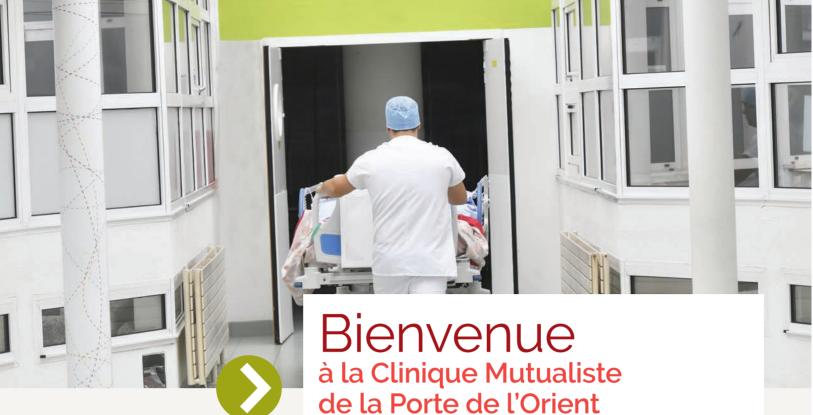


Livret d'accueil

Votre séjour à la Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient





SOMMAIRE

- 3 Une prise en charge complète
- 4 Démarches en préparation de votre séjour
- 5 Votre hospitalisation dans nos unités de chirurgie
- 6 Votre prise en charge en unité spécialisée
- 7 Vos examens complémentaires
- 8 Votre séjour de A à Z
- **10** Nos engagements : qualité, sécurité, accompagnement
- 11 Vos droits
- 15 Charte du patient hospitalisé

Madame, Monsieur,

Bienvenue à la Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient située à Lorient, établissement du groupe mutualiste HOSPI GRAND OUEST, qui compte 136 lits et 40 places en ambulatoire, près de 400 professionnels de santé. La clinique, de type chirurgical, regroupe de nombreuses spécialités.

La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel de l'établissement sont à votre disposition pour vous assurer les meilleurs soins et le meilleur séjour.

Nous avons réalisé ce document pour vous aider à bien préparer votre hospitalisation dans le cadre de votre parcours de soins et vous informer sur toutes les dispositions mises en œuvre pour vous accueillir pendant votre séjour et contribuer à votre bien-être.

Toutes vos suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services sont les bienvenues. Nous vous remercions de nous en faire part en remplissant le questionnaire de satisfaction qui vous sont remis lors de votre séjour.

Nous vous souhaitons d'être rapidement rétabli(e), afin de retrouver votre entourage familial et votre domicile.

Marie KERNEC

Directrice de la Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient



Polyclinique du Trégor Hopital Privé des Côtes d'Armor Clinique Mutualiste La Sagesse Polyclinique Quimper Sud Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient Clinique Mutualiste de l'Estuaire Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Villa Notre Dame Clinique Saint-Michel & ST-NAZAIRE NANTES Clinique Mutualiste de l'Estuaire Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Villa Notre Dame

HOSPI GRAND OUEST est un opérateur mutualiste qui gère des établissements

de santé. Créé en 2010, le groupe a pour objectif d'assurer le développement de son réseau de cliniques en Pays de la Loire et Bretagne afin de satisfaire aux besoins de santé des populations qu'il dessert. HOSPI GRAND OUEST positionne son offre de soins comme une alternative aux établissements des secteurs privé et public.

HOSPI GRAND OUEST est piloté par Harmonie Mutuelle (Groupe VYV). De grands partenaires du secteur mutualiste (la Mutualité Française Finistère Morbihan, la mutuelle Malakoff Médéric, MBA Mutuelle, la SHAM, la France Mutualiste, la CARAC et la Matmut) participent également à ce groupe.

Les établissements du groupe mutualiste d'HOSPI GRAND OUEST sont implantés dans 10 villes des Pays de la Loire et Bretagne (Nantes, Saint-Nazaire, Lorient, Rennes, Saint-Brieuc, Quimper, Fontenay-le-Comte, Lannion, Saint-Gilles-Croix-de-Vie, Saint-Sébastien-sur-Loire).

Une prise en charge complète



Les spécialités

- Chirurgie digestive, viscérale, endocrinienne et hépato-biliaire
- · Chirurgie urologique, andrologie
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie orthopédique, traumatologie du sport
- Chirurgie du rachis
- Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice
- Stomatologie
- Chirurgie ophtalmologique
- Evaluation et traitement de la douleur chronique
- Anesthésie et réanimation chirurgicale

Les cabinets libéraux

- Gastro-entérologie (Gastrolor)
- Cardiologie (Centre de Cardiologie Lorient)
- · Angiologie et écho-doppler
- IRM / Scanner
- Radiographie conventionnelle, échographie

La permanence des soins

Des astreintes sont organisées dans toutes les spécialités. Le bloc opératoire est opérationnel 24h/24.

Pour l'urologie et la chirurgie vasculaire, la clinique mutualiste, agréée par l'ARS*, couvre l'intégralité de la permanence des soins du territoire de santé Lorient-Quimperlé.

*Agence Régionale de Santé

Les consultations avancées

Pour être au plus près des patients, nos équipes vous proposent également des sites de consultations en dehors de la clinique mutualiste:

Quimperlé

Centre Hospitalier : 20 bis Bd Mal Leclerc Cabinet mutualiste : 19 rue Tabarly

Pontivy

Centre Hospitalier: Kério

Ploemeur

Centre de Kerpape : 92 l'Anse du Stole

La maison médicale de garde (Garmor)

Depuis 2009, un partenariat entre la clinique et l'association pour la "Garde Médicale à l'Ouest de la Rade de l'Orient", est mis en place dans le cadre de la permanence des soins. Ouverte tous les soirs et le week-end au sein de la clinique la maison médicale accueille des urgences régulées par le Centre 15.



QUELQUES CHIFFRES

















Démarches en préparation de votre séjour



Lisez avec attention les documents fournis et les informations ci-dessous, afin de préparer tous les éléments nécessaires à votre prise en charge.

Documents à prévoir pour un séjour ambulatoire ou en hospitalisation

- Pièce d'identité obligatoire (carte d'identité, passeport ou carte de séjour, livret de famille)
- Carte vitale mise à jour
- Carte de mutuelle

S'il y a lieu:

- Photocopie de l'attestation CMU (Couverture Médicale Universelle)
- Photocopie de l'attestation AME (Aide Médicale de l'Etat)
- Volet 2 du document d'accident de travail délivré par votre employeur
- Justificatif ALD (Affection Longue Durée)
- Consentements ou autorisations pour les mineurs et les majeurs protégés

N'oubliez pas vos documents médicaux :

- Ordonnance(s) pour les traitements en cours
- Documents médicaux récents: carte de groupe sanguin, radiographies, IRM/scanners, échographies, bilans sanguins et urinaires, électrocardiogrammes, examens bucco-dentaires...



ACCUEIL

Le personnel de l'accueil est présent :

- du lundi au vendredi de 6h50 à 20h
- le samedi de 8h30 à 19h
- le dimanche, jours fériés de 9h30 à 19h

Votre préadmission

La préadmission consiste à préparer votre séjour, à l'issue de la consultation de chirurgie, en constituant par avance votre dossier administratif: prise en charge ou non d'une partie des frais de sécurité sociale, demande de chambre seule, démarches auprès de votre mutuelle...

Cette préadmission vous permet le jour de votre hospitalisation d'être directement dirigé vers le service qui vous prendra en charge.

Consultation d'anesthésie

Elle est obligatoire avant une intervention chirurgicale.

Vous remettrez au médecin anesthésiste le questionnaire de pré-anesthésie préalablement complété.

Dans le cadre de la préparation de votre séjour, le médecin anesthésiste peut vous proposer de rencontrer une infirmière. Des bilans complémentaires peuvent vous être prescrits.

Admission en urgence

Si vous entrez en urgence, une personne de votre entourage devra se présenter le plus rapidement possible au service des admissions pour effectuer les formalités nécessaires.



Tarifs et facturation

La clinique ne pratique pas de dépassement d'honoraires. Les actes hors nomenclature font l'objet d'une tarification spécifique.

En cas d'absence de couverture sociale ou de difficulté financière, n'hésitez pas à le signaler.

Chambre particulière

Si vous le souhaitez, dans la limite des disponibilités, vous pourrez bénéficier d'une chambre particulière, en hospitalisation complète comme en ambulatoire. Si cela n'est pas possible, tous les efforts seront entrepris pour vous satisfaire au plus vite.

La chambre particulière fera l'objet d'une facturation complémentaire, souvent prise en charge par votre mutuelle. Prenez contact avec celle-ci pour connaître le niveau de remboursement.

La demande de chambre particulière doit être indiquée sur le formulaire de demande d'admission.

Votre hospitalisation dans nos unités de chirurgie



Respectez les mesures d'hygiène

- Le jour de votre intervention :
 prenez une douche selon les consignes indiquées par votre médecin,
 retirez vos bijoux et piercings, y compris l'alliance,
- brossez-vous les dents,
- enlevez soigneusement toute trace de maquillage et tout type de vernis à ongles, faux-ongles, pour assurer votre surveillance anesthésique

Votre participation est indispensable, merci de respecter ces instructions qui

IMPORTANT

Respecter le jeûne indiqué par votre anesthésiste : les repas légers et le lait doivent être arrêtés 6 heures avant l'intervention, les liquides clairs sucrés 2 heures avant.

Lors de votre arrivée dans la clinique

EN AMBULATOIRE

Nous vous invitons à vous présenter à l'accueil de l'unité de chirurgie ambulatoire pour finaliser votre dossier administratif.

Vous serez ensuite dirigé vers le personnel soignant qui vous installera pour vous préparer avant votre intervention ou votre examen.

EN HOSPITALISATION

Le jour de votre entrée, nous vous invitons à vous présenter au bureau des admissions pour vous enregistrer et compléter si besoin votre dossier administratif. Vous serez

ensuite dirigé vers votre chambre. À votre arrivée, un personnel soignant vous communiquera les informations nécessaires à votre installation.

Le jour de votre intervention ou examen

En fonction du contexte de votre séjour et de votre intervention, un protocole de préparation préopératoire vous sera remis lors de la consultation.

Si ce n'est pas le cas, le personnel soignant vous conseillera et/ou vous aidera dans votre préparation obligatoire avant tout passage au bloc opératoire : douche avec savon doux

y compris les cheveux (en fonction de votre intervention), si besoin dépilation, port de tenue de bloc.

Le médecin anesthésiste sera présent à vos côtés, avant, pendant et après l'intervention. À l'issue de votre intervention, vous serez conduit en salle de réveil pour surveillance. C'est l'anesthésiste qui donnera l'autorisation de votre retour dans le service de soins.

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien. Le praticien peut à votre demande se rendre disponible pour vos proches.

Votre séjour

Vous trouverez toutes les réponses aux questions que vous vous posez dans «Votre séjour de A à Z», pages 8 et 9.

Votre sortie

EN AMBULATOIRE

Vous devrez respecter un certain délai avant votre départ, même si vous vous sentez en capacité de quitter l'établissement. L'heure de départ est fixée par le chirurgien ou le spécialiste.



Un salon de sortie est à votre disposition pour vous permettre d'attendre sereinement votre accompagnant.

Une hospitalisation classique à l'issue de l'acte chirurgical ambulatoire reste une **éventualité** sans caractère de gravité.

Lors de votre sortie, vous devez vous engager à rentrer directement à votre domicile, sans conduire vous-même et être accompagné d'un adulte responsable.

Vous resterez au calme en présence d'un accompagnant qui restera avec vous la première nuit, sauf indication contraire du praticien. Vous garderez un téléphone à vos côtés pour nous joindre si besoin.

..... EN HOSPITALISATION



La date de votre sortie est fixée par le chirurgien ou le médecin, en accord avec l'anesthésiste. Les sorties ont lieu tous les jours avant 11h. Les consignes de sortie et

les documents médicaux vous seront remis dans le service par le personnel soignant.

Le jour de votre départ, vous devez vous présenter au bureau des sorties afin de régulariser votre dossier. L'hôtesse vous fournira les pièces administratives et vous fera régler les frais éventuels (les tarifs des suppléments sont annexés à ce livret).

Si votre état de santé vous le permet, l'utilisation d'un véhicule personnel ou de transport en commun est possible. Si le médecin le juge nécessaire, un bon de transport vous sera délivré pour regagner votre domicile ou une maison de repos en taxi, véhicule sanitaire léger ou ambulance.

Votre prise en charge en unité spécialisée



En ambulatoire

La Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient s'est engagée dans les prises en charge en ambulatoire, qui permettent une hospitalisation de moins de 12 heures, au sein d'un service spécifique et avec une équipe dédiée. L'ensemble des étapes de votre séjour ambulatoire se fait dans la même journée: de votre entrée à la clinique, jusqu'à votre sortie, en passant par l'intervention. Pour bien préparer ce séjour, une consultation infirmière peut vous êtes proposée à l'issue de la consultation d'anesthésie et vous pouvez être amené à rencontrer d'autres professionnels paramédicaux.

L'ambulatoire répond à l'utilisation de techniques chirurgicales moins invasives et à des pratiques d'anesthésie plus légères. Le risque de complications post-opératoires est diminué, vous récupérez plus vite et pouvez reprendre plus facilement votre vie active.

La clinique s'est aussi dotée depuis début 2017, d'un circuit de très courte durée (quelques heures). Vous vous rendez directement au bloc opératoire, déposez vos affaires personnelles dans un vestiaire et après un passage dans une salle de réveil spécifique, vous regagnez un salon aménagé pour prendre une collation en attendant votre départ.





• En Unité de Surveillance Continue

Les lits de surveillance continue sont regroupés sur notre site en une unité d'une capacité de 8 lits.

L'Unité de Surveillance Continue (USC) constitue un niveau intermédiaire entre une unité de réanimation et les unités de soins classiques.

Elle est localisée dans l'établissement de façon à avoir un accès rapide 24 h / 24 et 365 jours par an au plateau technique.

L'admission et le maintien en USC du patient sont fonction de l'état postopératoire et du traitement suivi, en particulier de la nécessité d'être monitoré.

L'unité est sous la responsabilité de l'équipe d'anesthésie qui assure le suivi des patients. Elle est dotée de matériel spécifique et de personnel formé, afin d'assurer une prise en charge optimale des patients du point de vue de la qualité et de la sécurité des soins.

• Evaluation et traitement de la douleur

Cette consultation est destinée aux personnes souffrant de douleurs chroniques rebelles aux traitements habituels.

Les patients bénéficient d'une évaluation médicale, infirmière et psychologique. Différentes prises en charge spécifiques peuvent être proposées en consultation, en hôpital de jour ou en hospitalisation conventionnelle selon le type de douleur : traitements médicamenteux, neuromodulation, hypnose...

Notre équipe travaille en collaboration avec les professionnels médicaux et paramédicaux des structures de santé du territoire ainsi que du secteur libéral.



Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie (RAAC)

La RAAC est une approche de prise en charge globale, favorisant le rétablissement précoce de vos capacités après une chirurgie. Votre prise en charge s'inscrit dans un chemin clinique pluridisciplinaire raccourci pour l'ensemble des trois phases : avant, pendant et après la chirurgie.

Ainsi, vous êtes associé et formé à cette démarche afin de diminuer au maximum le stress de l'intervention et d'optimiser le résultat. L'organisation de vos soins et de votre sortie est anticipée, vous pouvez être amené à rencontrer des professionnels paramédicaux en amont de votre séjour, dans le cadre de votre préparation. Le retour rapide à votre autonomie est favorisé et stimulé, par exemple, par le lever quelques heures après l'intervention.

Filières

Pour vous proposer le meilleur parcours diagnostic et thérapeutique complet et adapté à vos besoins, la Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient travaille en collaboration étroite avec les professionnels de ville, les établissements sanitaires,les établissements médicosociaux, les structures associatives et de soutien, des territoires de santé Lorient-Quimperlé, Pontivy et les CHU de référence de l'Ouest.

Cancérologie

Chaque jour, les chirurgiens de la clinique prennent en charge des patients atteints d'une pathologie cancéreuse en chirurgie digestive et hépato-biliaire (foie, pancréas, oesophage, estomac, colon, rectum, etc), en urologie (prostate, vessie, rein, etc). Des prises en charge en rachis (tumeur osseuse) et en dermatologie sont également réalisées.

Nos équipes médicales travaillent étroitement pour le meilleur parcours de soins avec les oncologues, des radiothérapeutes et les structures de soutien du territoire de santé.



Après l'annonce du diagnostic d'une tumeur cancéreuse par le médecin, une consultation paramédicale est organisée pour accompagner, informer et orienter le patient selon les besoins durant l'ensemble de son parcours.

Consultations transversales

Plaies et cicatrisation

Une consultation spécifique pour les plaies et la cicatrisation assure une prise en charge pluridisciplinaire des plaies chroniques vasculaires avec un suivi régulier, en adaptant les pansements et les soins selon l'évolution.

Stomathérapie

Les malades porteurs de stomie (ou poche) digestive ou urinaire peuvent retrouver leur autonomie après l'intervention chirurgicale, afin de reprendre une vie aussi normale que possible grâce à la consultation de stomathérapie qui répond aux besoins d'aide ou de conseils à la fois sur le plan technique et relationnel, avant, pendant et après l'hospitalisation.

Hypnose

Votre médecin peut vous proposer une consultation d'hypnose afin de vous accompagner dans la prise en charge de la douleur chronique, le sevrage tabagique, les troubles du sommeil, les phobies, le stress/anxiété. Cette consultation n'est pas prise en charge par la sécurité sociale.

Sexologie

Tous les aspects de la santé sexuelle et de l'intimité, notamment en post interventionnel d'urologie, sont abordés par l'équipe pluridisciplinaire composée de médecins spécialistes et de paramédicaux lors de la consultation de sexologie. Leur expertise est d'abord la médecine sexuelle et l'ensemble des correspondances entre les maladies et la sexualité.

Diététique

Une consultation avec une infirmière formée en diététique peut vous êtes proposée lors de votre séjour à la clinique.

La recherche clinique

La qualité de la prise en charge des patients repose notamment sur l'évolution des connaissances, grâce à la recherche clinique.

L'établissement participe à des essais cliniques. Ils permettent d'améliorer la stratégie de traitement mais aussi d'accéder aux dernières innovations thérapeutiques au sein de l'établissement.

Vos examens complémentaires



L'imagerie médicale

Le pôle d'imagerie médicale de l'établissement couvre les besoins d'explorations radiologiques :

- IRM
- Scanner
- Radiographie conventionnelle
- Échographie

L'imagerie médicale est assurée par une équipe de radiologues libéraux de Lorient, Hennebont et Quimperlé. La radiologie conventionnelle est réalisée directement au sein de la clinique. Grâce à un équipement de dernière génération et une politique de formation continue, l'équipe assure au patient une qualité de diagnostic tout en réduisant l'exposition aux radiations.

Le laboratoire d'analyses médicales

Les examens biologiques sont effectués par le laboratoire de biologie médicale Biolor qui assure un service de garde 24h / 24 pour les urgences de notre établissement ainsi que l'ensemble des laboratoires du territoire.



Votre séjour de A à Z



Accompagnants

Dans le respect du bon fonctionnement du service, un **lit d'accompagnant** (si votre état de santé ou celui de votre enfant le nécessite) peut être mis à la disposition d'un de vos proches (sauf en Unité de Soins Continus et uniquement en chambre seule).

Pour les repas: après avoir acheté un ticket à l'accueil, l'accompagnant peut se rendre au restaurant de la clinique entre 11h30 et 14h30. Le soir et le week-end, possibilité de prendre le repas dans votre chambre, après demande auprès du personnel du service.

Argent, objets précieux, appareils électroniques

Pendant votre séjour, prenez vos dispositions pour éviter d'apporter de l'argent, des bijoux ou autres objets de valeur (ordinateur, téléphone portable, carte bancaire...).

La direction décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration (Loi du 06 juillet 1992).

Un petit coffre avec code est à votre disposition dans votre chambre.

Bien-être

À votre demande, le personnel peut faire appel à un coiffeur, un pédicure, une esthéticienne, etc. Ces prestations sont à votre charge.

Courrier

Votre courrier est distribué dans votre chambre, le matin.

Le courrier « départ » est à remettre à l'accueil ou au personnel soignant avant 15h30.

Culte

Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix, auprès de l'équipe soignante ou du cadre du service.

Espace café



Des distributeurs sont à votre disposition 24h/24 dans l'établissement.



Fleurs et plantes



Seules les fleurs coupées sont autorisées dans les chambres des patients (sauf en Unité de Soins Continus et service orthopédie/rachis), de préférence sous la forme de bouquets bulles. Pensez à limiter leur présence pour éviter le développement de champignons et bactéries. Les plantes sont interdites.

N'hésitez pas à demander conseil au personnel soignant.

Interdiction

L'introduction de boissons alcoolisées, de substances toxiques, d'armes blanches ou à feu et de substances inflammables est rigoureusement interdite dans l'établissement.

Médicaments



Toute personne hospitalisée ayant un traitement personnel doit impérativement apporter ses ordonnances et ses traitements afin d'en assurer la continuité dans l'établissement. Les traitements préparés à l'avance ou sortis de leur emballage seront systématiquement refusés car non identifiables. C'est pourquoi il est demandé au patient d'apporter ses médicaments dans leur présentation d'origine, en boîte ou en plaquette. Le patient donnera à son entrée ses médicaments personnels à l'infirmière du service.

Règles de vie, vos devoirs

Tout au long de votre séjour, il est nécessaire de vous conformer aux règles essentielles de la vie en collectivité:

- conserver une attitude courtoise envers tous (aucune injure, menace ou violence),
- respecter le repos des autres patients (ne pas règler la radio, TV, téléphone trop fort ; limiter le nombre de visiteurs),
- ne pas dégrader le matériel ou les locaux,
- respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans la clinique,
- porter une tenue vestimentaire descente, lors de vos déplacements dans l'enceinte de l'établissement.

En cas de manquement, la direction peut exercer son pouvoir disciplinaire ou engager des poursuites pénales.

Repas



Pour les composer, nous tenons compte de votre état de santé, de votre régime et de vos goûts. Un aide-soignant passe quotidiennement dans votre chambre prendre en compte vos souhaits.

L'hygiène alimentaire est contrôlée périodiquement par un laboratoire agréé, à la demande du prestataire restauration.

Les repas sont généralement servis aux horaires suivants :

- Petit-déjeuner : de 7h30 à 8h15
- Déjeuner <u>: de 11h45 à 12h15</u>
- Dîner : de 18h à 18h30

Sécurité

Pour votre sécurité, la clinique applique l'ensemble des réglementations relatives aux établissements recevant le public, que ce soit pour :

- Les soins : politique et programme de qualité et de sécurité des soins, respect des procédures d'hygiène hospitalière, lutte contre les infections nosocomiales, achat et maintenance d'équipement médical de pointe.
- La technique: contrôle régulier de la totalité de la structure technique (traitement d'air, chauffage, réseau électrique, ascenseurs...) par des organismes extérieurs agréés.

• L'incendie : la totalité des locaux, y compris les chambres, est équipée de détecteurs incendie reliés à une centrale électronique permettant le déclenchement automatique des alarmes.

L'ensemble du personnel est régulièrement formé à la sécurité incendie. De plus, chaque service est doté de personnel dit «Équipiers de Première Intervention». Ils sont habilités à prendre les premières décisions d'urgence vis-à-vis d'un feu en attendant la venue des sapeurs-pompiers.

Un plan d'évacuation est installé à l'entrée de chaque unité de soins. Il intègre les consignes de sécurité.

ortie contre avis médical

Si, malgré les risques encourus, vous souhaitez quitter l'établissement prématurément et contre l'avis du médecin, vous devez signer un document de sortie contre avis médical.





Conformément à la législation en vigueur concernant les hôpitaux, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement.

Cette interdiction s'applique aussi bien aux usagers qu'aux visiteurs. Il en est de même pour l'utilisation de la cigarette électronique.

Il est possible, toutefois, de fumer à l'extérieur du bâtiment. Merci d'utiliser les cendriers prévus à cet effet.



Stagiaires

Notre établissement accueille des étudiants et des internes en médecine qui pourront, avec votre consentement, vous prodiguer des soins. Ils sont identifiés «Stagiaire» et sont tenus, comme tous les salariés et intervenants, au secret professionnel.

éléphone, télévision, internet

Votre chambre est équipée d'une télévision, d'un téléphone et d'un réseau wifi. Les conditions d'ouverture d'une ligne téléphonique et le prix des communications vous sont indiqués lors de la création de la ligne, à l'accueil.

ransport

Vous êtes invité à utiliser un moyen de transport personnel ou à vous faire accompagner par un proche.

La ligne de bus n°2 dessert la clinique.



Pour une hospitalisation complète, vous devez apporter:

- votre nécessaire de toilette (serviettes et gants de toilette, brosse à cheveux, peigne, shampoing, savon, rasoir personnel et brosse à dents),
- plusieurs tenues de nuit avec des manches amples.
- · une robe de chambre et des chaussons.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, vous munir d'un brumisateur d'eau minérale et d'un stick de crème pour les lèvres.

Il n'existe pas de service de lingerie pour vos effets personnels.





 Votre famille et vos amis pourront vous rendre visite dans votre chambre tous les iours ·

Unité de Soins Continus

- De 13h30 à 14h30 et de 17h30 à 19h.
- Le week-end de 16h à 19h.

Visites non autorisées pour les enfants de moins de 12 ans et maximum 2 personnes.

Services de soins

- De 13h00 à 20h00.
- Nous vous recommandons de limiter le nombre de visiteurs dans la chambre, d'éviter d'amener les jeunes enfants et de respecter les temps de soins.
- · Des espaces de détente sont aménagés à proximité des unités de soins.
- Si vos proches sont fébriles ou susceptibles d'être contagieux, il leur est demandé de repousser leur visite. Si leur présence vous est indispensable, renseignez-vous auprès du personnel soignant pour connaître les dispositions à prendre : masques, solution pour le lavage des mains...
- Les patients ont besoin de calme et de tranquillité. Ils apprécient la discrétion des visiteurs.
- Par mesures d'hygiènes, les animaux sont strictement interdits dans l'établissement.



technique

Nos engagements : qualité, sécurité, accompagnement



Notre démarche qualité et de gestion des risques

La Clinique de la Porte de l'Orient est inscrite dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients. L'établissement participe à la démarche de certification suivie par une autorité indépendante : la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une procédure d'évaluation externe réalisée par des professionnels de santé, chargés d'évaluer l'ensemble des domaines d'activité de l'établissement.

Vous pouvez consulter le dernier rapport de certification HAS sur le site www.has-sante.fr.

L'ensemble des résultats des indicateurs qualité est affiché dans le hall d'accueil de l'établissement et est disponible sur:

www.scopesante.fr

Les risques infectieux et les vigilances sanitaires

Le risque infectieux

Prévenir le risque infectieux est l'une des priorités de l'établissement et s'inscrit dans la gestion globale des risques.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) participe à cette prévention et définit chaque année un programme de maîtrise du risque : actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation. Une équipe opérationnelle d'hygiène est chargée de mettre en place ce programme, en étroite collaboration avec des correspondants formés en hygiène dans chaque unité de soins. Cette équipe réalise régulièrement des audits de bonnes pratiques et des actions de formation des personnels.

L'établissement surveille en permanence les différents indicateurs ministériels de lutte contre les infections liées aux soins : infections du site opératoire, surveillance des bactéries multi-résistantes dont les infections à staphylocoque doré résistant, suivi des consommations de solutions hydroalcooliques et politique de bon usage des antibiotiques.

Vous participez également aux actions de prévention en respectant les consignes données : douche préopératoire, hygiène des mains... Des précautions complémentaires vous concernant peuvent être mises en œuvre en fonction de votre état de santé.

La sécurité et la surveillance des soins

L'établissement met tout en œuvre afin d'assurer la sécurité des soins :

- protocoles rigoureux et suivi des patients transfusés (hémovigilance),
- surveillance et traçabilité du matériel médical (matériovigilance),
- · contrôle des médicaments et de leur utilisation au sein de l'établissement (pharmacovigilance).
- dispositions nécessaires pour éviter les erreurs d'identité du patient (identitovigilance), • politique de gestion des risques et de trai-

La lutte contre la douleur

tement des événements indésirables.

La douleur n'est pas une fatalité.

Prévenir, traiter ou soulager la douleur est possible. Préoccupation quotidienne des équipes soignantes, la prise en charge de la douleur, une fois son intensité mesurée, peut prendre différentes formes :

- médicamenteuse avec la prescription d'antalgiques,
- non médicamenteuse comme la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

L'ensemble du personnel soignant est formé à la prise en charge de la douleur et est à vos côtés pour vous écouter, vous soutenir et vous aider. Pour y parvenir, votre participation est essentielle.

Satisfaction des patients

Votre satisfaction et l'amélioration continue de votre prise en charge sont les objectifs prioritaires de l'établissement.

Un questionnaire de satisfaction est à disposition dans votre chambre.

Merci de bien vouloir le compléter avant de quitter l'établissement. Les résultats de ces enquêtes de satisfaction sont affichés dans le hall d'accueil.

Par ailleurs, l'établissement participe à une enquête nationale de satisfaction des patients, coordonnée par le Ministère de la Santé. Dans ce cadre, vous pouvez être sollicité (après votre sortie) à participer à celle-ci.

de nos patients

Développement durable

La Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient, actrice de l'économie sociale et solidaire, a une responsabilité et un devoir d'exemplarité dans la mise en place d'une stratégie de développement durable. Elle met en œuvre les grands principes du développement durable dans des domaines tels que l'énergie, l'eau, les transports, les déchets...

Cette démarche est intégrée à la politique de santé de l'établissement tant au niveau de la stratégie que dans le management. La clinique a une réelle volonté de sensibiliser son personnel autant que les patients, visiteurs et intervenants au développement durable.



Certification ISO 9001

Depuis 2015, la Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient est certifiée ISO 9001 pour son unité de chirurgie ambulatoire.

Cette certification, fondée sur des normes internationales, est un label de qualité qui valide l'organisation mise en place dans nos services. Elle nous permet de proposer le même niveau de qualité de prestation à l'ensemble de nos patients.

Cette norme nous incite également à travailler constamment à l'amélioration de nos pratiques, pour une prise en charge sécurisée et optimale des séjours en ambulatoire.

Vos droits



Un accès aux soins pour tous

La Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient, établissement mutualiste, assure l'ensemble des soins pour tous les patients sans distinction et quel que soit le niveau de couverture sociale et de revenus.

Bientraitance, dignité et intimité

L'ensemble du personnel de la clinique s'assure du respect de votre dignité et de votre intimité tout au long de votre séjour. La promotion de la bientraitance est au coeur de nos préoccupations.



Désignation d'une personne de confiance

Lors de votre admission, vous devez désigner «une personne de confiance» qui peut vous assister tout au long de votre prise en charge. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par cette personne. Cet écrit est révocable à tout moment.

Cette personne de confiance est aussi consultée au cas où il vous est impossible de recevoir l'information nécessaire ou d'exprimer votre volonté et votre consentement, aux actes médicaux. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Consentement et refus de soins

Votre consentement libre et éclairé devra vous être demandé par le médecin, avant tout traitement, acte medical ou chirurgical. Pour cela, vous recevrez une information, claire et appropriée sur les bénéfices et les risques, vous permettant de prendre votre décision. Votre consentement est donné oralement ou par écrit.

.....

Vous pouvez refuser un traitement/soin. Le médecin vous informera alors des conséquences de ce refus et vous laissera un temps de réflexion nécéssaire. Votre volonté sera respectée.

Pour les mineurs: en cas de refus des titulaires de l'autorité parentale ou de l'impossibilité de le recueillir, le médecin ou le directeur de la Clinique, peut saisir le juge des enfants et/ou le procureur de la République, lorsque la santé ou l'intégrité corporelle du mineur risque d'être compromise.

Pour les majeurs protégés : l'information sera demandée au tuteur ou au juge des tutelles.

Chaque fois que cela est possible, le mineur ou le majeur protégé doit participer à la décision le concernant en fonction de son degré de maturité et/ou compréhension.

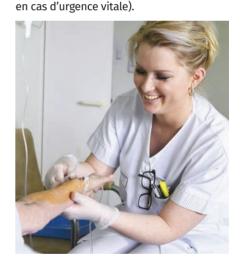


Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées. Il s'agit d'un document écrit, daté et signé, par lequel une personne rédige ses volontés quand aux soins médicaux qu'elle veut ou non recevoir, dans le cas où elle serait dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées, s'imposent au médecin, sont valables sans limite de temps, révocables et modifiables à tout moment.

La loi Léonetti et la loi Clayes

Promulguée le 2 février 2016, elles posent le principe selon lequel toute personne a le droit à une fin de vie digne et apaisée. La personne malade est placée au coeur de la décision sur sa fin de vie. Ses directives anticipées s'imposent aux médecins (sauf



Don d'organes

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus est un geste généreux et utile qui peut <u>sauver la vie d'une</u> autre personne.

La loi précise que «tout défunt est considéré comme donneur par défaut», sauf s'il a manifesté expressément son refus de son vivant.

Le prélèvement d'organes peut être pratiqué dès lors que la personne n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement. Ce refus peut être exprimé principalement par l'inscription sur un registre national des refus, sur lequel il est possible de s'inscrire en ligne: www.registrenationaldesrefus.fr. L'opposition de la famille ne pourra se faire qu'en tant que manifestation indirecte de la volonté du défunt, en présentant au médecin un témoignage écrit et identifiable (nom, adresse, date de naissance) préalablement rédigé par le défunt ou en rapportant un témoignage oral d'opposition, qu'ils devront alors retranscrire par écrit et signer.

Vos droits



Non divulgation de présence et anonymat

Vous pouvez demander au service des admissions que votre présence au sein de notre établissement ne soit pas divulguée. Les appels téléphoniques et les visites sont alors filtrés.

Réclamations, observations, propositions

À tout moment au cours de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de faire part de vos observations au cadre du service. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la direction de l'établissement. Si vous estimez avoir subi un préjudice, vous pouvez saisir directement la «Commission des Usagers» qui vous orientera et vous indiquera les voies de conciliation et de recours.

Commission des usagers

La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement, en ce qui concerne la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches, l'information et les droits des usagers. Cette commission est informée de l'ensemble des réclamations des usagers de l'établissement et des suites qui leur sont données.

La liste des membres de la commission des usagers est affichée dans le hall d'accueil et est à votre disposition auprès du service qualité.



Accès au dossier médical

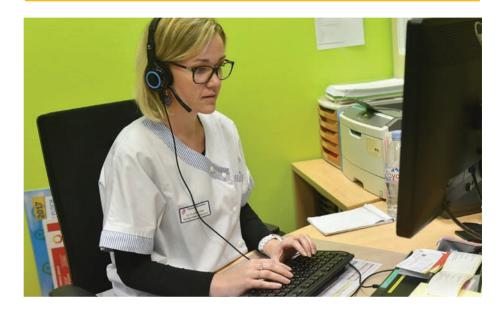
Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Vous pouvez demander l'accès à votre dossier médical par écrit, auprès de la direction, en y joignant une copie de votre pièce d'identité. Vos documents peuvent vous être communiqués soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix.

La prise en charge des enfants

S'inspirant de la «Charte de l'enfant hospitalisé», l'établissement développe les conditions matérielles adaptées pour recevoir l'enfant et son parent accompagnant.

Merci de ne pas oublier de rapporter l'autorisation d'opérer signée par les deux détenteurs de l'autorité parentale.





Vous pouvez aussi demander un rendez-vous avec l'équipe médicale, pour vous aider dans la comprehension des éléments de votre dossier.

Si les informations datent de plus de 5 ans, le délai de communication est de 2 mois maximum et de 8 jours pour une ancienneté inférieure à 5 ans.

La consultation des documents sur place est gratuite. Les frais de reproduction et d'expédition sont à la charge du patient ou de sa famille.

Dossier médical partagé

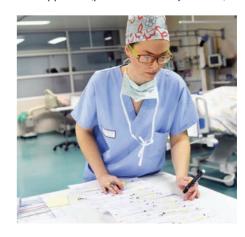
Tout en réaffirmant le droit au respect de la vie privée du patient et au secret des informations le concernant, la loi de modernisation de notre système de santé, votée en 2016, favorise l'échange et le partage d'informations entre professionnels qui participent à votre prise en charge. Le dossier médical partagé (DMP), instrument de la coordination des soins, peut être créé gratuitement et avec votre consentement, si vous êtes bénéficiaire de l'Assurance Maladie.

Il contiendra vos comptes rendus de consultation, d'hospitalisation, radiologiques et biologiques, et les prescriptions.

Traitement des données informatiques

À l'occasion de votre séjour à la clinique des renseignements administratifs et médicaux sont traités par informatique (dans les conditions définies par la loi n°78-17 du 06/01/1978 modifiée). Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de notre établissement, pour des travaux statistiques, dans le strict respect du secret médical.

Vous pouvez vous adresser à la direction de la clinique, pour accéder aux informations vous concernant, les vérifier, les modifier ou les supprimer (pour des raisons justifiées).



La santé a un prix et il doit être raisonnable. PRÉVENTION SANTÉ PRÉVOYANCE

Harmonie Mutuelle, 1^{re} mutuelle santé de France. Découvrez nos solutions sur harmonie-mutuelle,fr/devis



PROFITEZ D'UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ PERFORMANTE À UN BUDGET MAÎTRISÉ.

Harmonie Mutuelle propose des solutions pour faire rimer santé et budget.

- Le tiers payant: vous n'avancez aucuns frais auprès de nombreux professionnels de santé.
- Le 1er réseau national d'opticiens et d'audioprothésistes partenaires: des tarifs préférentiels jusqu'à 40% de réduction sur vos verres et jusqu'à 15% par audioprothèse.
- La solution Budget malin: jusqu'à 20% de réduction sur vos cotisations* en acceptant un reste à charge sur la pharmacie.

Voir conditions









ACHETEZ MALIN avec le PSLA!

(Location Accession)



- **▶** TVA RÉDUITE 5.5 %
- **▶ EXONÉRATION** TAXE FONCIÈRE **PENDANT** 15 ANS
- ✓ PAS D'APPEL DE FONDS PENDANT LES TRAVAUX

Vos partenaires du Grand Ouest pour réussir votre projet immobilier



02 53 46 20 74 accession@harmoniehabitat.org www.harmoniehabitat.org

Rubrique vente immobilière 8 avenue des Thébaudières BP 70344 44816 Saint Herblain



02 40 94 32 30 nantes@aiguillon.com www.aiguillon-construction.com

21 mail Pablo Picasso BP 12114 44021 Nantes Cedex 1

Arcade

(1) Sous conditions de ressources. AIGUILLON CONSTRUCTION SA HLM - Capital : 7 433 700 € - RCS Rennes 699 200 051 00067 - 171 rue de Vern - BP 50147 35201 Rennes cedex 2

La charte du patient hospitalisé



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.
- 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.
- 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.

- 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 usagers 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 en plusieurs langues et en braille 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.

La Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient tient à votre disposition, à l'accueil, la charte de l'enfant hospitalisé et celle des droits et libertés de la personne âgée dépendante.

Plan d'accès de la clinique

Accès en voiture :

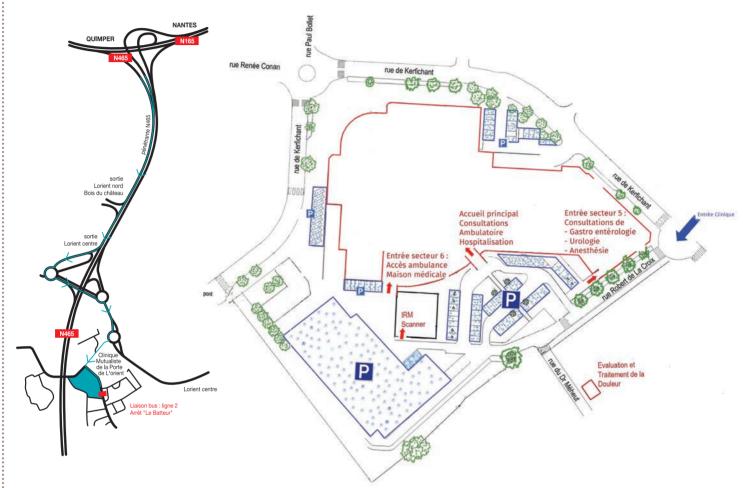
Depuis la D465 (desserte/pénétrante) prendre :

la sortie Lorient Centre, la rue Mary Marquet, le rond point du Manio, le Bd Jean Le Maux, le Bd Yves Dumaine, le rond point Max Jacob et la rue Paul Bollet

Accès en hus :

Ligne 2 F / Arrêt « Le Batteur »

Les horaires sont disponibles sur : www.ctrl.fr



Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient

3 rue Robert de La Croix/ CS 94471 / 56324 LORIENT Cedex Tél.: 02 97 64 80 00 / www.clinique-lorient.fr

