



L'Hôpital Privé du Confluent
Nantes

Livret d'accueil

Bienvenue à l'Hôpital privé du Confluent

Sommaire

Mot de bienvenue.....	p. 3
L'Hôpital privé du Confluent.....	p. 4
Présentation de l'établissement.....	p. 5
Spécialités médicales et paramédicales.....	p. 6
Votre prise en charge à l'Hôpital privé du Confluent	p. 7
La prise en charge administrative	p. 8
La prise en charge médicale	p. 9
▶ Chirurgie.....	p. 9
▶ Médecine.....	p. 10
▶ Douleur.....	p. 11
▶ Radiothérapie	p. 12
▶ Chimiothérapie	p. 12
▶ Médecine nucléaire.....	p. 13
▶ Imagerie médicale.....	p. 13
Soins de support.....	p. 14
Votre séjour.....	p. 15
Votre sortie	p. 21
Hygiène et sécurité	p. 23
Éducation Thérapeutique du Patient	p. 25
Nos instituts spécialisés	p. 26
L'Institut du Sein Nantes Loire.....	p. 26
L'Institut de l'Épaule du Confluent.....	p. 27
Le Centre du Rachis.....	p. 27
Services innovants en santé, prévention et bien-être.....	p. 28
Le Centre de Bilan de Santé	p. 28
Le Conseil et la Formation en Santé et Qualité de vie au Travail... ..	p. 28
Centre de recherche clinique.....	p. 29
Droits des patients.....	p. 30
Qualité et sécurité des soins	p. 35
Le Fonds de dotation.....	p. 38
Venir au Confluent.....	p. 39

Mot de bienvenue

Vous allez être accueilli(e) dans les prochains jours au Confluent et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

Les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble du personnel vous accompagneront tout au long de votre séjour pour répondre à vos attentes en matière de qualité des soins et de confort.

Des soins complémentaires aux traitements initiaux de votre maladie peuvent vous être proposés. Ces « soins de support » regroupant psychologues, infirmière sophrologue, assistantes sociales, socio-esthéticiennes, diététiciens, accompagnatrice en santé (ERI® : Espace de Rencontres et d'Information) sont le fruit d'un travail pluridisciplinaire et d'une motivation permanente des soignants qui ont à cœur de vous accompagner tout au long de votre parcours de santé.

Nos équipes s'appliquent également à respecter les valeurs qui animent notre établissement pour vous garantir qualité, sécurité, confort et innovation.

Et parce que nous avons à cœur de mieux servir la santé de chacun, de nouveaux services de santé, prévention, confort et bien-être sont à votre disposition au Confluent : une gamme de chambres particulières avec la possibilité d'une chambre bien-être, une offre de conciergerie et de gouvernante pour vous apporter encore plus de confort durant votre séjour et mieux accompagner votre retour à domicile, des applications mobiles pour faciliter votre quotidien, mais aussi des solutions nouvelles de prévention, pour vous aider à préserver et développer votre capital santé.

Afin de faciliter votre séjour à l'Hôpital privé du Confluent, nous vous recommandons de conserver avec vous ce livret d'accueil. Il a été conçu à votre attention afin de vous faire connaître le Groupe Confluent et de vous renseigner sur les conditions de votre séjour, sur votre prise en charge et sur vos droits.

La direction, les médecins, les équipes soignantes et l'ensemble du personnel



L'Hôpital privé du Confluent

Le Groupe Confluent est un groupe hospitalier complet privé, dédié aux activités de consultation et d'hospitalisation en court séjour de médecine, chirurgie et cancérologie. Il dispose également d'un service d'urgences 24h/24.

À Nantes, l'Hôpital privé du Confluent est issu de la fusion des Nouvelles Cliniques Nantaises et du Centre Catherine de Sienne.

L'Hôpital privé du Confluent accueille également sur son site plusieurs partenaires professionnels et opérateurs de santé : un laboratoire d'analyses médicales Bioloire, un centre de radiologie

(IRIS GRIM), un centre de soins de suite et de réadaptation Croix-Rouge Française et l'antenne d'un centre d'hémodialyse Écho.

L'Hôpital privé du Confluent offre à ses patients une large prise en charge avec, sur le site, près de **200 praticiens** (médecins et professionnels de santé libéraux) exerçant une quarantaine de spécialités et plus de **1000 salariés** (personnel soignant, administratif, technique...).

L'Hôpital privé du Confluent et sa communauté médicale ont une volonté constante de développer un pôle de soins complet et performant en un lieu unique.



Présentation de nos établissements

UN PÔLE HOSPITALIER PRIVÉ UNIQUE EN FRANCE

- ▶ 1 service hospitalier complet en court séjour de médecine et chirurgie de 347 lits
- ▶ 1 service ambulatoire comprenant 56 lits et 4 lits fauteuils
- ▶ 1 plateau technique de 29 salles d'opération
- ▶ 1 service hospitalier d'urgences 24h/24 équipé de 8 lits d'unité d'hospitalisation de courte durée et 12 box



L'INSTITUT DE CANCÉROLOGIE CATHERINE DE SIENNE

- ▶ 1 service de médecine avec 40 lits dont 21 lits en onco-hématologie, 3 lits en secteur protégé dédiés à l'hématologie et 16 lits de soins palliatifs
- ▶ 1 unité d'évaluation et de traitement de la douleur de 11 lits
- ▶ 1 service de radiothérapie externe disposant de 4 accélérateurs de particules permettant le traitement de nos patients et 1 scanner dédié
- ▶ 1 service d'hôpital de jour de chimiothérapie de 30 places (lits ou fauteuils) et une antenne de 9 places sur le site de la clinique Jules Verne
- ▶ 1 service de médecine nucléaire comprenant 3 gammas-caméras et un TEP-SCAN



Spécialités médicales et paramédicales

L'Hôpital privé du Confluent propose sur un même lieu une grande diversité de spécialités médicales et paramédicales.

- Algologie, évaluation et traitement de la douleur
- Anesthésie-réanimation
- Angiologie-médecine vasculaire
- Cardiologie (consultation de cardiologie et test d'effort, échographie de stress, cardiologie du sport et VO2, médecine cardiologique, hospitalisation, cardiologie interventionnelle, coronaire et rythmologie)
- Cardiologie pédiatrique et fœtale
- Centre de Bilan de Santé
- Chirurgie générale (digestive, thoracique et endocrinienne)
- Chirurgie de la main et du poignet
- Chirurgie orthopédique (colonne vertébrale, épaule-coude, hanche-genoux-pied)
- Chirurgie plastique et esthétique
- Chirurgie sénologique, gynécologique, cancérologique et reconstruction mammaire
- Chirurgie stomatologique, maxillo-faciale et implantaire
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Dermatologie (dermatologie, dermatologie-allergologie)
- Éducation Thérapeutique du Patient
- Endocrinologie-diabétologie
- Gastro-entérologie
- Gériatrie
- Gynécologie
- Hématologie
- Imagerie médicale
- Infectiologie
- Kinésithérapie
- Médecine interne
- Médecine nucléaire et scintigraphie
- Médecine physique et de réadaptation
- Néphrologie et hémodialyse
- Neurochirurgie
- Neurologie
- Oncogériatrie
- Oncologie médicale, chimiothérapie
- Oncologie radiothérapie
- Ophtalmologie, chirurgie laser
- ORL, chirurgie de la face et du cou
- Orthophonie
- Orthoptie
- Ostéopathie
- Pneumologie
- Pneumo-pédiatrie
- Podologie-pédicurie
- Rhumatologie
- Unité psychosomatique-sevrage tabagique
- Urgences

Votre prise en charge à l'Hôpital privé du Confluent

Votre prise en charge au Confluent est double : administrative et médicale. Concernant la partie administrative, vous trouverez dans ce livret l'ensemble des pièces à fournir pour votre admission.



Différentes organisations de soins permettent de mobiliser nos équipes médicales et soignantes pour une prise en charge adaptée à chacun de nos patients.

L'Hôpital privé du Confluent propose :

- ▶ Des consultations ou examens externes
- ▶ Des traitements en externe
- ▶ Des traitements en ambulatoire
- ▶ Une hospitalisation complète ou ambulatoire

La prise en charge administrative

LA PRÉADMISSION POUR LES PATIENTS DONT LE SÉJOUR EST PROGRAMMÉ

À l'issue de votre rendez-vous avec votre spécialiste ou votre anesthésiste, vous pourrez vous rendre au service de préadmission situé au rez-de-chaussée de la Porte 6.

Nos secrétaires de préadmission sont là pour vous aider à préparer votre hospitalisation le plus sereinement possible, et vous éviter de vous occuper des formalités lors de l'admission, le jour de votre entrée au Confluent.

Vous seront demandées les pièces administratives nécessaires à l'enregistrement de votre séjour hospitalier (cf. encadré).

Vous pourrez également préciser à ce moment-là si vous souhaitez une chambre particulière, une chambre bien-être ou une chambre double, et réserver vos prestations hôtelières et de confort.

LES ADMISSIONS

Lors de votre arrivée au Confluent le jour de votre hospitalisation, vous serez dirigé(e) vers le bureau des admissions où seront validées les données administratives qui permettront de mettre à jour votre dossier.

Un membre de votre famille pourra remplir ces formalités en cas d'indisponibilité de votre part.

Grâce à l'ensemble de ces documents, vous ne réglerez, lors de votre sortie, que les frais d'hospitalisation non pris en charge par votre caisse et/ou mutuelle ou assurance.



PENSEZ À VOUS MUNIR DE :

- ▶ Votre pièce d'identité
- ▶ L'attestation d'ouverture de vos droits de la Caisse d'Assurance Maladie ou votre carte vitale
- ▶ Si vous avez une assurance complémentaire : l'attestation de prise en charge détaillant les prestations remboursées ou votre carte de mutuelle à jour
- ▶ Si vous dépendez de la CMU : l'attestation de prise en charge
- ▶ En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle : le volet n°2 de la feuille d'accident du travail
- ▶ Si vous êtes bénéficiaire de l'article L 115 : une feuille de votre carnet de soins
- ▶ Vos ordonnances récentes et médicaments (en cas de traitement en cours)
- ▶ Le cas échéant : déambulateur, cannes anglaises, fauteuil roulant.

La prise en charge médicale

CHIRURGIE

En ambulatoire (de 6h45 à 21h30)

À l'Hôpital privé du Confluent, plus de la moitié des actes chirurgicaux et examens réalisés au bloc opératoire, pour lesquels la technique anesthésique et chirurgicale le permet, est réalisée en ambulatoire.

Ce mode de prise en charge offre la possibilité d'une chirurgie permettant votre sortie le jour même de l'admission (selon le type d'intervention).



Les étapes de votre prise en charge :

► **L'évaluation préopératoire**

Lors de cette rencontre, le chirurgien vous présente l'intervention et vous donne des informations sur votre pathologie. Vous pouvez à tout moment lui poser l'ensemble des questions qui vous préoccupent. Le chirurgien recueillera ensuite votre autorisation, document qui atteste que vous avez compris les informations qu'il vous a données et que vous acceptez la réalisation de l'acte chirurgical.

Le chirurgien vous posera des questions sur votre domicile et votre entourage, afin d'étudier et d'anticiper avec vous les conditions de votre retour le soir de votre intervention.

► **La consultation d'anesthésie**

Elle est obligatoire et doit être réalisée plusieurs jours avant l'intervention. Après ce bilan de santé, le médecin anesthésiste confirme la possibilité de réaliser votre intervention en chirurgie et vous expose les consignes particulières de préparation à l'intervention.

Le jour de la consultation, pensez à compléter et à rapporter le questionnaire d'anesthésie qui vous a été remis par le praticien ainsi que les ordonnances de vos traitements en cours.

► **La phase opératoire**

Il s'agit de votre prise en charge au bloc opératoire et du moment de votre intervention.

Le Groupe Confluent a développé une application mobile gratuite, Happy'Ambu, pour permettre à votre accompagnant de suivre en temps réel les étapes de votre prise en charge (à télécharger sur l'AppStore ou Google Play).

► **La phase d'autorisation de sortie**

Après évaluation médicale, un bulletin de sortie est remis par un des médecins de la structure.

Celui-ci précise les conduites à tenir en matière de surveillance postopératoire, les coordonnées du service, ainsi que le numéro d'urgence à joindre.

- Après consultation préalable avec un médecin du service
- Après admission dans le service des Urgences
- Par transfert d'un autre service ou d'un autre établissement

À l'Institut de Cancérologie Catherine de Sienne, le service d'hospitalisation complète et son équipe pluridisciplinaire vous accueillent pour assurer votre prise en charge tout au long de votre parcours de soins.

Les soins palliatifs peuvent faire partie de la prise en charge de votre maladie. Ce sont des soins associés aux traitements de la maladie.

Ils ont pour objectif de préserver la qualité de vie, de soulager les douleurs physiques et tous les autres symptômes.

Vous avez la possibilité, vous et votre famille, de vous faire accompagner par les équipes de soins de support (voir page 14).

En hospitalisation complète

Le protocole est identique à une intervention ambulatoire, à la seule différence que vous restez une ou plusieurs nuit(s) à la clinique.

MÉDECINE

L'Hôpital privé du Confluent dispose de services de médecine dans lesquels vous pourrez être hospitalisé(e).

Cette hospitalisation peut répondre aux besoins d'une exploration complémentaire lors de situations pathologiques variées.

Elle s'opère selon quatre modalités :

- Par entrée directe à la demande du médecin traitant, après accord de l'équipe médicale

DOULEUR

Une Unité d'Évaluation et de Traitement de la Douleur (UETD) existe au sein du Confluent. Parfois la douleur survient au cours de la maladie ; des traitements intégrés dans une prise en charge globale peuvent vous soulager, voire la faire disparaître.

Cette unité permet de prendre en compte tous les problèmes liés à la douleur, de l'évaluation de la douleur physique, psychique et fonctionnelle jusqu'à un programme thérapeutique personnalisé.

La prise en charge du patient peut s'effectuer de deux façons :

► En ambulatoire

Il s'agit de consultations au cours desquelles un avis multidisciplinaire peut être donné, des gestes techniques réalisés.

► En hospitalisation complète

L'hospitalisation peut s'avérer utile pour mettre en place certains traitements médicamenteux, des techniques d'analgésie (parfois au bloc opératoire)

qui nécessitent une surveillance adaptée de longue durée.

Cette hospitalisation est aussi le moment de réévaluer certains aspects de la douleur en s'aidant de techniques complémentaires parallèles (kinésithérapie, sophrologie, hypnose...). L'ensemble des intervenants du service se réunit toutes les semaines. Cette réunion permet d'effectuer une synthèse et de vous faire des propositions de soins.

NOTRE CONTRAT D'ENGAGEMENT POUR LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

L'évolution des connaissances donne aujourd'hui des moyens importants permettant de réduire la douleur des patients : avoir mal n'est plus une fatalité. Pour prendre en charge la douleur des patients, nous avons développé une politique qui s'articule autour de 4 grands axes :

- **Informer** : une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès des patients.
- **Organiser** : à l'Hôpital privé du Confluent, a été constituée une équipe douleur chargée de mettre en place des protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer les professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.
- **Adapter** : le programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.
- **Évaluer** : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

Pour nous permettre d'évaluer et de traiter au mieux votre douleur, votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.



RADIOTHÉRAPIE

La radiothérapie est une des méthodes fréquemment utilisées pour le traitement des cancers, avec la chirurgie et la chimiothérapie. C'est une méthode thérapeutique exploitant des rayonnements de haute énergie permettant de détruire les cellules cancéreuses. Votre prise en charge s'effectue principalement en externe, sans hospitalisation.

► Le traitement en radiothérapie

L'équipe de radiothérapie prend en charge une partie ou la totalité de vos soins. Vous bénéficiez d'une séance de préparation au traitement appelée « centrage » ou « mise en traitement ».

CHIMIOTHÉRAPIE

La chimiothérapie est l'usage de certaines substances chimiques pour traiter une maladie. C'est une technique de traitement à part entière. Votre prise en charge s'effectue principalement en ambulatoire, sans hospitalisation.

► Le traitement en chimiothérapie

Avant toute cure de chimiothérapie, vous êtes examiné(e) par un médecin et une prise de sang est réalisée afin de surveiller, en particulier, votre taux de globules blancs, de globules rouges et de plaquettes.



LORS DE VOTRE PREMIÈRE CONSULTATION

Vous serez accueilli(e) par votre radiothérapeute ou chimiothérapeute qui sera votre référent tout au long de votre traitement. La première consultation permet au médecin de réaliser les examens nécessaires et de vous informer sur votre prise en charge.

Avant le début de vos séances, un manipulateur en radiothérapie ou un infirmier vous informe du déroulement de votre traitement.

Ces rencontres permettent de s'assurer de votre bonne compréhension des éléments donnés par le médecin lors de la consultation, de vous présenter également les modalités du traitement et vous expliquer ses éventuels effets secondaires.



MÉDECINE NUCLÉAIRE

Votre prise en charge peut s'effectuer de deux façons, en consultation externe ou en hospitalisation complète.

Le service de médecine nucléaire réalise des examens (scintigraphies, TEP-SCAN) pour explorer l'ensemble du corps humain par injection de produits contenant des radioéléments, permettant aux médecins de compléter un diagnostic.

► **Le principe de la scintigraphie**

Une fois l'injection d'un produit radioactif effectuée, un délai est nécessaire avant la prise des clichés. L'attente entre l'injection et la prise des clichés peut durer de quelques minutes à plusieurs heures selon l'organe examiné.

► **Le principe du TEP-SCAN**

Après l'injection d'un produit radioactif, un temps d'attente d'environ 1h30 doit être observé avant la prise des images.

IMAGERIE MÉDICALE

L'Hôpital privé du Confluent exerce en partenariat avec **le service d'imagerie médicale** du groupe de radiologues IRIS GRIM, comprenant la radiologie conventionnelle et sénologique, des échographes et un plateau technique complet d'imagerie lourde.

Les soins de support

Pour vous soutenir et vous accompagner tout au long de votre traitement, l'Hôpital privé du Confluent propose des services complémentaires aux soins médicaux.

Nos professionnels se tiennent à votre disposition pour toute question relative à l'organisation familiale, aux difficultés financières, professionnelles, juridiques, psychologiques et sociales ou au maintien à domicile, à la diététique...

L'équipe de soins de support est composée de :

- Psychologues
- Assistantes sociales
- Diététiciens
- Socio-esthéticiennes
- Infirmière-sophrologue



L'ESPACE DE RENCONTRES ET D'INFORMATION (ERI®)

En complément de l'information délivrée par les équipes soignantes, une accompagnatrice en santé vous accueille dans cet espace dédié, sans rendez-vous, pour vous écouter et vous informer sur la maladie en général. Elle recueille et identifie vos besoins et vos attentes afin d'apporter des informations concrètes, indispensables à l'amélioration de la qualité de vie, en collaboration avec tous les autres acteurs impliqués dans la prise en charge du cancer.

PERMANENCES

Du lundi au jeudi
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30
Le vendredi de 9h à 13h
Porte 1 - Rez-de-chaussée
Tél. : 02 28 27 21 28

L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS DU CONFLUENT (EMSP)

Cette équipe se déplace dans les services de l'Hôpital privé du Confluent à la demande des médecins, des soignants ou des patients.

Elle apprécie, avec les soignants, les problématiques complexes posées par un patient atteint d'une maladie grave et évoluée, tant sur le plan médical qu'infirmier et psychosocial. Les soins palliatifs ne concernent pas seulement les derniers jours de la vie. L'EMSP peut aussi intervenir tôt dans la maladie et ainsi anticiper les difficultés qui pourraient survenir.

Pour plus de renseignements, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante.

Votre séjour

Selon votre souhait et les nécessités du service, vous séjournerez en chambre particulière, particulière bien-être ou double. Durant votre hospitalisation, votre médecin référent vous renseignera sur votre état de santé, sur les examens qui seront faits ou les traitements qui pourront être réalisés.

La chambre particulière bien-être vous offre des prestations supplémentaires de confort : produits de toilette, télévision incluse, et autres petites attentions.

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous remercions de :

- Respecter le repos des autres patients (pas de volume sonore important pour les radios et téléviseurs)
- Ne pas consommer de boissons alcoolisées et substances toxiques illicites
- Ne pas utiliser votre téléphone portable dans l'enceinte de l'établissement (risque d'interférence avec les dispositifs médicaux)
- Ne pas fumer dans l'établissement : un espace fumeurs est à votre disposition près de la Porte 4
- Éviter les plantes et les fleurs coupées en grand nombre

LES TARIFS

Les barèmes appliqués dans l'établissement sont strictement ceux fixés par convention avec la Sécurité Sociale. Suppléments non remboursés par la Sécurité Sociale : chambre particulière pour convenance personnelle, chambre bien-être, télévision (forfait chambre particulière et double), casque audio à usage individuel (en chambre double), téléphone (tarifs affichés dans chaque chambre).

Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour connaître les prestations dont vous pouvez bénéficier. Nos secrétaires de préadmission et d'admission seront également à votre disposition pour vous informer.

LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Durant votre séjour, l'Hôpital privé du Confluent étant responsable de votre prise en charge médicamenteuse, le médecin pourra modifier votre traitement initial pour l'adapter aux soins qui vous seront dispensés et substituer un ou plusieurs de vos médicaments par un générique ou un autre médicament équivalent.

L'infirmier(ère) du service se chargera ensuite de vous administrer le traitement indispensable et approprié pendant votre hospitalisation. À l'issue de votre séjour, votre ordonnance et vos médicaments remis initialement vous seront restitués.



LA VIE QUOTIDIENNE

Votre linge personnel

Veillez à apporter votre nécessaire de toilette (y compris les serviettes) vêtements de nuit, pantoufles...

Préparez votre bagage en fonction de la durée de votre séjour. L'entretien de votre linge personnel reste à votre charge. Pour les enfants hospitalisés, n'oubliez pas d'apporter le doudou propre ou un objet familial.

Si toutefois vous aviez oublié quelque chose, notre service de conciergerie pourrait vous apporter ce qu'il vous manque (tarifs sur demande au 06 13 42 36 41).

Effets personnels

Nous vous déconseillons de venir avec des objets précieux ou de valeur ou tout autre objet ayant une valeur sentimentale.

La direction du Groupe Confluent décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos effets personnels. Toutefois, un coffre-fort est à votre disposition.

Les retraits de vos dépôts au coffre sont à effectuer pendant les heures d'ouverture du service administratif. Renseignez-vous auprès de la responsable d'unité de soins lors de votre arrivée.

Restauration

Pour vous-même

Les menus vous sont présentés la veille pour le lendemain par l'hôtesse et modifiés le matin selon votre goût et nos possibilités. En collaboration avec l'équipe de soins, le personnel de cuisine s'efforcera de répondre au mieux à vos souhaits.

Les repas sont distribués à partir de 7h30 pour le petit-déjeuner, 12h pour le déjeuner et 18h30 pour le dîner.

Si vous êtes soumis(e) à un régime, vous devez en informer le personnel soignant dès votre arrivée. Il est demandé aux proches de n'apporter ni boisson ni nourriture aux personnes hospitalisées.

Pour les accompagnants

- Déjeuner en semaine dans le restaurant « L'escale du Confluent » situé au rez-de-chaussée Porte 3, de 11h45 à 14h30. Le repas est à régler à l'hôtesse du restaurant (en espèces ou en chèque)
- Se restaurer en journée à l'un des deux Relais H (Portes 3 et 6)
- Dîner en retirant un ticket-repas accompagnant* auprès des admissions

*Selon les tarifs affichés dans votre chambre, sur la demande d'admission et à l'accueil.

Télévision

Dans chaque chambre, un poste de télévision est mis à votre disposition, selon le tarif en vigueur. L'accès à la télévision est compris dans le tarif de la chambre particulière bien-être.

En chambre double, l'utilisation d'un casque audio individuel est nécessaire. Vous avez la possibilité d'apporter votre propre casque ou d'en acheter un à l'accueil de la clinique.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Afin de bénéficier de ce service payant, veuillez en faire la demande lors de votre préadmission ou admission.

La secrétaire de l'accueil vous donnera le numéro de votre poste qui vous permettra d'être appelé(e) directement par vos proches pendant toute la durée de votre séjour. Pour appeler l'extérieur, vous devrez composer le 0.

Wi-fi

Il est possible d'obtenir un accès wi-fi depuis votre chambre. Vous devez vous munir de votre ordinateur avec l'option activée. Pour obtenir vos codes d'accès, adressez-vous au bureau des admissions.

Courrier

Il est collecté et distribué tous les jours (sauf le week-end et jours fériés). Vos envois doivent être affranchis et remis à l'équipe soignante avant 15h.

Confort et bien-être : vos services à la carte

La conciergerie

Pour votre confort et bien-être durant votre séjour, vous pouvez bénéficier, comme vos proches et accompagnants, des services de la conciergerie.

- « Se simplifier la vie » : collecte et livraison de linge repassé, nettoyage et repassage de chemises, pantalons, vestes, lavage de voiture, réservation d'un taxi, etc.
- « Prendre soin de soi » : coiffure, soins relaxants, manucure, beauté des pieds, pose de vernis, maquillage de jour, etc.
- « Se faire livrer » : paniers de fruits et légumes, matériel de parapharmacie, pyjama, etc.
- « Se divertir » : livraison de livres, journaux et magazines

La gouvernante

Simplifiez la vie de vos proches pendant votre séjour et facilitez votre retour à domicile avec les services de la gouvernante.

- Chez vous pendant votre séjour : garde d'enfant, ménage, repassage, assistance aux démarches administratives, promenade et préparation des repas de votre animal de compagnie, etc.
- Pour accompagner votre retour à domicile, nos services se déclinent sous forme de packs, pour une offre complète et adaptée à vos besoins : ménage et entretien du linge avant votre retour, repassage, courses alimentaires et préparation du repas à votre retour chez vous, présence d'une personne compétente à vos côtés pour la première nuit après votre séjour au Confluent (toilette, aide à la prise des médicaments, etc.)

Votre concierge et votre gouvernante sont à votre écoute et pourront, sauf opposition de votre part, vous rendre visite dans votre chambre. Contactez-les pour réserver vos services confort et bien-être au 06 13 42 36 41 du lundi au vendredi de 9h à 18h ou par email : monconcierge@groupeconfluent.fr - magouvernante@groupeconfluent.fr



Visite de vos familles et de vos proches

Nous savons le réconfort qu'apportent les proches. Un minimum de discrétion est toutefois essentiel pour préserver votre repos et assurer le fonctionnement du service.

Les visites sont autorisées de 13h à 20h.

Dans les unités de soins intensifs, les visites sont autorisées à partir de 14h30 et jusqu'à 20h après validation auprès des soignants.

Dans certains cas, vous pouvez obtenir, après entente avec le médecin ou la responsable d'unité de soins, l'aménagement des horaires de visite et/ou l'autorisation qu'un accompagnant reste auprès de vous (chambre seule).

Les visites sont interdites aux enfants de moins de 10 ans, sauf accord préalable de l'infirmier(ère).

À l'Institut de Cancérologie Catherine de Sienne, pour les familles ne résidant pas à proximité de l'établissement, une chambre peut être mise à disposition selon le tarif en vigueur.

Des salons des familles sont également à votre disposition pour vous et vos proches.

Cultes

Durant votre séjour, vous pouvez demander au personnel soignant de vous mettre en rapport avec l'aumônerie catholique de l'établissement ou avec des ministres d'autres cultes.

Un lieu de recueillement est à votre disposition dans le hall situé Porte 3.

Confidentialité

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la non-divulgence de présence. Nous nous engageons à ne pas indiquer que vous êtes hospitalisé(e) dans notre établissement et à ne pas communiquer votre présence ni votre numéro de chambre. Dans ce cas, aucune communication téléphonique ne vous sera transmise. Faites cette demande le plus tôt possible lors de votre préadmission, puis lors de votre admission dans le service.

Nous recommandons à vos visiteurs :

- De ne pas venir en groupes trop nombreux
- D'observer un minimum de discrétion et de silence
- De quitter temporairement la chambre durant les visites médicales et les soins
- D'informer le personnel soignant lorsque vous vous absentez du service, avec vos proches
- De ne pas fumer dans l'établissement ni à l'extérieur devant les portes principales d'accueil. Un espace fumeurs est à votre disposition près de la Porte 4

Cafétérias - boutiques

Elles sont à votre disposition et à celle de vos visiteurs :

- Dans les halls d'accueil Portes 3 et 6, une cafétéria et une boutique de cadeaux, produits d'hygiène, point presse et librairie
- En libre-service, des distributeurs automatiques de boissons et friandises Portes 1, 2, 3, 4, 5, 6

Les horaires d'ouverture des cafétérias et boutiques sont

- Hall d'accueil Porte 3 :
 - de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi
 - de 12h à 13h30 et de 13h50 à 18h30 le samedi
 - de 14h à 18h le dimanche et jours fériés
- Hall d'accueil Porte 6 : de 8h à 17h du lundi au vendredi

Interprétariat

Le recours à un « interprétariat interne » est possible dans certaines langues étrangères pour les personnes comprenant mal ou peu le français. Veuillez vous adresser au personnel soignant.



Votre sortie

La date de votre départ est fixée en accord avec votre médecin référent. Les sorties ont lieu le plus souvent en milieu de matinée.

En cas de sortie contre l'avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité.

Le médecin responsable de votre séjour pourra vous remettre une ordonnance vous permettant de poursuivre votre traitement. Il informera également votre médecin traitant de votre état de santé.

Le (la) responsable d'unité reste à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Formalités administratives

- ▶ Elles se font aux admissions, Porte 3.

Pensez à demander :

- ▶ Les radios et documents confiés à votre entrée
- ▶ Une prescription médicale de transport si besoin
- ▶ Votre rendez-vous de surveillance avec votre médecin spécialiste ou celui de votre prochaine hospitalisation



LES SOINS DE SUITE

Le séjour en maison de convalescence ou de rééducation se fait sur prescription médicale de votre médecin ou de votre chirurgien. Compte tenu des délais, il est conseillé de faire la demande lors de la confirmation du rendez-vous opératoire.

Transports médicalisés

La prise en charge du transport se fait uniquement sur prescription médicale.

Merci d'indiquer les coordonnées de l'ambulancier ou du taxi au personnel soignant, qui se chargera de l'appeler pour votre sortie. Il peut également s'agir d'un transport personnel si votre état de santé le permet.

Arrêt de travail

Pendant le temps de votre hospitalisation, un bulletin d'hospitalisation demandé auprès du service des admissions justifiera de votre arrêt de travail. Lors de votre sortie, votre médecin ou chirurgien pourra vous établir un certificat d'arrêt de travail.

Politique tarifaire

L'Hôpital privé du Confluent est un établissement privé conventionné avec les régimes d'Assurance Maladie.

Reste à votre charge

- **Pour les assurés sociaux** : le forfait journalier, le jour de sortie inclus (article L.174-4 du Code de la Sécurité Sociale)

- **Vous devrez également vous acquitter, sauf si vous êtes pris(e) en charge à 100% par votre assurance maladie obligatoire (au titre de l'ALD) ou votre assurance complémentaire :**

- Du ticket modérateur (20% des frais d'hospitalisation), de la participation forfaitaire PAS (Participation Assuré Social), qui s'applique pour tout acte dont le montant est supérieur ou égal à 120€
- Des compléments d'honoraires : ces derniers vous seront communiqués au préalable par écrit. Une facture vous sera remise, environ 1 mois après la date de sortie, pour remboursement éventuel par votre assurance complémentaire
- Des prestations facultatives et suppléments demandés par vous-même : chambre particulière, chambre particulière bien-être, télévision, téléphone (les tarifs sont affichés aux accueils et dans chaque chambre), boissons, repas, nuits d'accompagnement, services de conciergerie et de gouvernante

Attention ! Si vous n'avez pas de couverture maladie, vous devez vous rapprocher du bureau des entrées, aidé le cas échéant de l'assistante sociale qui pourra vous orienter vers le dispositif adapté à votre situation. À défaut d'une telle prise en charge, vous devrez vous acquitter des frais.

Hygiène et sécurité

L'IDENTITOVIGILANCE : VOTRE IDENTIFICATION

Afin de garantir votre sécurité, tout au long de votre séjour et à chacun de vos séjours, les professionnels du Confluent vérifieront de manière répétée votre identité. Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels tout au long de votre séjour.

Lors de l'entretien d'accueil, un bracelet d'identification vous est proposé.

Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et se porte généralement au poignet. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Vous avez naturellement la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier.



L'HYGIÈNE

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est une priorité pour notre établissement. Afin d'optimiser les actions menées en son sein, il est important que vous participiez personnellement à cet effort.

Pour vous

Nous vous demandons de respecter les consignes de préparation chirurgicale en cas d'intervention, de ne pas manipuler les dispositifs médicaux tels que cathéters, sondes, perfusions, etc., d'avoir une bonne hygiène corporelle (lavage des mains, douche journalière) et enfin de vous conformer aux instructions données par le personnel soignant.

Pour vos visiteurs

Les personnes atteintes de maladies transmissibles (grippe, bronchite...) doivent se dispenser de vous rendre visite.

Il est recommandé aux visiteurs de veiller à l'hygiène de leurs mains et de manière générale, de respecter les mesures destinées à éviter les transmissions de maladies.

Les plantes en pot sont fortement déconseillées. Elles sont interdites en unité de soins intensifs.

Votre chambre est équipée d'un distributeur de solution hydroalcoolique mis à votre disposition et à celle de vos visiteurs pour veiller à la bonne hygiène des mains et prévenir ainsi la transmission des infections.

La lutte contre les infections nosocomiales est un des éléments contribuant à la qualité et à la sécurité des soins. Elle s'inscrit dans une démarche de gestion globale des risques. L'instance représentative de la gestion du risque infectieux est le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales inter-établissements (CLIN).

L'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)

L'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) inscrite dans la loi HPST (Hôpital Patients Santé Territoire) du 21 juillet 2009 a démarré au Confluent début 2009 avec la prise en charge des patients présentant un syndrome coronarien aigu, puis avec des patients atteints de la maladie de Parkinson.

L'ETP s'adresse aujourd'hui à tous les patients qui vivent avec une maladie chronique. Il s'agit d'un programme personnalisé, animé en petits groupes par une équipe pluridisciplinaire.

Son objectif

Vous aider à acquérir ou maintenir vos connaissances en matière de santé et développer des aptitudes en vue d'améliorer votre qualité de vie au quotidien.

Le département d'Éducation Thérapeutique du Confluent développe régulièrement de nouveaux programmes, vous pouvez vous renseigner auprès de votre médecin référent au Confluent.

Nos instituts spécialisés

L'Institut du Sein Nantes Loire (ISNL)

UN NUMÉRO UNIQUE : 02 28 25 56 56

La prise en charge du cancer du sein est une prise en charge multidisciplinaire mettant en étroite collaboration les équipes de chirurgie, d'anesthésie, de chimiothérapie, de radiothérapie, de médecine nucléaire, d'anatomopathologie, de radio-sénologie et de soins de support du Confluent.

Au-delà de la volonté d'optimisation de la prise en charge des patientes atteintes de cancer du sein, la création de l'Institut du Sein Nantes Loire répond à un souhait de fluidifier la transmission des données médicales et de faciliter la communication entre tous les acteurs médicaux.

L'Institut du Sein Nantes Loire regroupe toutes les spécialités pour diagnostiquer et traiter le cancer du sein sur le site de l'Hôpital privé du Confluent.

Les atouts de l'Institut du Sein Nantes Loire :

- ▶ Un accès simplifié pour un ou plusieurs rendez-vous en mammographie, échographie, biopsie, chirurgie du sein, radiothérapie et chimiothérapie :
02 28 25 56 56
- ▶ Une orientation en circuit court en diminuant les délais d'attente
- ▶ Une prise en charge rapide et globale sur une unité de lieu pour le confort des patientes
- ▶ Des démarches facilitées dans le respect du choix des patientes
- ▶ La proposition d'un circuit personnalisé à chaque patiente

Retrouvez toutes les informations détaillées et des vidéos explicatives sur le site Internet dédié à l'Institut du Sein Nantes Loire.

www.isnl-leconfluent.fr



L'Institut de l'Épaule du Confluent (IEC)

Partant du constat qu'une prise en charge d'un patient pour une chirurgie de l'épaule ne s'arrête pas à la seule opération, l'Institut de l'Épaule du Confluent propose une prise en charge pluridisciplinaire.

L'Institut de l'Épaule du Confluent fédère ainsi autour d'une équipe hyperspécialisée et utilisant les dernières techniques de la chirurgie de l'épaule - notamment sous arthroscopie - des rhumatologues, des algologues, des médecins rééducateurs, des kinésithérapeutes... pour une prise en charge globale du patient.

www.institut-epaule-confluent.fr



Le Centre du Rachis Nantes (CRN)

Le Centre du Rachis Nantes est spécialisé dans le traitement de l'ensemble des pathologies de la colonne vertébrale.

Les pathologies prises en charge au sein du CRN concernent à la fois l'étage cervical, dorsal, lombaire tant dans le domaine dégénératif (hernies discales, canal rachidien rétréci, discopathies) que dans le domaine traumatique (fractures, calcs vicieux) et tumoral (primitif et secondaire). Une compétence particulière concerne le traitement des déformations rachidiennes de l'enfant et de l'adulte (scoliose, cyphose).

Le CRN s'appuie sur des techniques chirurgicales innovantes (mini-invasif, percutané, endoscopie, navigation 3D, cimentoplastie, discopathie, prothèse discale) soutenu par un plateau d'imagerie à la pointe de la technologie.

Le CRN organise pour le patient une permanence des soins avec une prise en charge des urgences chirurgicales de la colonne vertébrale 24h/24 assurée par 3 chirurgiens spécialisés et le service d'Urgences du Confluent : une exclusivité régionale pour un hôpital privé.

www.crn-ncn.com



Services innovants en santé, prévention et bien-être

LE CENTRE DE BILAN DE SANTÉ

La santé est le « capital » le plus important qui soit, à préserver et à développer tout au long de sa vie.

La façon d'aborder sa santé évolue vers davantage de prévention, et ce, à tous les niveaux de la société : à titre individuel, pour ses enfants, ses parents, pour soi, mais aussi au sein des entreprises, pour améliorer la qualité de vie au travail des salariés. Prendre soin de soi avec toutes les notions que cela englobe (santé, bien-être, activité physique...) devient un élément clé de la vie quotidienne.

Au sein du Groupe Confluent, nous pensons que cette évolution est vertueuse pour chacun d'entre nous. Nous sommes également convaincus qu'un établissement de santé complet comme le nôtre est l'interlocuteur de référence pour vous aider à protéger et faire fructifier votre capital santé.

Le Centre de Bilan de Santé a été conçu pour permettre un check-up complet en quelques heures.

Nos parcours sont établis pour correspondre aux mieux à la démarche

préventive, variable selon l'âge. Ainsi, Le Centre de Bilan de Santé vous proposera un parcours adapté et personnalisé.

www.lecentredebilandesante.fr

Tél. : 02 28 25 59 50

centrebilansante@groupeconfluent.fr

LE CONSEIL EN SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Au-delà du Centre de Bilan de Santé, le Groupe Confluent propose aux particuliers, entreprises et salariés des programmes de conseils personnalisés pour accompagner de façon opérationnelle la protection du capital santé.

Conseils de santé, nutrition, sommeil, activité physique, gestion du stress et des émotions, respiration, prévention du tabagisme, techniques d'automassage...

Des réponses individuelles et personnalisées pour devenir acteur de sa santé.

Renseignez-vous au 02 28 25 59 50

Centre de Recherche Clinique

Le centre de recherche clinique (CRC) est composé d'attachés de recherche clinique (ARC) et d'un responsable d'équipe ARC. Il est piloté par un comité scientifique composé d'universitaires, praticiens et pharmaciens. Le CRC s'occupe de la gestion réglementaire et administrative des essais cliniques.

QU'EST-CE QU'UN ESSAI CLINIQUE?

Avant qu'un médicament ou un dispositif médical ne soit commercialisé, il doit s'affranchir d'une série de tests très stricts. L'essai clinique est conduit par un médecin investigateur assisté par des attachés de recherche clinique (ARC), dans le respect du protocole et en application de la réglementation en vigueur.



LE DÉROULEMENT D'UN ESSAI CLINIQUE

Les patients participant à un essai clinique reçoivent une lettre d'information et un formulaire de consentement lors de la consultation avec leur médecin référent, investigateur de l'essai. Après un délai de réflexion, le patient peut accepter l'étude ou la refuser. En cas d'acceptation, le consentement devra alors être signé par le patient et le médecin avant de débuter la procédure d'essai.

Les ARC peuvent compléter l'information donnée aux patients lors d'un entretien programmé. Ils accompagnent le patient tout au long du traitement et du suivi.

Droits des patients

La charte du patient hospitalisé

Conformément à la circulaire ministérielle du 2 mars 2006, les principes généraux de la charte du patient hospitalisé sont affichés dans tous les services de soins et dans tous les lieux d'accueil de l'établissement.

L'objectif de la charte de la personne hospitalisée est de faire connaître aux personnes malades, accueillies dans les établissements de santé, leurs droits essentiels :

- Liberté de choix de l'établissement
- Qualité de la prise en charge
- Accessibilité
- Lutte contre la douleur
- Droit à l'information
- Respect de la vie privée, de la dignité et des croyances
- Accès aux principaux textes de loi auxquels se référer

Le document intégral de la charte est accessible sur le site du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé :
www.sante.gouv.fr

Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande auprès du service des admissions.

Cette charte est également disponible en sept langues (allemand, anglais, espagnol, italien, portugais, arabe et chinois), et en braille. À demander auprès des responsables de service.

Informations juridiques

LES POINTS « INFORMATION »

Ils sont situés dans les halls d'accueil principaux (Portes 1 et 3). Conformément à l'arrêté du 30 décembre 2009, vous y trouverez les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins publiés chaque année par le ministère de la santé.

L'INFORMATIQUE ET LES LIBERTÉS

Le Groupe Confluent est doté d'un système d'information hospitalier et d'un dossier informatisé permettant de gérer les données médicales de chaque patient.

Ce dossier médical informatisé contient une partie des informations présentes dans le dossier médical papier.

Accessible immédiatement et en permanence par toutes les équipes du Confluent, il permet, entre autres, un meilleur partage des données médicales entre les services et accroît ainsi leur efficacité.

Le dossier informatisé est confidentiel, au même titre que le dossier papier.

Son accès est limité aux médecins et à leurs collaborateurs directs et soumis au respect du secret médical. Celui-ci vous garantit une stricte confidentialité des données présentes dans votre dossier médical.

Par ailleurs, afin de réaliser des études statistiques, le Groupe Confluent utilise certaines données présentes dans le dossier médical de ses patients. Ces travaux sont menés dans un strict respect du secret médical. Vous pouvez toutefois, conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant. Il vous est aussi permis de demander un droit d'accès et de rectification de l'information diffusée.

L'INFORMATION MÉDICALE

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Le médecin responsable de votre prise en charge vous renseignera sur votre état de santé, les examens et traitements pouvant être réalisés.

Pour certains traitements ou examens, des fiches d'information vous seront remises en complément de l'information orale délivrée par votre médecin.

Pour les mineurs, l'autorisation d'opérer doit être signée par les deux parents titulaires de l'autorité parentale. Si vous êtes sous tutelle ou curatelle, nous vous remercions d'en informer votre médecin.

Les chirurgiens et les médecins effectuent des visites régulières au cours de votre séjour. Néanmoins, si vous désirez un entretien avec l'un d'entre eux, n'hésitez pas à en faire la demande auprès du personnel soignant ou de la secrétaire du praticien.

LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, **une personne de confiance**. Cette personne, qui peut être un parent, un proche, ou encore votre médecin traitant, pourra, si vous le souhaitez, assister à vos côtés aux entretiens médicaux. De plus, elle sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté. Elle donnera alors un avis, mais ne consentira pas aux soins à votre place, l'équipe médicale restant maître de la décision. **Il vous revient d'informer la personne que vous avez choisie et d'obtenir son accord**. Votre désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation en cours. Cependant, vous pouvez révoquer à tout moment votre personne de confiance, puis en désigner une nouvelle si vous le souhaitez.

Un document d'information intitulé « Tout savoir sur la personne de confiance » est disponible au sein de l'établissement au niveau des accueils, pensez à le demander.

Il vous sera remis lors de votre préadmission un formulaire de désignation de la personne de confiance à nous retourner **signé par vous et votre personne de confiance**.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES (Loi n°2016-87 du 2 février 2016)

Le souhait de la personne malade peut être soutenu par la rédaction de directives anticipées et la désignation d'une personne de confiance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale (le temps d'effectuer une analyse complète de la situation) ou si vos directives anticipées semblent inappropriées à la situation médicale. « Dans ce dernier cas, la décision du refus d'appliquer les directives anticipées est prise à l'issue d'une réunion collégiale. »

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées (par exemple, votre personne de confiance). Vous pouvez, à tout moment et par tout moyen, les réviser ou les révoquer.

Un modèle de formulaire pour vous aider à rédiger vos directives anticipées est à votre disposition auprès des équipes soignantes qui pourront vous accompagner dans cette démarche.

Vos droits d'accès au dossier médical

LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX INFORMATIONS DE SANTÉ

Le dossier médical constitué au sein de l'établissement comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction, en remplissant le formulaire que vous trouverez sur le site Internet du Groupe Confluent :
www.groupeconfluent.fr

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin.

Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande, mais au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Écoute et satisfaction du patient

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Soucieuse de vous apporter le meilleur service, la direction vous remercie de bien vouloir prendre quelques instants pour remplir le questionnaire de satisfaction. Celui-ci est à votre disposition auprès du responsable de service.

Pensez à le déposer à votre sortie :

- Soit dans l'urne située aux accueils Portes 1 et 3
- Soit auprès du personnel du service admissions / facturation
- Soit en l'adressant par courrier à l'attention de la direction de l'établissement à l'adresse suivante :
Groupe Confluent - Direction Générale
2-4 rue Éric Tabarly
44277 Nantes Cedex 2

LES INFORMATIONS UTILES EN CAS DE PLAINTES ET DE RÉCLAMATIONS

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour, nous vous invitons à en faire part directement au responsable du service.

Vous avez également la possibilité d'adresser un courrier à la direction à l'adresse suivante :

Groupe Confluent - Direction Générale
2-4 rue Éric Tabarly
44277 Nantes Cedex 2

Votre demande sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (Art. R1112-91 à R1112-94).

La direction assurera le lien avec la Commission des Usagers (CDU) et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non-médecin. Ce médiateur vous recevra pour échanger sur les difficultés que vous rencontrez.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission a pour mission de veiller au respect des droits des patients et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers, de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations des usagers et des suites qui leur sont données.

La liste nominative des membres de la commission est affichée dans le hall de l'établissement au niveau du point information.

Si vous souhaitez être mis en relation avec un représentant des usagers, merci de faire votre demande par email ou par téléphone au secrétariat de la commission :
Tél : 02 28 25 51 31
Email : christine.redois@groupeconfluent.fr

LES ASSOCIATIONS

Afin d'informer, guider et soutenir au mieux les usagers de l'établissement, des bénévoles de diverses associations sont régulièrement présents au sein des services hospitaliers.

Si vous souhaitez une visite des bénévoles lors de votre hospitalisation, vous pouvez en faire la demande auprès des responsables de service.

Qualité et sécurité des soins

L'Hôpital privé du Confluent s'est engagé depuis sa création dans une démarche Qualité et Gestion des risques. Elle a pour objectif d'améliorer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Un comité de management Qualité et Gestion des risques, composé de la direction, des praticiens et de responsables de services, élabore chaque année un programme tenant compte :

- ▶ Des nouvelles réglementations et recommandations
- ▶ Des orientations stratégiques de l'établissement
- ▶ Des projets des différentes instances (CLIN, CLUD, CDU...)
- ▶ Des rapports d'inspection des organismes de contrôles
- ▶ Des actions d'amélioration fixées au cours des procédures de certification
- ▶ Des résultats des audits et d'évaluations internes et externes

Un comité des vigilances et des risques, et des Comités de Retour d'Expérience (CREX) intégrant des professionnels représentatifs des différentes fonctions et services, coordonnent et assurent le suivi de la gestion des risques au travers notamment de l'analyse des dysfonctionnements signalés.

Un service qualité et sécurité des soins, composé d'un médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, d'un responsable Qualité et Gestion des risques, et d'assistantes Qualité et Gestion des risques, assure plusieurs missions :

- ▶ Organiser et coordonner la démarche Qualité et Gestion des risques en tenant compte de la politique qualité de l'établissement
- ▶ Assister les groupes de travail au plan méthodologique
- ▶ Coordonner la réalisation du suivi des évaluations des pratiques professionnelles
- ▶ Assurer la gestion documentaire
- ▶ Organiser et suivre la procédure de certification

LES INDICATEURS DE QUALITÉ

Depuis 2009, la Haute Autorité de Santé (HAS) a mis en place des indicateurs nationaux, obligatoires pour tous les établissements de santé, que l'on nomme IPAQSS (Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et la Sécurité des Soins). Les résultats de ces indicateurs sont rendus publics et consultables sur le site de Scope Santé et affichés au point d'informations de l'établissement.

www.scopesante.fr

La certification des établissements de santé par la HAS est une procédure d'évaluation externe, obligatoire et unique pour l'ensemble des établissements de santé (hôpitaux et cliniques) qui est renouvelée à intervalles réguliers. Elle permet d'apprécier non seulement le système de management de la qualité, mais également la prise en charge des patients et les démarches d'évaluation de pratiques professionnelles.

LES INSTANCES

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN a pour mission de prévenir, signaler et surveiller les infections nosocomiales liées aux soins et à l'environnement. Coordonné par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales est composé de médecins, d'un pharmacien, de la responsable Qualité et Gestion des risques et de cadres de soins.

Chaque service possède un correspondant et des représentants des usagers qui sont conviés à la présentation du programme annuel.

Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

Le CLAN est une commission consultative dont l'objectif est l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients hospitalisés.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD est composé de médecins, pharmaciens, responsables de services, personnels soignants. Il veille à l'amélioration de la prise en charge de la douleur par l'élaboration, la diffusion et l'évaluation de protocoles et valide les programmes de formation continue des personnels de l'établissement.

Le Centre de Coordination en Cancérologie (3C)

Le 3C est l'organisation définie par le Plan Cancer pour assurer la généralisation d'une approche concentrée et pluridisciplinaire du patient au sein des établissements de santé autorisés en cancérologie (mesure 32 du Plan Cancer 2003-2007). Ce centre de coordination permet d'organiser une démarche d'assurance qualité en cancérologie.

Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)

Le CSTH a pour mission principale de contribuer à améliorer la sécurité des patients transfusés dans les établissements de santé.

Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Le COMEDIMS est un organisme de concertation médico-pharmaceutique dont le rôle est d'étudier l'ensemble des problèmes et questions liés aux choix, à l'utilisation, et à l'environnement des produits pharmaceutiques. Le COMEDIMS s'assure de la bonne application du contrat de bon usage du médicament (CBUM), contrat signé avec l'Agence Régionale de Santé (ARS).



Le Fonds de dotation du Confluent : Recherche Santé Innovation en Région

Le secteur de la santé connaît une formidable et rapide mutation grâce aux progrès technologiques et scientifiques en cours. Une révolution de la connaissance et de l'information percute les organisations et structures existantes héritées de la construction au siècle dernier des premiers systèmes de santé.

Ce contexte en profonde évolution offre des opportunités d'innovation, de transformation et de développement majeurs aux acteurs de la santé.

Afin d'accompagner et pour soutenir son effort de transformation et d'innovation, le Groupe Confluent souhaite recourir, en complément des financements dont il bénéficie déjà pour ses activités de soins, à des financements issus du mécénat d'entreprises et de la générosité du grand public sur des projets et activités innovantes, d'intérêt général, mais non financés par l'Assurance Maladie ou les collectivités publiques.

C'est dans cet objectif que le Fonds de Dotation est créé.

Le fonds de dotation a pour objet :

- ▶ De soutenir l'innovation technologique, scientifique et médicale
- ▶ De soutenir l'organisation et le management des activités de soins, santé et bien-être
- ▶ D'agir en faveur d'actions de soutien, de confort et de bien-être proposées aux patients et à leurs proches

Pour atteindre ces objectifs, le fonds de dotation contribue notamment :

- ▶ À financer le fonctionnement d'équipes de recherche
- ▶ À l'achat d'équipements nécessaires à la recherche, à l'innovation médicale, au dépistage et aux soins
- ▶ À l'organisation d'actions et d'ateliers à destination des malades et de leurs proches

Venir au Confluent

VENIR EN VOITURE

- ▶ Périphérique sud, sortie Porte de Bouguenais - 52A
- ▶ Périphérique ouest, sortie Porte de Bouguenais - 52B
- ▶ Parkings payants à proximité des établissements

VENIR EN BUS

- ▶ Ligne 36 : arrêts Tabarly, Pirmil
- ▶ Lignes C4 ou 98 : arrêts Pont Rousseau, Libération, Pirmil
- ▶ Lignes 27/28/29/39/42 : arrêt Pirmil

VENIR EN TRAMWAY

- ▶ Ligne 2 : arrêts Pirmil, Gare de Pont Rousseau
- ▶ Ligne 3 : arrêts Pirmil, Pont Rousseau - Martyrs

VENIR EN TRAIN

- ▶ Gare SNCF la plus proche : gare Pont Rousseau
- ▶ TER Ligne 10 : Sainte-Pazanne, Pornic
- ▶ TER Ligne 11 : Challans, Saint-Gilles-Croix-de-Vie

VENIR EN VÉLO

- ▶ Station Bicloo n°102 : gare de Pont Rousseau
- ▶ Vous pouvez stationner votre vélo aux différents emplacements réservés à proximité des portes d'entrée.

L'Hôpital privé du Confluent

2-4 rue Éric Tabarly - 44277 Nantes CEDEX 2
Tél. : 02 28 25 50 00 - Fax : 02 28 25 52 40

www.groupeconfluent.fr





L'Hôpital Privé du Confluent

Nantes

2-4, rue Éric Tabarly
44277 NANTES Cedex 2
Tél. 02 28 25 50 00