Pavillon de la Mutualité
Mutualité Française Gironde
Clinique Mutualiste de Pessac

Membre de vyv3

LIVRET D'ACCUEIL

DU PATIENT HOSPITALISÉ

CLINIQUE MUTUALISTE
DE PESSAC

Bienvenue

à la CLINIQUE MUTUALISTE

DE PESSAC

Vous allez être hospitalisé(e) à la Clinique Mutualiste de Pessac. Le groupe PAVILLON DE LA MUTUALITÉ fait partie de l'Union VYV3, membre 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.

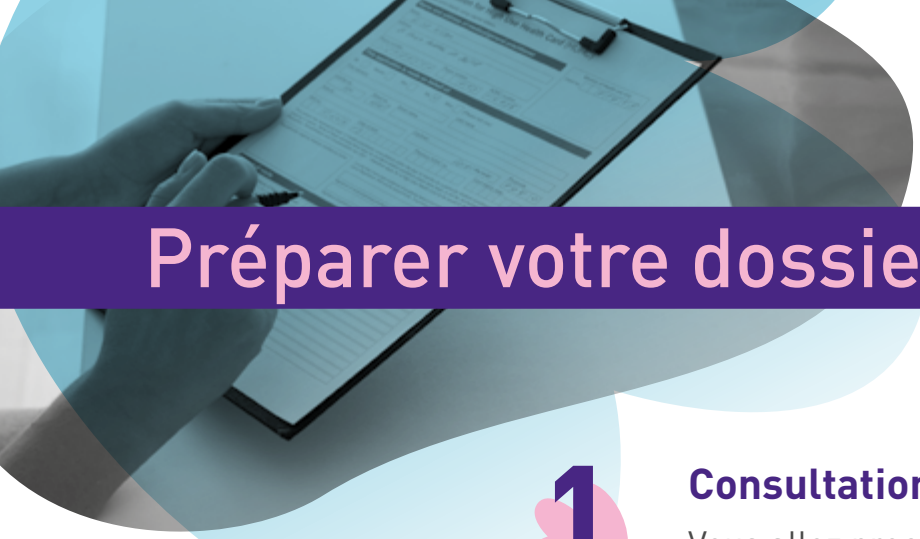
La Clinique Mutualiste de Pessac est ouverte à TOUS les patients, mutualistes ou non. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses performances, pour se maintenir au meilleur niveau de qualité et assurer la sécurité des soins, et garantir une prise en charge globale des patients : 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 qualité 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 Olivier MACCOTTA
Président de la
CME de la CMP

Mr Yann PILATRE
Directeur Général du
PAVILLON DE LA MUTUALITÉ

Mr Robert GERMON
Président du
PAVILLON DE LA MUTUALITÉ



Préparer votre dossier...

1 Consultation chirurgicale

Vous allez prochainement être hospitalisé(e) à la Clinique Mutualiste de Pessac.

Chaque étape est importante pour valider votre séjour.

2 Préadmissions

>> Obligatoire, au plus tard après la consultation d'anesthésie - choisir vos prestations hôtelières

- ☐ Justificatif d'identité (Passeport, carte d'identité,...)
- ☐ Carte de mutuelle
- ☐ Carte vitale ou attestation de sécurité sociale à jour
- ☐ Formulaire de pré-admission à remplir sur place
- ☐ Pour les mineur(e)s : livret de famille et pièce d'identité d'un des deux parents
- ☐ Déclaration d'accident de travail (le cas échéant)

3 Consultation d'anesthésie

>> Documents à apporter impérativement pour préparer votre intervention :

- ☐ **Dernières ordonnances de traitements**
- ☐ Résultats des derniers bilans sanguins et carte de groupe sanguin
- ☐ Bilans d'imagerie médicale et bilans spécialistes

>> Documents à compléter :

- ☐ Questionnaire pré-anesthésique
- ☐ Désignation de la personne de confiance
- ☐ Consentement éclairé chirurgical et anesthésique
- ☐ Autorisation pour les mineur(e)s signée des deux parents

(le cas échéant, jugement ou livret de famille justifiant l'autorité d'un seul parent)

4 Hospitalisation

- ☐ Carte de groupe sanguin
- ☐ Matériel prescrit si nécessaire (attelle, cannes anglaises, bas de contention)
- ☐ Linge et nécessaire de toilette

⚠ *Pour une venue en ambulatoire, voir passeport ambulatoire en page 4/5*

LES CHIFFRES CLÉS*

**Données de la Clinique Mutualiste de Pessac sur l'année 2022*

67 %
Taux de chirurgie ambulatoire

22 596
Passages aux urgences

524
dont 134 praticiens
Professionnels exerçant à la clinique

19 348
Patients hospitalisés en médecine et chirurgie

Pavillon de la Mutualité
Mutualité Française Gironde
Clinique Mutualiste de Pessac
Membre de vyv

9 425
Interventions chirurgicales (hors endoscopie)

57 149
Journées d'hospitalisation

4 482
Actes d'Endoscopie

56 352
Consultations

> **114 %** de Consommation de solution hydroalcoolique

Objectif fixé en fonction de l'activité par type de soins et du nombre minimal de frictions recommandées pour chacune de ces activités par jour et par patient.

> **81 %** de Patients satisfaits en chirurgie ambulatoire

> **74 %** de Patients satisfaits en hospitalisation médecine/chirurgie

>> Établissement de santé privé à but non lucratif créé en 1963, la Clinique Mutualiste de Pessac appartient aujourd'hui au groupe mutualiste PAVILLON DE LA MUTUALITÉ et compte :

- **64 lits de chirurgie**
- **46 places de chirurgie ambulatoire**
- **45 lits de médecine, gériatrie, Unité Péri-Opératoire Gériatrique (UPOG)**
- **6 lits d'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)**
- **10 lits de Médecine Polyvalente Court Séjour (MPCS)**
- **12 lits de gastro-entérologie**
- **6 lits en soins continus**
- **39 places de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)**
- **8 Lits Identifiés Soins Palliatifs (LISP)**
- **14 places en hôpital de jour**
  - Médecine (anesthésie, gastro-entérologie, transfusion)
  - Nutrition
  - Neurologie
  - Soins de supports
  - Rhumatologie
  - Douleur chronique
  - Pneumologie adultes
  - Radiologie + séances chimiothérapie
- **1 service d'urgences**
- **1 plateau technique : 12 salles de bloc opératoire, dont 2 salles d'endoscopie et 1 salle de réveil**
- **Pôle de consultations et de soins externes**

>> NOS ENGAGEMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Accompagnement des addictions (alcool, tabac,...)
- Développement de missions de prévention et de promotion de la santé

AMBULATOIRE

AVANT MON HOSPITALISATION

Départ

Étape 1 — Je réalise ma pré-admission

Je récupère mes résultats d'examens biologiques

Je vérifie que mon dossier médical est complet

Étape 2

Les enfants de moins de 10 ans, doivent être accompagnés par 2 adultes

MA PRÉPARATION AVANT DE PARTIR

Étape 3 — J'ai pensé à acheter les médicaments et le matériel qui m'ont été prescrits

PHARMACIE

Je reçois un appel la veille de mon intervention

L'heure d'arrivée à la clinique est transmise lors de cet appel

Étape 4

Je prends une douche la veille et le jour de mon intervention et je me brosse les dents

Je dois me présenter à jeun le jour de mon opération

MON ADMISSION EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

Étape 5

Je ne dois pas avoir de maquillage, ni porter du vernis ou des faux ongles, pas de piercings ou de lentilles de contact

Mon admission : Je suis accueilli(e) par un soignant qui m'installe et pose un bracelet d'identification à mon poignet

Étape 6

Je suis accompagné(e) au bloc-opératoire à pied, en fauteuil ou en brancard, suivant mon intervention

Chirurgie ambulatoire

MA SORTIE

Étape 7

Ma sortie est possible si le chirurgien ou le médecin anesthésiste l'a autorisée

Je reçois un appel le lendemain de mon intervention

Je peux reprendre certaines activités en respectant les consignes de mon médecin

Arrivée

Bienvenue dans le Service de Chirurgie Ambulatoire

J'ai un problème de santé - ou un empêchement - je préviens le secrétariat du chirurgien

05 56 46 56 46

Pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions, veillez 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
- ☐ Justificatifs d'identité *(carte d'identité, passeport..)*
- ☐ Carte vitale et carte mutuelle de l'année en cours
- ☐ Devis à ma charge, si concernés
- ☐ Formulaire administratif des prestations hôtelières signé
- ☐ Consentement chirurgical signé
- ☐ Consentement d'anesthésie signé
- ☐ Document sur la personne de confiance renseigné
- ☐ Autorisation parentale signée **des deux parents** et livret de famille *(si mineur(e))* + justificatifs d'identité des deux parents
- ☐ Examens pré-opératoires *(bilans sanguin, cardiologique)*
- ☐ 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 deux 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(ière) ou d'un(e) kinésithérapeute libéral(e) *(selon prescription)*

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

- ☐ 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. Je réalise les démarches administratives de sortie

- ☐ Me présenter au service des admissions pour régulariser mon dossier

8. 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

Hospitalisation

Votre Admission

Mieux préparer votre séjour

Vous devrez apporter :

- **un justificatif d'identité valide**
- **la carte vitale, l'attestation de droits de la sécurité sociale à jour** (le cas échéant)
- **la carte de mutuelle ou une attestation de prise en charge valide**
- **la déclaration d'accident de travail** (le cas échéant)
- **Pour les mineur(e)s le livret de famille et les justificatifs d'identité des deux parents**

Les effets personnels dont vous devez vous munir

- Serviettes de toilette
- Gants de toilette
- Nécessaire de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, parfum, rasoir, brosse à cheveux, shampoing...
- Chemises de nuit ou pyjamas ouverts à l'avant
- Chaussons
- 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 represcrira que les traitements qu'il jugera indispensables et non risqués pour votre prise en charge durant l'hospitalisation et votre bon rétablissement.

Votre Séjour

Votre prise en charge en toute sérénité

Visites

Elles s'effectuent entre 14h00 et 20h00 le soir. La Clinique ferme ses portes à 22h00.

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 ou plantes vertes 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 que deux visiteurs maximum à la fois, par patient, entre 15h et 19h, dans le respect des règles d'hygiène du service.

Le service de Soins Palliatifs propose des conditions particulières d'accueil des familles. Celles-ci sont détaillées dans le livret d'accueil spécifique du service.

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.

"Les visites s'effectuent entre 14h00 et 20h00"

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 communications 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 ; une télécommande vous sera remise contre caution. Celle-ci sera à déposer à l'accueil au moment de votre sortie. *(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. *(voir tarifs affichés en chambre).*

Données Générales

Votre Admission

Mieux préparer votre séjour

La pré-admission

La pré-admission permet de limiter votre attente et facilite les formalités le jour de votre hospitalisation.

Il vous est demandé de constituer votre dossier administratif par une pré-admission qui s'effectuera au bureau des admissions, dès la sortie de la consultation du chirurgien et/ou de anesthésiste. Si celle-ci n'était pas réalisée **8 jours avant votre hospitalisation**, votre intervention pourrait être reportée. Vous pouvez également transmettre les documents nécessaires à votre pré-admission par mail :
preadmission-pessac@pavillon-mutualite.fr
Si vous souhaitez une chambre particulière, vous devrez en faire la demande en remplissant le formulaire de pré-admission. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités.

Prise en charge de personnes en situation de handicap

Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer, dès votre pré-admission, les besoins spécifiques liés à votre handicap : ainsi, même si la Clinique Mutualiste de Pessac n'est pas un établissement spécialisé, nous nous efforcerons de répondre au mieux à vos habitudes de vie durant votre hospitalisation.
Vous pouvez contacter, à la demande, le référent handicap de l'établissement qui pourra vous aider à anticiper votre venue, assurer le lien avec les professionnels de la clinique, vous apporter son aide lors d'une consultation, d'un examen ou d'une hospitalisation, ou gérer une demande spécifique.

Décision de convalescence en SMR

Votre demande de prise en charge en convalescence sera effectuée sur prescription médicale, si votre état le nécessite.

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. (sauf cas particuliers : implants ophtalmiques, dentaires et chirurgie esthétique).

Bien identifié / Bien soigné

A votre 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 voûte de votre dossier.

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

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

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux soignants et autres professionnels au cours de votre prise en charge. Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Grâce à l'INS, vous êtes identifié(e) de la même façon par tous les professionnels qui interviennent dans votre suivi.

Argent et objets personnels de valeur

Il est vivement recommandé de n'apporter ni objets de valeur, ni espèces à la clinique. 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.

Pour des raisons de sécurité, votre chambre ne ferme pas à clé !

Ne laissez pas en évidence vos sacs, portefeuille, téléphone,... Prenez également soin de vos lunettes, lentilles, prothèses dentaires et auditives : rangez-les en sécurité **dans les coffres mis à disposition dans votre chambre, ou confiez les à l'accueil central pour mise au coffre général.**

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 tous : patients, visiteurs, et professionnels.

Votre Séjour

Votre prise en charge en toute sérénité

Votre accueil

L'accueil téléphonique et administratif est assuré :
du lundi au vendredi de 8h à 20h,
et le samedi de 10h à 18h.

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins avec votre dossier d'hospitalisation avant d'être installé(e) dans votre chambre. L'infirmier(ère) 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.

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 Hydro Alcoolique (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(e). Aucun repas accompagnant ne peut-être servi en chambre.

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.

- **Pas de service en chambre ni de dîner au self pour les accompagnants.**
- **Possibilité de déjeuner au self en face de l'accueil du pôle consultations entre 11h30 à 14h.**
- **La boutique vous accueille de 8h30 à 18h30 et vous propose une sélection de boissons, sandwichs, ...**

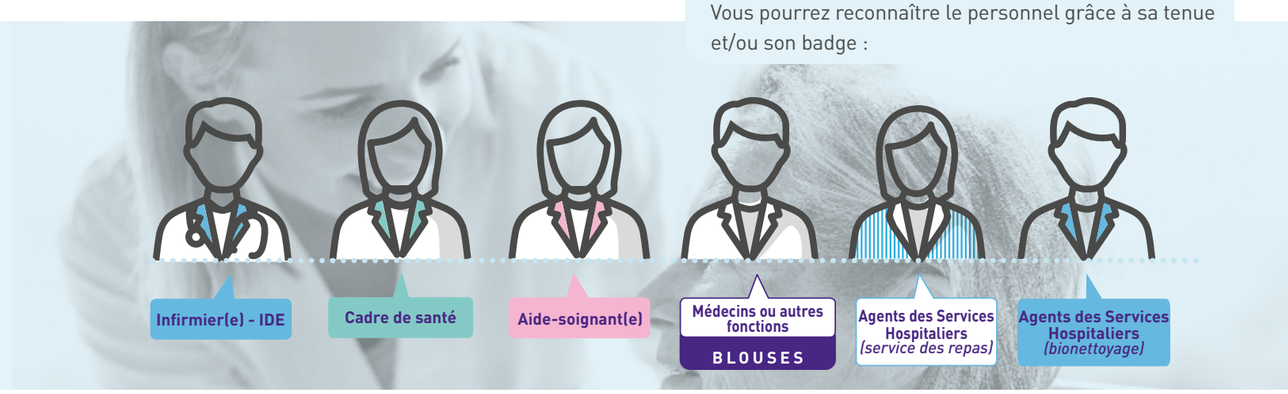
Des distributeurs de boissons chaudes et snacks sont à votre disposition dans le hall de la clinique, dans le hall du pôle de consultations et aux Urgences.

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.

Le personnel qui vous prend en charge

Vous pourrez reconnaître le personnel grâce à sa tenue et/ou son badge :



Pratiques religieuses

Par l'intermédiaire du cadre du service, vous pouvez demander l'accompagnement par 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 : le service social est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.

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.

Pour les mineur(e)s ou patients sous protection de justice, aucune sortie ne pourra se faire sans la présence d'un parent.

"Régularisez votre dossier"

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, etc... sont également à acquitter.

Les informations lors de votre sortie

Lorsque vous quittez votre chambre, informez le personnel soignant.

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'infirmier(ère) 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.

Vos Droits
..... et devoirs

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

* 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 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 voudraient venir vous voir.*

Désignation de la personne de confiance

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

Pour votre séjour, vous pouvez 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

Art L. 1111-11 et R. 1111-18 et R. 1111-19 du Code de la Santé Publique)

Les directives anticipées sont le recueil des volontés de la personne permettant d'exprimer par avance la volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux pour le jour ou elle ne pourrait plus le faire elle même (accident, maladie grave).

Chacun peut écrire ses directives anticipées, ce droit a été défini par la loi du 22 avril 2005 (loi Léonetti) et renforcé par la loi du 2/02/2016 (loi Claeys Léonetti).

Elles peuvent être écrites sur papier libre ou en utilisant un formulaire.

Elles peuvent également être confiées oralement à la personne de confiance désignée.

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 le 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 un(e) l'infirmier(ère) 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 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'organes et de tissus

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 révocable 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, examens...) sont ainsi traitées, partagées entre professionnels de santé, 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. Vous pouvez vous 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.
Contact : dpd@pavillon-mutualite.fr

MON ESPACE SANTE
votre carnet de santé numérique

MON ESPACE SANTE est un service public numérique pour gérer vos données de santé.
Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement.
Vous y retrouvez quatre fonctionnalités :
- un dossier médical contenant votre profil médical que vous pouvez renseigner vous-même (traitements, allergies, antécédents, etc.) et vos documents de santé, dont le Volet de Synthèse Médicale (VSM) alimenté par votre médecin traitant.
- une messagerie de santé permettant d'échanger des informations et des documents de manière sécurisée et confidentielle avec vos professionnels de santé.
- un catalogue de services et d'applications de santé, sélectionnés pour leur fiabilité et leur pertinence. A terme ces services pourront enrichir les données de Mon espace santé si vous le synchronisez avec votre profil.
- et un agenda médical pour centraliser vos rendez-vous, ainsi que des rappels de dépistage et de vaccination.

Les données de Mon espace santé sont alimentées par :
- les professionnels de santé, les établissements de santé ainsi que les structures sociales et médico-sociales, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés. Le médecin traitant peut y déposer le Volet de Synthèse Médicale (VSM).
- vous-même, patient, qui pouvez renseigner votre profil médical et ajouter tous les documents ou informations que vous jugez utiles pour votre suivi.
- l'Assurance Maladie qui verse automatiquement l'historique des soins remboursés et les attestations de vaccination COVID.

Vous avez dû recevoir un courrier de l'assurance maladie pour créer MON ESPACE SANTE. Dans le cas contraire, vous pouvez activer vous même MON ESPACE SANTE en vous connectant à *www.monespacesante.fr* ou en téléchargeant l'application «*Mon espace santé*».
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 lors de votre hospitalisation.

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 de Pessac des représentants des usagers parmi les personnes proposées par les associations agréées d'usagers :
- M. Eric BARBEZAT, APF France Handicap
- Mme Danièle BOIZARD, FNAR
- Mme Régine BOS, Ligue contre le Cancer
- M. Pierre POLAT, CLCV

Leur rôle est de veiller au respect des droits des usagers et de les défendre ; ils ne sont pas des professionnels de santé, ils 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 46 56 01.

> En adressant un courrier à la Direction Générale ou un mail à la Direction des Affaires Administratives de la Clinique : daj@pavillon-mutualite.fr

> 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 de la Directrice des affaires administratives et juridiques, de quatre représentants des usagers, de médiateurs médicaux et non-médicaux, de cadres de santé, de la pharmacienne hygiéniste, de la directrice qualité 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 l'évolution de la connaissance dans les domaines de la médecine et de la santé, au sein de la Clinique Mutualiste de Pessac.
Ce comité a un rôle consultatif, émet des avis, et accompagne les équipes sur des réflexions ciblées (bientraitance, fin de vie, ...) Une charte de bientraitance, décrivant les valeurs fondamentales respectées par l'ensemble des professionnels, est affichée et mise à disposition dans l'établissement.

Notre démarche Qualité et Gestion des Risques

> 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 (certification HAS). 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 QUALISCOPE, accessible via le site internet de la HAS :
https://www.has-sante.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 cinq 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 de Pessac, reflets de la maîtrise du risque infectieux, sont disponibles sur le site d'information des usagers sur la qualité dans les établissements de santé QUALISCOPE,disponible via le site internet de la HAS

https://www.has-sante.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 évènements 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 est assurée par un groupe de professionnels (médecins et équipes de soins) qui 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'amélioration sont alors envisagées, planifiées et mises en œuvre par les équipes.

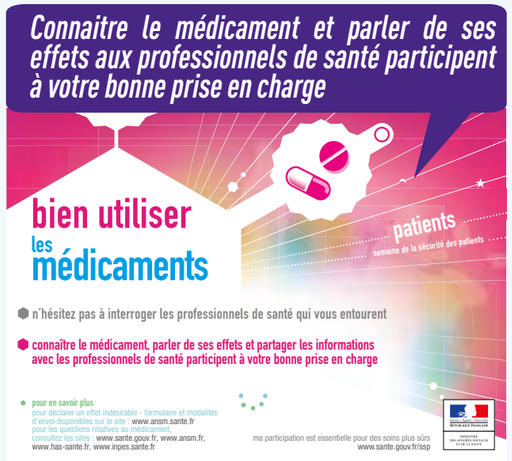
La sécurité des soins

Une culture partagée entre professionnels de santé, patients et usagers. La sécurité des soins, mesurée régulièrement, est un objectif stratégique pour l'ensemble des acteurs du système de santé.
C'est la raison pour laquelle la Clinique Mutualiste de Pessac 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 represcrira que les traitements qu'il jugera indispensables et non risqués pour votre prise en charge durant l'hospitalisation et pour votre bon rétablissement : pour cela, il pourra procéder à une conciliation médicamenteuse à votre entrée et à votre sortie d'hospitalisation. La conciliation des traitements médicamenteux est une enquête réalisée par l'équipe pharmaceutique et médicale de la clinique qui permet de recueillir la liste des médicaments que vous prenez à la maison. Cela va permettre de réaliser un bilan médicamenteux avec le médecin qui s'occupe de vous pendant votre hospitalisation. La conciliation a pour but de prévenir le risque d'effet indésirable médicamenteux en facilitant les transmissions d'informations entre la ville et la clinique.



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(e) préalablement de la démarche par l'équipe avant l'entrée en salle d'opération.
Si vous le pouvez, vous participez aux vérifications.

Déclaration de tout évènement indésirable grave sur le portail national-Accès patient

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

JE SIGNALE

En tant que patient, en signalant les évènements 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 les soins et traitements qui vont vous être dispensés
  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 auto-contrôlée = 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.

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 de Pessac 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.

Y. PILATRE
Directeur Général

Dr O.MACCOTTA
Pt de la CME

Dr R.MESLI
Pt du CLUD

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 ne les insultez pas. 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

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

> Port du masque

Le port du masque est obligatoire dans tout l'établissement, y compris dans la chambre, en cas de toux, fièvre ou rhume.

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.

Hygiène préopératoire

Vous allez vous faire opérer ?

--> Vous devez réaliser, au plus près de l'intervention, **une douche préopératoire au savon doux** 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, signalez le à l'équipe soignante qui vous accompagnera.

Mode d'emploi pour la réalisation de la douche préopératoire

ÉTAPE 1

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

ÉTAPE 2

Se mouiller le corps, la tête et les cheveux

ÉTAPE 3

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

ÉTAPE 4

Prendre du savon au creux de la main à nouveau

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

ÉTAPE 5

Prendre du savon au creux de la main à nouveau.

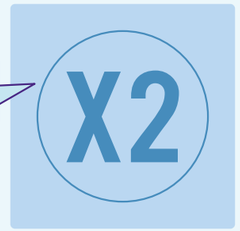
Appliquer sur les membres inférieurs en insistant sur les parties génitales et les pieds. Bien faire mousser

ÉTAPE 6

Se rincer de haut en bas

ÉTAPE 7

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



ÉTAPE 8

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

GROUPE vyv

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.

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 adhère aux 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.

Les services spécifiques

CHIMIOTHÉRAPIE

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.

CHIRURGIE AMBULATOIRE

La chirurgie en ambulatoire définit un mode de prise en charge consistant à vous hospitaliser « de jour », pour une durée inférieure à 12 heures. Dans le cas d'une hospitalisation 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 (page 4) inclus dans le livret.

CHIRURGIE EN HOSPITALISATION CONVENTIONNELLE

Ce type de prise en charge est adapté à une hospitalisation de plusieurs jours en fonction 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,...

HÔPITAL DE JOUR (HDJ)

La clinique propose une Hospitalisation à temps partiel, 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.

MÉDECINE GÉRIATRIQUE

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

MÉDECINE POLYVALENTE COURT SÉJOUR

Ce service accueille des patients de tous âges ayant une pathologie relevant d'une prise en charge médicale (pneumologie, gastro-entérologie, insuffisance cardiaque...).

UN SOUCI AU COURS DE VOTRE HOSPITALISATION ?

--> N'hésitez pas à contacter le cadre de santé en charge du service si cela concerne votre prise en charge.

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

Le service de soins médicaux et de réadaptation accueille des patients pour ré-autonomisation, souvent dans les suites d'une hospitalisation conventionnelles, dans la perspective 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, en parallèle des soins, 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.

SOINS PALLIATIFS

Le service de LISP (Lits Identifiés Soins Palliatifs), comprend 8 lits et accueille des patients atteints d'une pathologie grave, évolutive ou terminale. Les patients peuvent être encore sous chimiothérapie/radiothérapie (phase palliative spécifique), en arrêt de traitement spécifique (phase palliative symptomatique) ou en phase terminale. L'objectif du séjour est la prise en charge de la souffrance du patient (physique, psychique, existentielle ou sur le plan socio-familial). Le rythme des soins est adapté au rythme du patient. Le personnel soignant du service est formé dans la prise en charge de la douleur et des soins de confort. Une attention particulière aux thérapeutiques non médicamenteuses est apportée (toucher/massage/aromathérapie/hypnose). La prise en charge inclue la famille et les proches du patient, pouvant bénéficier s'ils le souhaitent d'un accompagnement pas la psychologie et l'assistante sociale du service. Un espace leur est réservé pour pouvoir profiter de leur proche de manière confortable.

UNITÉ DE SURVEILLANCE CONTINUE

Ce service a pour but de prendre en charge des patients dont l'état de santé présente une gravité intermédiaire, nécessitant des techniques moins lourdes qu'en réanimation. Les surveillances médicale et paramédicale y sont tout aussi rapprochées. 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 anesthésistes. Les chirurgiens des différentes spécialités assurent le suivi post-opératoire 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 16 ans.

URGENCES

Le service d'urgences est ouvert 24h/24 et 7j/7. Les délais de prise en charge sont plus longs que ceux d'une consultation et dépendent de la gravité et non de l'ordre ou du mode d'arrivée.

Une hospitalisation peut être nécessaire lorsque l'état de santé du patient le requiert. Elle peut alors 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 spécialité et la disponibilité 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, 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.

Les partenaires

BIOMÉDICAL – Sté ALTHEA

Leader de la gestion globale et de 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 Biomédical, du fait de sa connaissance approfondie des processus et soins de santé, est l'interlocuteur unique, qui permet d'améliorer l'efficacité clinique de se concentrer sur les soins des patients.

CABINET D'IMAGERIE MÉDICALE de PESSAC

Le cabinet d'Imagerie Médicale implanté sur le site de la Clinique Mutualiste de Pessac vous accueille dans les meilleures conditions pour tout examen d'imagerie.
Le panel d'examens proposés est très large : radiologie générale, ostéodensitométrie, panoramique dentaire, mammographie, échographie, scanner, IRM. Les objectifs du cabinet restent axés sur la qualité des examens et du confort du patient, dans le respect de la confidentialité.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE – ENGIE Cofely

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

HÔTELLERIE/ BIONETTOYAGE – Sté 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 MÉDICALES - CERBALLIANCE

Le laboratoire a pour objectif de fournir dans des délais optimums, 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.

LINGE – Sté 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. KLAHYGE 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.

RESTAURATION – Sté 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 soignées en établissements de soins grâce à des menus adaptés à chaque type de patient selon les spécificités de sa prise en charge.

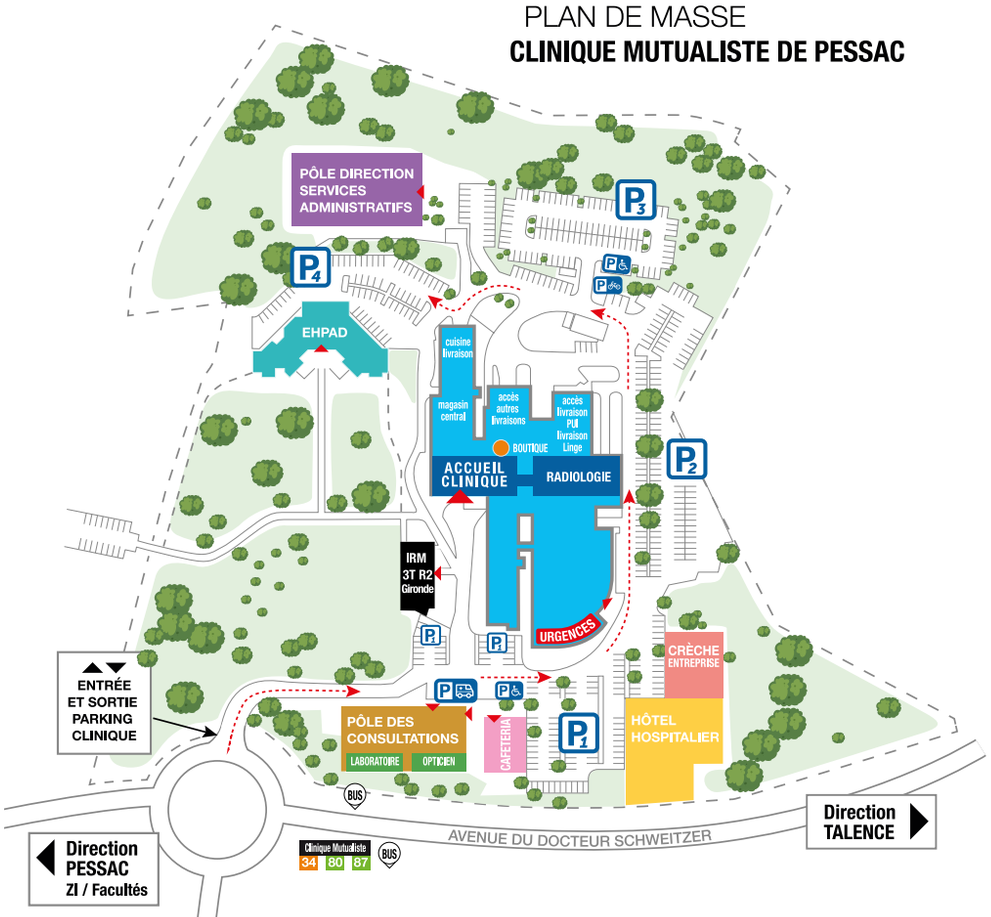
>> L'EHPAD Mutualiste de Pessac

L'EHPAD mutualiste de Pessac accueille des personnes âgées de plus de 60 ans en situation de perte d'autonomie physique et/ou psychique et qui ne peuvent plus être maintenues à domicile. Proche du centre-ville de Pessac, il est situé dans un parc arboré à proximité immédiate de la Clinique Mutualiste de Pessac. Établissement à taille humaine d'une capacité d'accueil de 60 résidents, il offre un cadre de vie privilégié et protégé, dans une ambiance chaleureuse et familiale.

Vos Notes
Vos Rdv

PLAN DE MASSE

CLINIQUE MUTUALISTE DE PESSAC



ACCÉS

> Tram B - Arrêt / Doyen Brus.
> Accés rocade Sortie 16
> Bus lignes 34 80 87
Arrêt Clinique Mutualiste

P PARKING ACCÉS

Suivre les flèches rouges en pointillé sur le plan ci-dessus

- Visiteurs 1234
- Ambulances et Taxi
- Personnes à mobilité réduite (PMR)
- Vélos

ENTRÉE PRINCIPALE

- CLINIQUE
- URGENCES dont urgences dentaires
- EHPAD
- LABORATOIRE OPTICIEN
- SERVICES ADMINISTRATIFS PÔLE DIRECTION
- CAFETERIA
- CRÈCHE ENTREPRISE
- PÔLE DES CONSULTATIONS
- HÔTEL HOSPITALIER
- IRM

PÔLE DES CONSULTATIONS

RDC
- Médecine interne
- Opticien mutualiste

1er ÉTAGE
- Laboratoire
- Centre dentaire
- Ophtalmologie / Orthoptiste
- Chirurgie Orale

2ème ÉTAGE
- Addictologie
- Anesthésistes
- Cardiologie
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie plastique et esthétique
- Consultation douleur
- Magnétothérapie
- Neurologie
- Néphrologie
- Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie (RAAC)
- Rhumatologie

3ème ÉTAGE
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie digestive
- Chirurgie Gynécologique et endométriose
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Vasculaire
- Diététique
- Endocrinologie
- Gastro-entérologie
- Stomathérapie
- Cabinet d'urologie
- Nutrition
- Médecine Vasculaire
- Pneumologie
- Psychologue

CLINIQUE MUTUALISTE DE PESSAC | 46, avenue du Docteur Schweitzer 33600 PESSAC | **Tél. : 05 56 46 56 46**

www.clinique-pessac.fr

Pavillon de la Mutualité
Mutualité Française Gironde
Clinique Mutualiste de Pessac
Membre de vyv3

PP_0134_00 - Janvier 2024

Imprimé sur papier issu de forêt gérée durablement - OSIRYS.FR