe paramédicale dédiée vous prennent en charge 7j/7 - 24h/24.

MEDECINE GERIATRIQUE

Ce service prend en charge les personnes âgées de 75 ans et plus présentant des polyopathologies en phase aiguë. Un médecin gériatre et une équipe pluridisciplinaire assure le suivi quotidien.

LA CHIRURGIE EN HOSPITALISATION CONVENTIONNELLE

Ce service vous permet de rester à la clinique plusieurs jours en fonction de vos traitements et de votre état de santé. L'expression hospitalisation complète est similaire. Il s'agit d'une hospitalisation classique, qui se déroule dans l'unité de chirurgie, de médecine,...

LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

La chirurgie en ambulatoire définit un mode de prise en charge consistant à vous hospitaliser « de jour », le plus souvent pour une durée inférieure à 12 heures. Dans le cas d'une hospitalisation (ou chirurgie) ambulatoire, vous entrez dans un établissement de soins le matin et ressortez le jour même après votre opération.

Pour plus de détails, vous pouvez vous reporter au PASSEPORT AMBULATOIRE inclus ci-après.

SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION

Le service de soins de suite et de réadaptation accueille des patients pour ré-autonomisation dans la perspective d'un retour à domicile ou dans l'attente d'un placement dans un établissement adapté.

Dès son admission, sous la coordination des médecins responsables du service, une équipe pluridisciplinaire organisera avec le patient et la famille le retour à domicile (aide-ménagère, soins à domicile, portage des repas), ou préparera les démarches administratives pour une admission dans une structure adaptée à son état de santé.

DIALYSE

Le service de dialyse de 12 postes, permet de prendre en charge le traitement des insuffisances rénales. Il dispose d'une modalité de traitement, l'hémodialyse; Les séances de dialyse ont lieu, sauf exception, trois fois par semaine. Une astreinte médicale est assurée par un médecin néphrologue. Il peut intervenir en-dehors ou en cours de séance, dans des délais compatibles avec l'impératif de sécurité.

URGENCES

Un service d'urgences est ouvert 24h/24 et 7j/7. Il est également doté d'une SMUR (service mobile d'urgence et de réanimation) destiné à apporter les soins d'aide médicale urgente en dehors de la clinique. Les délais de prise en charge sont plus longs que ceux d'une consultation et dépendent de la gravité et non de l'ordre d'arrivée.

Une hospitalisation peut être nécessaire lorsque l'état de santé du patient est incompatible avec un retour à domicile ou que des examens complémentaires indispensables ne sont pas réalisables dans l'immédiat. Elle peut avoir lieu soit dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD), soit dans l'un des services de la clinique, soit dans l'un des établissements partenaires selon la disponibilité et la spécialité du service vers lequel le patient sera orienté.

Après avoir quitté les urgences - et si le patient n'a pas été hospitalisé - il est recommandé de rappeler le service si une information fait défaut, ou si un nouveau symptôme apparaît ou si le patient a le sentiment que son état persiste ou s'aggrave malgré le traitement qui lui a été prescrit.

MATERNITE

Face à une prise en charge de la grossesse et de l'accouchement jugée parfois trop médicalisée par les femmes, la Maternité de la Clinique Mutualiste du Médoc vous propose de nouvelles alternatives de suivi de grossesse et d'accouchement. Toute notre équipe soignante est formée à concilier sécurité médicale et bien-être physiologique. Pour plus de détails, vous pouvez vous reporter au Livret de la Maternité de la Clinique.

UN SOUCI AU COURS DE VOTRE HOSPITALISATION ?

--> N'hésitez pas à contacter la Responsable du service si cela concerne votre prise en charge.



PASSEPORT AMBULATOIRE

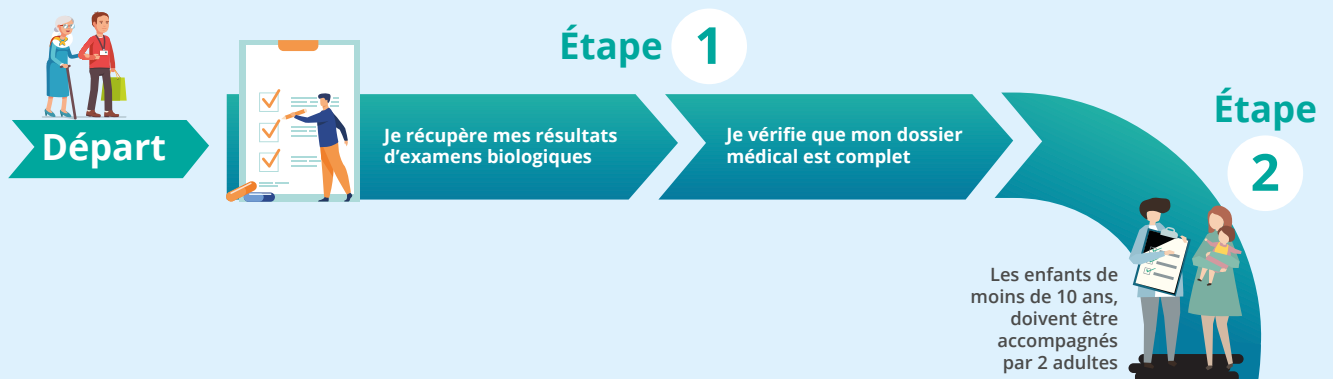
**CLINIQUE MUTUALISTE
DU MÉDOC**



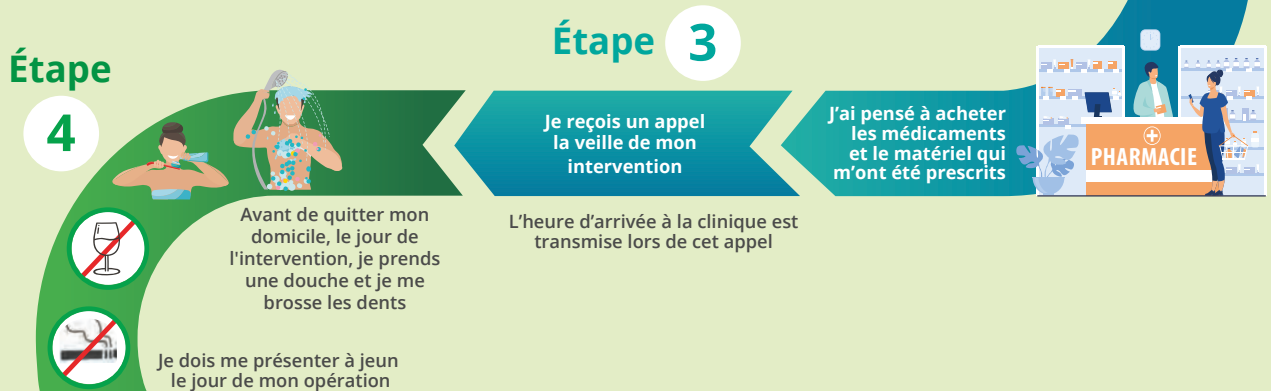
i J'ai un problème de santé - ou un empêchement - je préviens le secrétariat du chirurgien
05 56 73 10 00

Mon Parcours en Chirurgie Ambulatoire

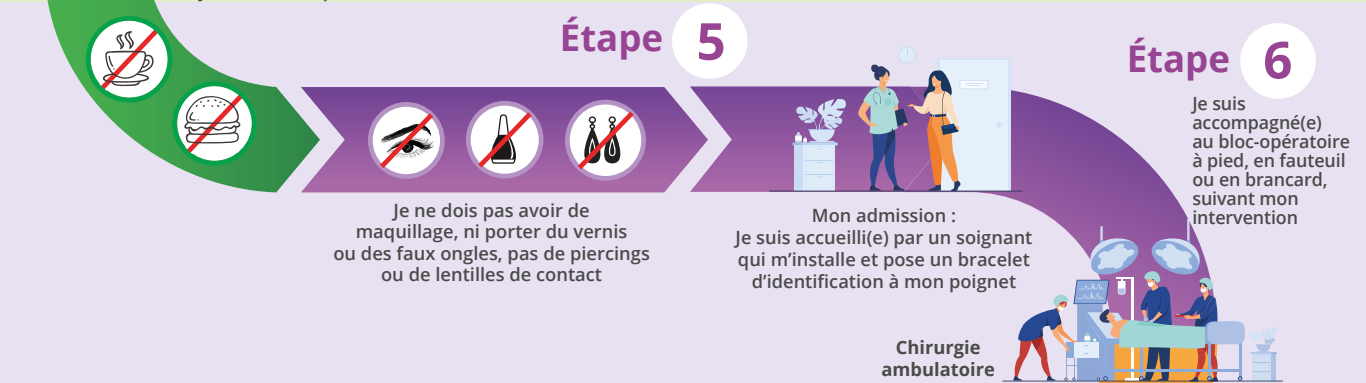
AVANT MON HOSPITALISATION



MA PRÉPARATION AVANT DE PARTIR



MON ADMISSION EN CHIRURGIE AMBULATOIRE



MA SORTIE



Bienvenue dans le Service de Chirurgie Ambulatoire



Pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions, veuillez à bien respecter le parcours (à cocher au fur et à mesure).

AVANT MON HOSPITALISATION

1. Je prépare mon dossier à amener impérativement à la clinique

- Demande de prise en charge envoyée
- Papiers d'identité (*carte d'identité, passeport..*)
- Carte vitale et carte mutuelle valides
- Consentement chirurgical signé
- Consentement d'anesthésie signé
- Document sur la personne de confiance renseigné
- Autorisation parentale signée **des 2 parents** et livret de famille (*si mineur*)
- Examens pré-opératoires (*bilans sanguin, cardiologique*)
- Résultats des tests RT-PCR de moins de 72 heures avant l'intervention
- Examens radiologiques prescrits par le chirurgien (*radio, IRM, scanner*)
- Matériel prescrit si nécessaire (*attelle, cannes anglaises bas de contention...*)

2. J'anticipe ma sortie avant l'hospitalisation

- Prévoir quelqu'un pour venir me chercher après mon intervention (*pour les enfants de moins de 10 ans, prévoir 2 adultes impérativement pour le retour à la maison*)
- M'organiser pour ne pas être seul(e) la première nuit
- M'assurer de la prestation d'un(e) infirmier(e) ou d'un(e) kinésithérapeute libéral(e) (selon prescription)

3. Je reçois un appel la veille de mon intervention (ou le vendredi pour le lundi)

(Ceci ne concerne pas les personnes bénéficiant d'une endoscopie ou d'une intervention de l'oeil)

- L'heure d'arrivée à la clinique est transmise lors de cet appel
- En cas d'absence, un message est laissé sur le répondeur

MA PRÉPARATION AVANT DE PARTIR

4. Je fais ma préparation la veille

- Ne pas manger ou fumer après minuit la veille de l'intervention (*ou selon consignes données*)
- Les liquides clairs (*eau, thé, café noir, jus de pomme sont autorisés jusqu'à 2h avant votre convocation à la clinique (mais pas de lait ou de jus d'orange)*)

MON ADMISSION EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

5. Je termine ma préparation avant d'arriver à la clinique

- Prendre une douche avec un savon simple, réaliser la dépilation (*si prescrite par le chirurgien*)
- Enlever les bijoux, le maquillage, le vernis, les lentilles de contact, les piercings, ...
- Respecter le jeûne pré-opératoire selon les consignes données

6. Je procède à mon admission

- Me présenter avec mon dossier complet à l'heure de la convocation (*cf. point 1*)

MA SORTIE

7. J'ai pris connaissance des consignes à respecter après ma sortie

- Ne pas conduire ni prendre les transports en commun seul
- Anticiper la présence d'un proche auprès de moi la première nuit (selon les consignes)
- Prendre les médicaments selon mon ordonnance de sortie
- Respecter les consignes médicales de reprise de mon traitement médicamenteux habituel
- Ne pas boire de boissons alcoolisées
- Éviter d'avoir une activité qui pourrait me mettre en danger

Nos partenaires

CABINET D'IMAGERIE MEDICALE de LESPARE

Le cabinet d'Imagerie Médicale implanté sur le site de la Clinique Mutualiste du Médoc vous accueille dans les meilleures conditions pour tout examen d'imagerie.

Le panel d'examens proposés est très large : Radiologie générale et pédiatrique, Radiologie vasculaire et doppler couleur, Mammographie, Echographie, Scanner, IRM. Les objectifs du cabinet restent axés sur l'optimisation de la charge de travail, de la qualité des examens et du confort du patient, dans le respect de la confidentialité.

BIOMEDICAL – S^{té} ALTHEA

Leader de la gestion globale et la maintenance des technologies médicales pour les établissements de santé publics et privés, ALTHEA a en charge la gestion de l'ensemble des technologies médicales installées, y compris les dispositifs biomédicaux, l'imagerie de diagnostic et l'instrumentation médico-chirurgicale.

Le service Biomedical, du fait de sa connaissance approfondie des processus et soins de santé, est l'interlocuteur unique, qui permet d'améliorer l'efficacité clinique et qui permet de se concentrer sur les soins des patients.

HOTELLERIE/ BIONETTOYAGE – S^{té} ELIOR

Pionnier en santé, ELIOR prend en charge l'intégralité des prestations de bio-nettoyage sur l'ensemble des locaux.

Les techniques, certifiées et éprouvées, sont continuellement améliorées pour suivre les nouvelles exigences du secteur.

LABORATOIRE D'ANALYSES MEDICALES - ACCOLAB - GROUPE LABEXA BIOLOGIE MEDICALE

Le laboratoire a pour but de fournir dans des délais optimaux, et dans le respect de la confidentialité, des résultats d'analyses validés et fiables répondant aux besoins des prescripteurs. Ces résultats sont obtenus grâce à des techniques respectant les critères de Qualité émis par les sociétés savantes. L'objectif du Laboratoire est d'obtenir la confiance et la satisfaction des professionnels de Santé et des patients.

RESTAURATION – S^{té} DELISAVEURS

DeliSaveurs s'affirme aujourd'hui comme un acteur majeur de la restauration collective sur le territoire national. Le travail régulier des menus vous garantit une assiette pleine de diversité et de fraîcheur tout au long de l'année. DeliSaveurs contribue de manière quotidienne au bien-être des personnes en situation de handicap et soignées en établissements de soins grâce à des menus adaptés à chaque type de patient selon les spécificités de sa prise en charge.

EFFICACITE ENERGETIQUE – S^{té} COFFELY

Pour aider les établissements de santé à améliorer l'efficacité énergétique et l'expérience des patients et du personnel médical, COFFELY s'engage à assurer une continuité de service fiable, à maîtriser les risques et à garantir des niveaux d'hygiène et de sécurité maximaux.

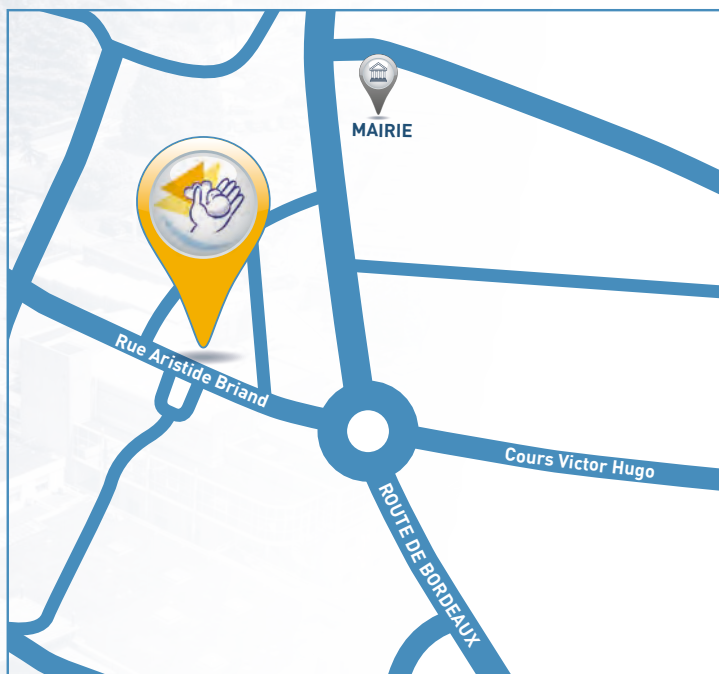
LINGE – S^{té} KALHYGE

KALHYGE assure la gestion globale de la prestation en vêtements professionnels et linge plat (approvisionnement et entretien), pour nous permettre de nous concentrer sur notre cœur de métier. KALHYGE assure les meilleures conditions d'hygiène et de protection aux patients et personnels vis-à-vis des risques infectieux, grâce à des produits parfaitement adaptés à nos missions.

CONTRAT LOCAL DE SANTE - CLS

Le Contrat Local de Santé a pour objectif de construire avec l'ensemble des acteurs de santé, du social et du médico-social, un projet de santé adapté aux spécificités du territoire afin de conduire des actions qui répondent au plus juste aux besoins de ses habitants. Cette démarche vise à décloisonner les champs d'intervention de chacun, faire se rencontrer les acteurs et donner les moyens de valoriser et conforter les dispositifs et l'offre de santé existants dans le territoire. Elle favorise la mise en place de nouveaux modes de coopération entre acteurs issus d'horizons divers et permet de développer des actions complémentaires ou novatrices pour répondre aux enjeux de santé locaux. Il s'appuie sur les dynamiques partenariales déjà en présence sur le territoire car ce sont elles qui donnent sens au plan d'actions et à sa mise en œuvre.





CLINIQUE MUTUALISTE
DU MÉDOC

64, rue Aristide Briand
33340 LESPARE

Tél. : 05 56 73 10 00

www.clinique-medoc.fr

