

# Bienvenue

À L'HÔPITAL PRIVÉ  
DU CONFLUENT

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

 **VIVALTO SANTÉ**  
Entre nous, la vie



# VOTRE GUIDE *des essentiels*

Pour un séjour en toute **sérénité**

Vous allez être accueilli(e) dans les prochains jours à l'Hôpital Privé du 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. Afin de faciliter votre passage 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 accompagner dans vos démarches, de vous informer sur les services proposés, de vous renseigner sur les conditions d'accueil, mais également sur votre prise en charge et sur vos droits.



**523**

**lits et places  
toutes disciplines  
confondues**

**200**

**praticiens**

# 50

**spécialités  
médico-  
chirurgicales  
réunies sur  
un même site**



## **SOMMAIRE**

# QUI SOMMES NOUS?

Avec plus de 29 salles opératoires, jusqu'à 280 interventions chaque jour en semaine, 50 spécialités médico-chirurgicales, et 1200 salariés, l'Hôpital Privé du Confluent, situé à Nantes, est un acteur de santé majeur en Pays de la Loire. Nous proposons des activités de consultation et d'hospitalisation en court séjour de médecine, chirurgie, cancérologie, cardiologie et soins médicaux de réadaptation.

**L'établissement dispose de 12 instituts médico-chirurgicaux et d'un service d'Urgences 24h/24.** L'établissement est régulièrement classé parmi les meilleurs établissements privés de France.

**L'esprit « Confluent » réside avant tout dans une culture de l'innovation et du travail d'équipe au service des patients de la région.** Notre ambition vise à concilier l'excellence médicale, l'accessibilité aux soins, la prévention et l'accompagnement personnalisé de nos patients.



*Rendez-vous sur notre site, rubrique «offre de soins».*

# Un établissement du Groupe Vivalto Santé

L'établissement a rejoint le Groupe Vivalto Santé en 2019. **Troisième groupe d'hospitalisation privée de France**, Vivalto Santé a été fondé sur un partenariat innovant basé sur un modèle de gouvernance totalement partagée avec ses médecins : **la troisième voie**.

Le Groupe Vivalto Santé, pour faire entendre sa différence en matière d'éthique dans le monde hospitalier privé, s'est doté d'**une raison d'être** qu'il a intégrée à ses statuts :

**« Notre mission, au service de tous et de façon durable, est de soigner et d'accompagner les patients tout au long de leur parcours de soins et de leur vie.**

**Elle est fondée sur un partenariat innovant avec les médecins et un engagement fort des femmes et des hommes du groupe. »**

**Il devient en juin 2021 une « entreprise à mission », conformément à la Loi Pacte du 22 mai 2019.**

Animé par **une dynamique de développement**, le Groupe Vivalto Santé est aujourd'hui à la tête d'un réseau de plusieurs établissements de santé privés, en France et en Europe.

**L'excellence du soin, le respect du patient, la mutualisation des ressources**, autant de principes forts autour desquels le Groupe Vivalto Santé construit son réseau d'établissements, sur **un maillage territorial régional** performant, au service du soin de proximité.

**#Entrenouslavie**

# VOTRE PARCOURS DE SOINS

**1**



## Votre consultation pré-opératoire ou médicale

### Quel est son objectif?

Vous proposer et expliquer la prise en charge médicale ou l'intervention chirurgicale et répondre à toutes vos questions.

### Où a-t-elle lieu?

Au sein du cabinet médical de votre praticien.

**2**



## Votre consultation pré-anesthésique\*

### Quel est son objectif?

Évaluer les risques anesthésiques en fonction de vos antécédents et des traitements suivis et être informé(e) sur les techniques anesthésiques envisagées.

### Quand a-t-elle lieu?

Dès que possible après votre consultation chirurgicale et pas plus d'un mois avant l'intervention.

### Où a-t-elle lieu?

Au sein du cabinet médical de votre médecin anesthésiste (Porte 6 – 1<sup>er</sup> étage).

**3**



## Votre pré-admission

### Quel est son objectif?

Vous permettre de réserver votre séjour, choisir les prestations et services hôteliers, vous transmettre les documents nécessaires à votre hospitalisation.

### Quand a-t-elle lieu?

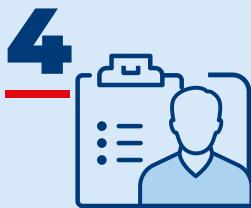
Maximum 45 jours avant le jour de votre intervention et minimum 5 jours avant.



99

CC

**Une équipe au service  
des patients !**

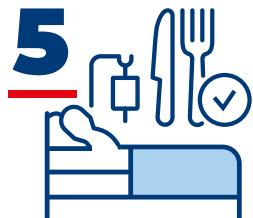


## 4 – Votre admission

**Quel est son objectif ?**  
Vous enregistrer dès votre arrivée au sein de l'établissement et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.

**Quand a-t-elle lieu ?**  
Le jour de votre hospitalisation.

**Où a-t-elle lieu ?**  
À l'accueil de l'établissement aux bureaux des admissions, en Portes 1, 3 ou 4, selon le type de prise en charge.



## 5 – Votre séjour

**Quel est son objectif ?**  
Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre pré-admission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement).

**Quand a-t-elle lieu ?**  
Dès qu'un lit est mis à votre disposition.

**Où a-t-elle lieu ?**  
Au sein de l'établissement.



## 6 – Votre sortie

**Quel est son objectif ?**  
Vous remettre les informations utiles ainsi que vos documents administratifs et médicaux afin d'assurer la continuité des soins.

**Quand a-t-il lieu ?**  
Après validation médicale.

**Où a-t-il lieu ?**  
Après une hospitalisation complète (avec nuit) : au bureau des sorties, Porte 3.

En ambulatoire et en HDJ : au sein même de votre unité de soins.

# Les différentes possibilités d'hospitalisation

**Il existe différentes formes d'hospitalisation.** Le médecin vous proposera les modalités de séjour les plus adaptées à votre pathologie. Il est le seul à pouvoir décider de ce qui convient le mieux.

## L'hospitalisation en ambulatoire

Il s'agit d'un mode de prise en charge dans lequel le patient séjourne à l'hôpital pour une durée inférieure à 12h. Cette formule présente de nombreux avantages, notamment le confort et la satisfaction du patient qui «dort chez lui». Selon le type d'intervention, plusieurs parcours sont possibles (flux debout, Cocoons, flux endoscopie...). Votre parcours est défini par votre chirurgien ou médecin traitant afin qu'il puisse être le plus adapté à votre prise en charge.





## L'hospitalisation complète

Cette prise en charge correspond à un séjour «classique» à l'hôpital. Vous y séjournez à temps complet, nuit et jour, la semaine et le week-end. Vous y restez le temps nécessaire à votre rétablissement.

Selon les disponibilités de l'établissement, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour.

*Certaines prestations et offres hôtelières sont souvent prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.*

## L'Hôpital de Jour (HDJ)

Certaines prises en charge ne relevant pas de la chirurgie mais nécessitant des bilans ou des traitements (médecine ambulatoire) sur une journée peuvent être organisées en hôpital de jour pluridisciplinaire, autre alternative à l'hospitalisation complète traditionnelle. Plusieurs parcours en HDJ sont accessibles au sein de l'établissement, notamment en soins oncologiques de support, renutrition en cancérologie, onco-gériatrie, plaies et cicatrisation, troubles de la marche, diabétologie, pneumologie, obésité, insuffisance cardiaque, douleur...

*Enfant hospitalisé :  
un parcours dédié grâce  
à l'association Les P'tits  
Doudous du Confluent.*

*Nos différents parcours  
patient : flux debout,  
cocoons, flux endoscopie...*



VOTRE  
ARRIVÉE



# CONSULTATIONS

## Pré-opératoire ou médicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin.

Lors de cette rencontre, le praticien 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 praticien recueillera votre consentement après vous avoir expliqué les bénéfices et les risques de votre intervention ou hospitalisation.

Le secrétariat vous remettra les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge, et vous précisera le parcours au sein duquel vous serez attendu(e).

Des informations sur votre prise en charge seront également disponibles sur l'application Parcours Confluent.





PRENDRE CONTACT  
AVEC LE SERVICE  
ANESTHÉSIE APRÈS  
AVOIR VU VOTRE  
CHIRURGIEN



## Pré-anesthésique

Si votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devez prendre rendez-vous avec un médecin anesthésiste un mois avant votre opération.

Ce rendez-vous doit avoir lieu au minimum 48 h avant l'intervention. Pour les poses de prothèse, les patients doivent contacter le service un mois et demi avant la date prévue.

### Quels documents devez-vous apporter ?

En complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé (mutuelle), vous devrez vous munir de :

- Toutes vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours
- Vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien
- Le questionnaire anesthésique / feuille de renseignement complétée (sauf si vous avez répondu à ce questionnaire sur l'application Parcours Confluent. L'anesthésiste y aura directement accès lors de votre consultation)
- Le carnet de santé pour les mineurs

# PRÉ-ADMISSION

À RÉALISER AU PLUS TARD 5 JOURS AVANT VOTRE INTERVENTION

## 2 options



### Option en ligne via l'application « Parcours Confluent »

Il est également possible de réaliser votre pré-admission en ligne :

- via l'application « Parcours Confluent » à télécharger sur votre smartphone
- via le site web de l'application : <https://parcoursconfluent.groupeconfluent.fr>

Pour cela, veuillez-vous munir du document d'authentification reçu par e-mail après votre rendez-vous avec votre spécialiste.

Celui-ci contient des informations qui vous seront nécessaires pour vous identifier (identifiant et mot de passe provisoire).

Une fois connecté(e), veuillez suivre les instructions. Assurez-vous que l'envoi des notifications, via l'application, est activé. Ces informations sont importantes pour le bon déroulé de votre séjour.

« Parcours Confluent »  
votre espace patient  
connecté.



### Besoin d'aide au niveau administratif?

Posez vos questions au bureau des pré-admissions après votre consultation d'anesthésie (1<sup>er</sup> étage - Porte 6) ou contactez le **02 28 25 56 06**



## Option imprimée

**Un formulaire de pré-admission vous a été remis par le secrétariat de votre praticien.** Ce document dûment complété doit être déposé impérativement le jour de votre consultation d'anesthésie au bureau des pré-admissions au 1<sup>er</sup> étage de la porte 6.

**Une copie de votre carte d'identité recto/verso et de votre carte de mutuelle recto/verso** doivent impérativement accompagner le document.

Si vous n'avez pas de consultation d'anesthésie (intervention sous anesthésie locale, traitement), l'ensemble de ces documents doit impérativement être adressé au service des pré-admissions **au plus tard 5 jours avant votre intervention**.

**Vous pouvez nous faire parvenir ces éléments :**

- **par e-mail** à l'adresse : [hpc.preadmissions@vivalto-sante.com](mailto:hpc.preadmissions@vivalto-sante.com)
- **en les déposant directement dans la boîte aux lettres** située au bureau des pré-admissions (1<sup>er</sup> étage - Porte 6)
- **par voie postale** à l'adresse :  
L'Hôpital Privé du Confluent – Pré-admissions  
2-4 rue Éric Tabarly – 44277 NANTES Cedex 2

# Nouvel espace personnel et sécurisé



«MON ESPACE SANTÉ» EST UN SERVICE PUBLIC, GRATUIT, ACTIVABLE EN QUELQUES CLICS, PROPOSÉ PAR L'ASSURANCE MALADIE.



## avantages

> **Stockage** de tous vos documents de santé en toute sécurité (comptes rendus opératoires, lettres de liaison, ordonnances de sortie). Ils sont ainsi accessibles tout le temps et en tous lieux.

> **Alimentation** de vos documents de santé dans votre espace par les professionnels.

> **Consultation de votre DMP** par un professionnel de santé avec votre accord préalable, excepté en cas d'urgence.

> **Échange** avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée. Vos professionnels de santé peuvent vous contacter et vous envoyer des informations en toute confidentialité.



Mon espace santé répond également aux règles édictées par le RGPD (Règlement général sur la protection des données). Si vous ne manifestez pas votre opposition auprès de nos équipes, l'alimentation de « Mon espace santé » est automatique.

**Pour utiliser « Mon espace santé » deux possibilités :**

**1. Rendez-vous sur [monespaceante.fr](http://monespaceante.fr)**

(depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)

**2. Téléchargez l'application « Mon espace santé »**

**Vous souhaitez plus d'informations ?**

**Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel).**

# ADMISSION

## Quelles dispositions prendre avant votre venue en chirurgie ?



Le jour de votre entrée, afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche et dépilation transmises par votre chirurgien.

Vous devrez également respecter l'ensemble des consignes préopératoires qui vous auront été communiquées. Pensez à ôter tout bijou, piercing, faux ongles (gel et résine compris), vernis à ongle (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé(e).

Il est également essentiel de bien respecter toutes les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites par le médecin anesthésiste.



### Un SMS la veille de votre séjour

La veille de votre intervention, **un SMS vous sera adressé pour vous donner les dernières consignes nécessaires au bon déroulement de votre prise en charge**, notamment l'heure de convocation et le numéro de la Porte à laquelle effectuer votre admission et démarrer votre parcours de soins.

**Merci de bien respecter ces consignes.**



# Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous dans un petit bagage ou une valise cabine de 6 kg maximum :

- › **Un nécessaire de toilette**
- › **Des vêtements de jour et de nuit confortables**
- › **Les boîtiers de rangement de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...**
- › **Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec un casque.**

*N.B. : Des affaires complémentaires pourront vous être apportées pendant votre séjour.*

**Veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.**

## Le jour de votre entrée

Liste de documents à apporter avec vous :

- › **Pièce d'identité** (carte d'identité, passeport ou carte de séjour)
- › **Carte vitale**
- › **Carte de régime complémentaire** (mutuelle...)
- › **Toute autre pièce justificative** (CMU, accident de travail – maladie professionnelle...) et fiche de liaison pour les personnes venant d'un EHPAD
- › **Carte de groupe sanguin**
- › **Radiographies, résultats d'examens demandés par votre praticien** (bilan sanguin, examen d'urine, scanner...)
- › **Traitements(s) en cours** dans leur(s) boîte(s) et les ordonnances (pas de pilulier)
- › **Le carnet de santé** pour les mineurs



Pour la réservation du séjour de votre enfant, **vous devrez vous munir de votre pièce d'identité, de celle de votre enfant et de votre livret de famille.**

Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. **L'autorisation d'opérer doit donc être signée obligatoirement par chacun des représentants légaux.**

# ADMISSION



## Le déroulement de votre admission

› Si vous avez rendez-vous en :



Merci de vous présenter à l'accueil directement.

**SI DOSSIER INCOMPLET**



**Vous passerez par le guichet d'admission.**

**SI DOSSIER COMPLET**



**On vous orientera vers le service concerné.**

› Si vous avez rendez-vous en :



- **Éditez un ticket numéroté.**
- **Patinez dans le salon d'attente.**
- **Présentez-vous** au guichet indiqué lorsque votre numéro sera annoncé à l'écran.

**Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement. Vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date indiquées dans le SMS reçu la veille de votre entrée.**

Vous serez orienté(e) vers le service de soins où l'équipe se chargera de votre installation. **Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition** pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation pré-anesthésique.

# CHAMBRES PARTICULIÈRES

POUR LES HOSPITALISATIONS COMPLÈTES (AU MOINS 2 JOURS)

## La possibilité de choisir

Vous reposer après une intervention, accueillir vos proches, lire, profiter d'une émission de télévision, d'un bon film ou tout simplement conserver votre intimité, sont autant de bonnes raisons de choisir l'une de **nos 3 chambres particulières** :

Chambre  
**DÉLICE**



Chambre  
**GORUMANDE**



Chambre  
**PRESTIGE**



# PRESTATIONS À LA CARTE

## Vous simplifier la vie

Prendre soin de vous, vous restaurer de manière améliorée ou encore vous divertir, nos prestations à la carte ont été créées pour vous apporter confort et bien-être. Totalement modulables et personnalisables, ces services s'ajustent au gré de vos envies et de vos besoins.

- › **Vous restaurer de manière améliorée** avec nos petits-déjeuners, déjeuners, dîners Gourmands ou collations de mignardises
- › **Vous divertir** : télévision + casque, téléphone
- › **Être accompagné(e)** : forfait accompagnant (lit, petit-déjeuner et dîner)



Pour toute question ou commande de prestations à la carte, nous vous invitons à contacter :

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30**

- › Depuis le téléphone de votre chambre le : 68 69
- › Depuis un téléphone portable le : 06 13 42 36 41

**Les week-ends et jours fériés de 9h à 18h**

- › Depuis le téléphone de votre chambre le : 78 71
- › Depuis un téléphone portable le : 02 28 25 50 00

**À NOTER** › Toute commande de dîner, déjeuner ou petit-déjeuner doit se passer la veille avant 13h.



VOTRE  
SÉJOUR





## Vos interlocuteurs



LE PERSONNEL  
MÉDICAL



LE PERSONNEL SOIGNANT  
ET PARAMÉDICAL

- **Les chirurgiens ou médecins** référents de votre hospitalisation
- **Les médecins anesthésistes** participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur)

- **Les Infirmier(e)s Diplômé(e)s d'État** (IDE) sont chargé(e)s des soins en collaboration avec le médecin.
- **Les Aides-Soignant(e)s** (AS) sont chargé(e)s des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- **Les professionnel(le)s des soins de support** : diététicien(ne)s, psychologues, assistant(e)s de service social...
- **Les brancardier(e)s** sont chargé(e)s du transport et de l'accompagnement des malades au sein de l'établissement.



## LE PERSONNEL HÔTELLIER

Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) de la société ELIOR ou SODEXO (en fonction de votre service), sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.



Ces différents professionnels sont identifiables grâce à un badge situé sur leur blouse. Ce dernier indique leur prénom et fonction.

À chaque professionnel son code couleur...



**Médecin**



**Infirmier(e)**



**Aide-soignant(e)**



**Brancardier**



**Pharmacien**



**Préparateur**



**Soins de support**



**Cadre de soins**



**Assistante de consultation**



**Agent de service**



## Nos soins de support

### Assistance sociale

Les assistantes sociales peuvent **vous accompagner** pour l'organisation de votre sortie d'hospitalisation.

### Psychologie

Une équipe de psychologues propose des entretiens psychologiques personnalisés d'accompagnement des patients et des proches ainsi que des temps individuels et/ou collectifs sur le vécu de la maladie.

### Socio-esthétique

Avant, pendant ou après les traitements en oncologie, vous pouvez solliciter les socio-esthéticiennes pour toutes informations ou conseils relatifs à une modification sur la peau, les ongles, les cheveux ainsi que pour des soins de confort et de mieux-être : toucher-massage, soins du visage, des ongles...

### Sophrologie

Notre infirmière diplômée en **sophrologie** propose aux patients hospitalisés ou en soin à l'hôpital de jour, un accompagnement par la sophrologie pour vous permettre de : mieux gérer les réactions émotionnelles, prévenir le stress, faciliter le sommeil récupérateur, augmenter la capacité de concentration, renforcer la confiance en soi, etc.

### Sevrage tabagique

Notre infirmière tabacologue **conseille et accompagne** les patients pour les aider à arrêter de fumer, en proposant un suivi personnalisé et des solutions adaptées.

### Diététique

L'équipe diététique prend en charge la dénutrition des patients en hospitalisation et effectue des prises en charge diététiques spécifiques sur prescription médicale.

## Activités Physiques Adaptées (APA)

**L'Hôpital Privé du Confluent propose également de l'Activité Physique Adaptée pour les patients pris en charge en oncologie :** réhabilitation corporelle, pilates, yoga. Des enseignants APA sont également présents sur l'établissement et interviennent dans différents services : réadaptation cardiovasculaire (marche/marche nordique/reprise course à pied, stretching, ateliers ETP), mais aussi dans le service de médecine.

L'ensemble de ces activités est adapté aux capacités des personnes fragilisées.

## Ergothérapie

**L'ergothérapeute aide les patients à retrouver leur autonomie en adaptant les activités quotidiennes** à leurs capacités.

## Hypnose

**L'infirmière spécialisée en hypnose joue un rôle essentiel dans la gestion du stress,** de l'anxiété, de la douleur et des nausées des patients. Elle aide les patients à se détendre avant, pendant et après des traitements ou interventions, et améliore leur confort, en complément des traitements médicaux.

## Cancérologie

### 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.

L'ERI® est également un espace de rencontres qui favorise les échanges entre patients, proches, professionnels et associations. Grâce à l'ERI®, vous pouvez :

- **Participer à des réunions** d'informations ou conférences animées par des professionnels ;
- **Partager vos expériences** à l'occasion de groupes de parole ;
- **Tisser des liens** et profiter simplement d'un moment convivial lors d'un atelier ou d'une séance d'activité physique adaptée.

*Activités dédiées aux patients pris en charge en oncologie : Consultez notre agenda*

## COMMENT S'Y RENDRE ?

L'Espace de Rencontres et d'Information est situé dans le hall d'accueil de la Porte 1.

### Permanences

Lundi au jeudi : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30  
Vendredi : de 9h à 13h

### Contact

02 28 27 21 28 - hpc.eri@vivalto-sante.com

# SÉJOUR

## Votre linge et effets personnels

Veillez à apporter votre nécessaire de toilette (y compris les serviettes), vêtements de nuit, pantoufles (cf. page 19)... **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 un doudou propre ou tout objet familier.

- › Si vous êtes accueilli(e) dans le parcours « **Flux debout** » (cf. page 9), veillez à n'apporter qu'une toute petite valise lors de votre entrée car vous ne serez installé(e) dans votre chambre qu'à la suite de l'intervention. **Il sera possible d'apporter d'autres affaires ensuite (hors ambulatoire où vous rentrez chez vous le jour même).**

**Nous vous déconseillons de venir avec des objets précieux ou de valeur, qu'elle soit financière ou sentimentale. La direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos effets personnels. Toutefois, un coffre-fort individuel et sécurisé est à votre disposition dans chaque chambre d'hospitalisation. Il vous sera alors possible d'y glisser certains objets personnels de petite taille.**

## Courrier • Fleurs

**Le courrier 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.



**Pour des raisons d'hygiène, les plantes/fleurs sont interdites dans l'établissement.**



NE PAS  
FUMER DANS  
L'ÉTABLISSEMENT  
NI DEVANT  
LES PORTES  
D'ENTRÉE



## Visites

Nous savons le réconfort qu'apportent les proches. Un minimum de discréction 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 le responsable d'unité de soins,** l'aménagement des horaires de visite et/ou l'autorisation qu'un accompagnant reste auprès de vous la nuit (possible uniquement en chambre seule).

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

### RECOMMANDATIONS AUX VISITEURS



**Ne ne pas venir  
en groupe** trop nombreux.



**Observer un minimum  
de discréction** et de silence.



**Informier le personnel** soignant lorsque vous vous absentez du service, avec vos proches.



**Quitter temporairement  
la chambre** durant les visites médicales et les soins.



**Un espace fumeurs** est à votre disposition près de la **Porte 4**.

# SÉJOUR

## Restauration

- 7h30 petit-déjeuner
- 12h déjeuner
- 18h30 dîner



### 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.

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.**

### Accompagnants

› **Réserver\*** un repas Premium (déjeuner ou dîner) servi en chambre.

\* À réserver impérativement au plus tard la veille de votre venue avant 16h30 : au 06 13 42 36 41 en semaine et au 02 28 25 50 00 le week-end et jour férié.

› **Déjeuner en semaine au restaurant** « L'Escale du Confluent » situé au rez-de-chaussée de la Porte 3, de 11h45 à 14h30. Le repas est à régler à l'hôtesse du restaurant.

› **Se restaurer en journée** à l'un des deux Relais H (Portes 3 et 6).



# Télévision • Téléphone Wi-Fi

**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 les tarifs des chambres seules.

**En chambre double, l'utilisation d'un casque audio individuel est nécessaire pour ne pas déranger la personne pouvant être hospitalisée près de vous.** Vous avez la possibilité d'apporter votre propre casque ou d'en demander un à l'accueil de la clinique. **Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.** L'accès au téléphone est compris dans les tarifs des chambres seules.

**En chambre double, afin de bénéficier de ce service payant, veuillez en faire la demande lors de votre pré-admission 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** devant le numéro que vous cherchez à joindre (ex : 0 02 41 ...).

**Il est possible d'obtenir un accès Wi-Fi depuis votre chambre. Vous devez vous munir de votre ordinateur avec l'option Wi-Fi activée.** Pour obtenir vos codes d'accès, adressez-vous au bureau des admissions ou contactez l'accueil depuis votre chambre en composant le "9". Ce service est gratuit.



**Nous vous invitons à visionner la chaîne TV du Confluent** sur laquelle vous trouverez un grand nombre d'actualités et d'informations utiles.

# SÉJOUR

## Associations & Cultes

### 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.

Liste des associations intervenant au sein de l'établissement : **Les Blouses Roses, Les Petits Frères des Pauvres, Fédération nationale VMEH (Visite des malades dans les établissements hospitaliers), La Ligue contre le cancer, Les P'tits Doudous du Confluent, JALMALV (Jusqu'à la mort accompagner la vie).**

### Cultes

**Durant votre séjour**, vous pouvez demander au personnel soignant de vous mettre en lien avec **l'aumônerie catholique** de l'établissement ou avec **des ministres d'autres cultes**. Un lieu de recueillement est à votre disposition au 4<sup>e</sup> étage du bâtiment 3.



Les patients ressources de la Ligue contre le cancer de Loire-Atlantique assurent des permanences au sein de notre établissement. Il s'agit de personnes qui ont eu un cancer et qui mettent le vécu de leur maladie au service de celles et ceux qui sont à leur tour touchés par le cancer.

**Vous souhaitez rencontrer un patient ressource ?**

**Contactez l'ERI au 02 28 27 21 28 pour connaître les dates des prochaines permanences.**



## Interprétariat

Le recours à un interprète\* est possible dans certaines langues étrangères pour les personnes comprenant mal ou peu le français.

Lorsque votre intervention est programmée, merci d'en faire la demande auprès du secrétariat de votre praticien. Si votre séjour n'a pas été programmé à l'avance, veuillez en faire la demande au personnel soignant.

\* Pour les consultations principales de votre séjour, nous vous demandons dans la mesure du possible d'être accompagné(e) d'une personne parlant le français.

## 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, 3, 5 et 6**.



### Horaires d'ouverture des boutiques :

- › Du lundi au vendredi : de 8h à 17h30
- › Le samedi, dimanche et jours fériés : de 12h30 à 17h30



- › Du lundi au vendredi : de 8h à 18h



VOTRE  
SORTIE



# SORTIE

**Le jour et l'horaire de sortie sont déterminés par votre médecin.** Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra : votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, un arrêt maladie si nécessaire et vos prochains rendez-vous, le cas échéant. Dans le but d'assurer la bonne continuité de votre prise en charge à la suite de votre séjour, ces éléments seront également déposés sur le portail sécurisé "Mon espace santé" (cf. page 16) et adressés à votre médecin généraliste ou spécialiste référent.

## Sortie après une hospitalisation complète



**Lors de votre sortie, vous devrez vous rendre aux bureaux des sorties Porte 3. Il vous sera remis votre dossier administratif de sortie.**

**Votre dossier contiendra :**

- › **Votre facture.** Prévoyez un moyen de paiement (carte bancaire, chèque et/ou espèces) pour régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.).
- › Si besoin, **un bulletin de situation pour justifier d'un arrêt de travail** pendant votre séjour hospitalier.

**Pensez à demander à votre médecin :**

- › **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



# Transports après hospitalisation

Afin de regagner votre domicile après votre prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin.

Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile **en ambulance (transport allongé)** ou **en transport sanitaire VSL (transport assis)**. **Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale**. Un bon de transport pourra vous être remis afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite.

Si vous souhaitez être transféré(e) et rejoindre un autre établissement de votre choix, votre médecin pourra vous prescrire un transport en ambulance ou en transport sanitaire VSL en fonction de votre état de santé.



## Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus et dégageant l'hôpital de toute responsabilité.

# SORTIE

## Sortie en ambulatoire

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire nécessitant une anesthésie, certaines modalités sont à prendre en compte pour vous permettre de rentrer chez vous le jour même :



Il vous sera **interdit de conduire un véhicule.**



Vous devrez être **obligatoirement raccompagné(e) à votre domicile**, par quelqu'un de votre entourage.



Vous devrez rester **entouré(e) pendant les 24 heures suivant l'intervention** et garder un téléphone à proximité\*.



Le lendemain de votre retour à domicile, **un SMS de suivi ou un e-mail** si vous vous êtes déjà connecté(e) à l'application Parcours Confluent.



### Pour votre enfant

**Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal** (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée).

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire, il faudra qu'il y ait deux personnes accompagnant l'enfant lors de sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.

\* Sauf cas particuliers précisés par l'anesthésiste ou le chirurgien.



**En cas de problème après une intervention en ambulatoire :**

- > Le jour de l'intervention :**  
contactez le service ambulatoire au 02 28 25 50 41 (avant 21h30).
- > Le lendemain de l'intervention :**  
contactez le secrétariat de votre chirurgien.
- > En dehors des horaires d'ouverture de ces services :**  
contactez le service des urgences au 02 28 25 50 15.
- > Au-delà de 72 heures :**  
veuillez prendre rendez-vous avec votre chirurgien ou médecin traitant.

**En cas d'urgence, composez le 15.**

# SORTIE

## Ce que vous aurez à régler (frais de séjour)

À la fin de votre séjour hospitalier, vous aurez à régler les frais non pris en charge par l'Assurance maladie ou votre mutuelle.

Vous aurez également à régler les prestations particulières que vous aurez choisies durant votre séjour au sein de l'établissement (offres hôtelières et services proposés).

- › Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur

## Dépassements d'honoraires

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention.

- › Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.



# Votre satisfaction

Un formulaire intitulé « Recueil de l'expression du patient » est mis à votre disposition afin de recueillir vos avis et impressions sur les conditions de séjour au sein de notre établissement.

Nous vous remercions de bien vouloir y répondre. Vos remarques sont importantes car elles nous permettent de connaître les points positifs de votre séjour et ceux à améliorer.

Un questionnaire informatisé, appelé e-satis vous sera également envoyé par la HAS (Haute Autorité de la Santé) par e-mail à la fin de votre séjour. Vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Une fois par an, un score global de satisfaction est calculé pour chaque établissement et est publié sur le site Scope Santé ([www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)). Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre.

**Vous êtes satisfait(e)** de votre séjour au sein de notre établissement et vous souhaitez remercier les équipes administratives, médicales et/ou paramédicales qui vous ont accompagné(e) tout au long de votre parcours de soins.

**Vous pouvez nous laisser un message sur :**

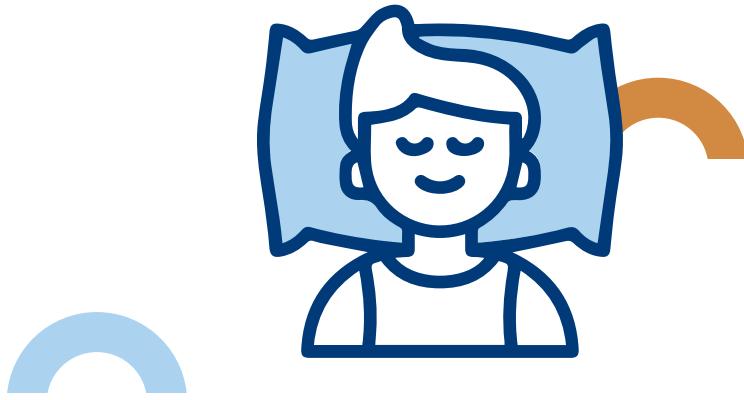
ou **Notre messagerie**



[hpc.relations.usagers@vivalto-sante.com](mailto:hpc.relations.usagers@vivalto-sante.com)

Quel que soit le moyen choisi, **votre message sera transmis aux équipes concernées.**

# SORTIE



## Votre retour à domicile

RESTEZ AU CALME ET SUIVEZ LES CONSIGNES MÉDICALES.

## Les soins de suite

Le séjour en soins médicaux et de réadaptation se fait sur prescription médicale uniquement de votre médecin traitant ou de votre chirurgien. **Compte tenu des délais et d'un nombre important de demandes, il est vivement conseillé de faire la demande le plus tôt possible** dès la confirmation de votre rendez-vous opératoire.



## 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.





# VOS DROITS & RÈGLES COLLECTIVES



# DROITS

## Information et consentement du patient

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé (Article L.1111-2 de la loi du 4 mars 2002).

Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

L'information du patient et son consentement éclairé sont la base de la relation entre les patients et les professionnels de santé. L'Hôpital Privé du Confluent se veut être le garant du respect de ces droits fondamentaux. Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une « prise de décision partagée », le médecin vous informera et répondra à vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé(e), sur votre demande expresse.

Les médecins et infirmiers se tiennent également à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis concernant des examens, interventions ou soins particuliers. Ces documents écrits complètent l'information orale donnée.

## Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique.

Cet enregistrement sera conservé pendant la durée légale en vigueur et est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour.

Ces informations permettent également l'établissement de statistiques (Article L6113-7 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale). Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi

médical ou administratif de votre dossier en application de l'article 9.2 du RGPD (Règlement général sur la protection des données) ou également à des fins d'amélioration de la qualité.

Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement de ces informations auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par e-mail à :

dpo.hpc@vivalto-sante.com

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2 et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

Par ailleurs, vous pouvez bénéficier de la non-divulgation de votre présence au sein de l'établissement en le précisant au bureau des entrées lors de votre admission.

## Dossier médical et droits d'accès

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance gratuitement en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement ([hpc.direction@vivalto-sante.com](mailto:hpc.direction@vivalto-sante.com)) conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 modifié portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 03/07/2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

# DROITS

Il peut vous être adressé directement par voie postale ou être transmis à un médecin que vous aurez choisi. Vous pouvez également le consulter sur place 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.

## Personne à prévenir

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence (Article L.1111-11 du Code de la santé publique).

## La personne de confiance

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance (parent proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous

accompagner pour toutes vos démarches au sein de l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous-même votre volonté. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille. La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir.

Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés.

## Les directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu

prévaut sur tout autre avis non médical. Le patient est invité à informer l'équipe soignante s'il a rédigé des directives anticipées.

## La protection des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité.

Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention après avoir tout tenté pour faire changer d'avis le mineur. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

## La protection des majeurs sous tutelle

Lorsqu'un patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968. Les majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière.

Nous nous engageons à respecter leurs droits tout au long de leur séjour. Le majeur protégé doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

# DROITS

## Remerciements, plaintes, réclamations...

Si vous souhaitez nous faire part de vos remerciements, d'observations, ou de difficultés rencontrées durant votre séjour, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service.

Vous avez également la possibilité d'écrire à la Direction par e-mail à :

**[hpc.relations.usagers@vivalto-sante.com](mailto:hpc.relations.usagers@vivalto-sante.com)**

ou par voie postale à l'adresse suivante :

**L'Hôpital Privé du Confluent**

**Direction Générale**

**2-4, rue Éric Tabarly**

**44277 Nantes Cedex 2**

En cas de réclamation, 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.

### Comment sont gérées les plaintes et réclamations ?



Toute plainte ou réclamation fait l'objet d'une réponse écrite de la part de la Direction. Cette réponse est établie en tenant compte de l'analyse et des informations transmises par les professionnels concernés par la prise en charge du patient. Une rencontre peut être proposée au plaignant.

Il peut également demander à rencontrer et se faire accompagner par un représentant des usagers.



# La commission des usagers (CDU)



La commission est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations des usagers et des suites qui leur sont données. Pour être mis en relation avec un représentant des usagers, merci de faire votre demande par e-mail [hpc.relations.usagers@vialto-sante.com](mailto:hpc.relations.usagers@vialto-sante.com) ou par téléphone au secrétariat de la commission : **02 28 25 51 31**. Vous avez également la possibilité de contacter directement les associations des représentants des usagers dont les contacts sont disponibles sur notre site internet (rubrique «Les droits du patient»).

## Qui sont les représentants des usagers ?

Nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), les RU sont des bénévoles formés, membres d'une association agréée en santé, chargés de porter la parole des patients et de leur entourage.

Ils sont membres obligatoires de la commission des usagers (CDU), au même titre que le directeur de l'établissement et des médiateurs médicaux ou non médicaux. Le RU écoute les usagers, les informe et les

orienté pour faciliter leurs démarches et fait remonter aux professionnels de l'établissement leurs réclamations. Tout patient, son entourage, peut contacter un RU de l'établissement, pour s'informer et lui faire part d'une situation plus ou moins délicate à résoudre. Leurs coordonnées sont disponibles dans les services et sur le site internet.

*Représentants des usagers : tout comprendre de leurs rôles et missions.*

# DROITS



## Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc...) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

### Pour en savoir plus :

N° vert : 0 800 20 22 24

[www.dondorgane.fr](http://www.dondorgane.fr)

## Photos, vidéos et enregistrements

L'Hôpital Privé du Confluent reçoit de nombreuses demandes de reportage de la part des rédactions de la presse écrite, radio et télévisuelle locales. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser d'être interviewé(e), filmé(e) ou photographié(e).

**IMPORTANT : De la même façon, la prise de photo, film ou enregistrement des professionnels, à leur insu, est strictement interdite.**

## Charters

Pour garantir la meilleure prise en charge des patients, l'Hôpital Privé du Confluent s'appuie sur plusieurs chartes, que vous pourrez consulter en annexes :

- Charte de la personne hospitalisée
- Charte de l'enfant hospitalisé
- Charte Romain Jacob (pour les personnes en situation de handicap)

# LE VIVRE ENSEMBLE

## Le "vivre ensemble" au sein d'un établissement de santé, c'est :

- > **Respecter et permettre le repos** des autres patients.
- > **Ne pas gêner** le fonctionnement du service.
- > **Avoir une tenue vestimentaire correcte** lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- > **Maintenir en bon état les locaux** et les objets mis à votre disposition.

## Pour votre sécurité et votre bien-être



**Il est strictement interdit de fumer** au sein d'un l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.



**Les produits illicites et boissons alcoolisées ne sont pas tolérés** au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.



**Le silence** constitue un des éléments du confort et du rétablissement des malades.

Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos proches de le respecter. Pensez à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.



Nous vous remercions de bien vouloir maintenir votre **téléphone portable et tablette éteints** pour limiter les ondes émises pouvant interagir avec certains équipements médicaux.



Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.



**N'emmenez aucun objet de valeur.** Au besoin, un coffre-fort est mis à votre disposition dans chacune des chambres de l'établissement (petits objets seulement).

**L'Hôpital Privé du Confluent décline toute responsabilité pour les objets personnels que vous conserveriez dans votre chambre, en cas de perte ou de vol.**

*Consultez la charte soignant/soigné : un engagement partagé*



# NOS ENGAGEMENTS & CHARTES



# ENGAGEMENTS

## Qualité & sécurité des soins

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction et l'expérience de l'usager au cœur de ses préoccupations.

La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées.

### Bien vous identifier

#### › L'identité

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de contrôle de l'identité tout au long de votre parcours de soins. Votre contribution nous est précieuse. 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.

#### › Le bracelet d'identité

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 ou d'une intervention. 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.



## Médicaments

Lors de votre hospitalisation, dans le but de sécuriser votre prise en charge, votre traitement médicamenteux sera conservé par les infirmier(e)s du service et vous sera restitué à votre sortie. Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à promouvoir le bon usage des médicaments en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir. Au cours de votre hospitalisation, l'établissement est responsable de votre prise en charge médicamenteuse. Vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- › **Prescrits par votre médecin responsable du suivi de votre séjour hospitalier.** Il 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.
- › **Dispensés par le pharmacien.**
- › **Administrés par le personnel soignant** selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

À l'issue de votre séjour, il est essentiel de bien comprendre : les nouvelles prescriptions et les changements éventuels intervenus dans votre traitement initial. Si vous avez confié votre traitement personnel aux équipes soignantes en début de séjour, n'oubliez pas de les réclamer à votre sortie.

# ENGAGEMENTS

## Soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé(e), c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé(e) sur l'utilisation des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduelle et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de

glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

*Notre engagement pour la prise en charge de la douleur*

## Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une

Équipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmier(e)s spécialisé(e)s en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

## Alimentation et nutrition

Le couple alimentation-santé est au cœur des préoccupations de l'Hôpital Privé du Confluent. C'est pour cela qu'en réponse à la directive ministérielle de 2002, notre établissement dispose d'un Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) doté de 3 objectifs :

1. Dépister et traiter la dénutrition liée à certaines maladies
2. Proposer une consultation pour les maladies de la nutrition (dénutrition/obésité) avec une équipe spécialisée comprenant des diététiciens(nes) et un médecin nutritionniste
3. Améliorer la qualité de la restauration des patients en proposant des menus adaptés en fonction de l'âge, la maladie et des régimes spécifiques

Les repas sont servis dans votre chambre sur un plateau individuel.

Ils répondent à un bon équilibre nutritionnel et sont confectionnés par notre prestataire de restauration SODEXO.

En cas de troubles de l'appétit, de diabète, de régime prescrit par le médecin ou de perte de poids importante, un(e) diététicien(ne) vous aidera à élaborer vos repas afin de compenser vos besoins spécifiques.

## Bientraitance

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre établissement, l'ensemble des professionnels va s'assurer de votre bonne information, du bon déroulé de vos soins ou accompagnements et de votre bien-être dans un objectif de bien-traitance.

Toutefois, il se peut que certains soins, services ou accompagnements vous paraissent manquants ou inadaptés à votre situation personnelle ou que vous vous sentiez maltraité(e). Vous pouvez agir et le signaler à la personne de votre choix (professionnel, proche, etc.).

# ENGAGEMENTS

## Démarche d'amélioration continue de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### › La certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour plus de renseignements, rendez-vous sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### › Indicateurs

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé. Ils portent notamment sur :

- La lutte contre les infections nosocomiales
- La qualité de la prise en charge
- La satisfaction du patient

Les résultats de différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins sont consultables sur le site de la Haute Autorité de Santé : ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

# CHARTES



## CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la 1<sup>re</sup> conférence européenne des associations «Enfants à l'hôpital».

“ Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants ” - **UNESCO**.  
Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

### 1 L'admission à l'hôpital

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

### 2 Etre entouré pendant le séjour

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

### 3 Impliquer les parents dans le processus de soins

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

### 4 Etre informé sur la maladie et les soins

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

### 5 Soulager la douleur

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

### 6 Des activités de loisir en fonction de l'âge

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

### 7 Un environnement hospitalier adapté

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

### 8 Formation spécifique du personnel soignant

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

### 9 Assurer une continuité des soins

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

### 10 Respect de l'intimité de l'enfant

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

# CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap





  
**Usagers, vos droits**  
**Charte de la personne hospitalisée**  
**Principes généraux**

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

**[www.sante.gouv.fr](http://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.



## Comment nous contacter ?

### Par téléphone

- › **Standard** : 02 28 25 50 00  
Du lundi au vendredi, de 8h à 20h
- Le samedi, de 8h à 19h
- Le dimanche, de 9h à 19h45
- › **Urgences** : 02 28 25 50 15  
7j/7 • 24h/24

### Par courrier

- › **L'Hôpital Privé du Confluent**  
**Direction générale**  
2-4, rue Éric Tabarly  
44 277 Nantes Cedex 2

## Comment venir ?



### En voiture

- › **Périmérique sud** : Sortie  
Porte de Bouguenais - 52A
- › **Périmérique ouest** : Sortie  
Porte de Bouguenais - 52B  
*Parkings payants à proximité de l'établissement, appartenant à la société Vinci Indigo*



### En train

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



### En bus

- › **Ligne 36** : Arrêts > Tabarly et Pirmil
- › **Lignes C4/98/E8** : Arrêts > Pont Rousseau, Libération et Pirmil



### En tramway

- › **Ligne 2** : Arrêts > Pirmil et  
Gare de Pont Rousseau
- › **Ligne 3** : Arrêts > Pirmil et Pont  
Rousseau - Martyrs



### 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.*



## À L'HÔPITAL PRIVÉ DU CONFLUENT

**VIVALTO SANTÉ**  
Entre nous, la vie

### PORTE 1

ONCOLOGIE - HÉMATOLOGIE  
MÉDECINE NUCLÉAIRE  
RADIOTHERAPIE - CHIMIOTHÉRAPIE  
ACCUEIL FLUX DEBOUT **PORTE 1**

### PORTE 2

RADIOLOGIE  
RADIOLOGIE INTERVENTIONNELLE  
ÉCHOGRAPHIE - MAMMOGRAPHIE  
IRM - SCANNER

### PORTE 3

ACCUEIL HOSPITALISATION  
PHARMACIE - RÉTROCESSION

### PORTE 4

ACCUEIL AMBULATOIRE  
ACCUEIL FLUX DEBOUT **PORTE 4**

### PORTE 5

CONSULTATIONS

### PORTE 6

ACCUEIL CONSULTATIONS  
LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES  
ECHO DIALYSE & NÉPHROLOGIE  
DIRECTION - CENTRE DE CONFÉRENCE

### ENTRÉES Côté Loire

CENTRE DE RÉADAPTATION

URGENCES 24H/24



**L'Hôpital Privé du Confluent**  
**Nantes**

2-4, rue Éric Tabarly - 44 277 Nantes Cedex 2 - Tél. 02 28 25 50 00

