



LIVRET D'ACCUEIL



www.clinique-montargis.net



02 38 28 33 33

Fax 02 38 28 33 05

Email contact@clinique-montargis.com

46 rue de la Quintaine
45200 - MONTARGIS



BIENVENUE

Au sein de la Clinique de Montargis, tout patient peut trouver bienveillance, disponibilité et exigence.

Nous œuvrons de toutes nos forces pour permettre à tout un chacun de faire de ce passage à la Clinique, un moment où la sérénité et la confiance seront au rendez-vous.

Notre objectif est de vous offrir un environnement en perpétuelle évolution.

A tous, soignants, médecins et surtout patients, soyez assurés que nous faisons tout pour que votre qualité de vie pendant ce passage dans notre établissement soit la meilleure.

La Direction

LA CLINIQUE DE MONTARGIS

VOUS PROPOSE

DEUX PARCOURS DE CONSULTATIONS DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ LIBÉRALE

- Consultations de médecins spécialistes et de professionnels de santé
- Consultations en médecine générale sans rendez-vous

TROIS PARCOURS DE SOINS

- Chirurgie en hospitalisation complète = 2ème étage
- En unité de chirurgie ambulatoire (UCA) = 1er étage
- En Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) = 1er et 2ème étage, sa balnéothérapie et son plateau de rééducation = Rez-de-chaussée



LES PARTENAIRES DE SOINS SUR SITE

● **Un laboratoire d'analyses médicales MEDIBIOLAB**

Téléphone : 02.38.28.33.25 / 02.18.67.10.01

Site internet : www.mlab-groupe.fr

● **Un pôle d'imagerie médicale IMEGA**

Téléphone : 02.38.28.30.30

Email : contact@imega.fr



RÔLE DU PERSONNEL QUI VOUS PREND EN CHARGE DURANT VOTRE SÉJOUR



L'INFIRMIER(IÈRE) • (IDE)

Dispense des soins personnalisés destinés à maintenir ou restaurer la santé du patient et son bien-être. Réalise les actes relevant du rôle propre de sa compétence et également les soins dispensés sur prescription médicale.

L'AIDE-SOIGNANT(E) • (AS)

Contribue au bien-être des patients, accompagne le patient dans tous les gestes de la vie quotidienne et au maintien de son autonomie.

L'AGENT DE SERVICE HOSPITALIER • (ASH)

Entretient l'environnement de votre chambre et des locaux tout au long de votre parcours de soins. Participe à la distribution des repas en chambres et du linge.

STAGIAIRES • ÉTUDIANTS

Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer des élèves et des étudiants.

VOTRE ADMISSION



CHIRURGIE

Que ce soit en ambulatoire ou en hospitalisation dite « complète », la Clinique de Montargis a pour ambition de proposer aux patients de l'Agglomération montargoise et de ses environs, une prise en charge globale, coordonnée et personnalisée. Depuis 2020, nous avons mis en place la procédure du « patient debout » au bloc opératoire, devenant ainsi un acteur de sa prise en charge, lorsque ses capacités physiques le lui permettent.

SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

- La chirurgie orthopédique
- La chirurgie viscérale
- La chirurgie urologique
- La chirurgie ophtalmologique
- La rythmologie
- La neurochirurgie périphérique
- La chirurgie orl
- La chirurgie esthétique et réparatrice
- Stomatologie
- La chirurgie vasculaire
- L'endoscopie digestive

2023 EN CHIFFRES

- 6067 Patients opérés
- 20% hospitalisations en chirurgie
- 80% patients pris en charge en UCA (moins de 24h)
- Plus d'une trentaine de chirurgiens et médecins vous accueillent au sein de nos services de chirurgie et de médecine polyvalente.

VOTRE ADMISSION



SMR

Notre établissement de soins médicaux et de réadaptation assure la coordination et la continuité des soins et des traitements à la suite d'une hospitalisation. Ces soins spécifiques visent à préparer le retour au domicile en favorisant l'autonomie des patients.

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

La prise en charge au sein de la Clinique de Montargis a considérablement évolué ces dernières années pour diversifier l'offre de rééducation proposée et répondre aux nouveaux besoins des patients.

Désormais, la rééducation orthopédique, qui représente plus de 50% des prises en charges, est complétée par une offre de soins polyvalente de rééducation, notamment en balnéothérapie. Premier bénéficiaire de l'organisation en filière de soins, le patient est pris en charge par une

équipe SMR d'infirmières, d'aides-soignantes et de kinésithérapeutes.

L'un des médecins du SMR qui vous prendra en charge à votre arrivée réalisera un examen clinique initial et définira en concertation avec vous et votre entourage un programme de soins personnalisé.

Selon les besoins, les praticiens du SMR peuvent s'adresser à un confrère de la clinique pour obtenir un examen complémentaire dans les plus brefs délais.

PRISES EN CHARGES

- Nous disposons de 36 lits (20 chambres particulières et 8 chambres doubles)
- La moyenne du nombre d'entrées du service SMR est de 30 patients par mois
- Notre taux d'occupation est de 85 à 100 %
- Les affections de l'appareil locomoteur,
- Les affections de la personne âgée polyopathologique, dépendante ou à risque de dépendance,
- Les affections médicales non spécialisées.





VOTRE SÉJOUR



TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

Pour des raisons de sécurité et de vigilance pharmacologique, seul le traitement médicamenteux validé par un praticien de l'établissement sera fourni par la Pharmacie à Usage Intérieur de l'établissement tout au long de votre séjour.

Vous devez vous munir de votre ordonnance de ville et de votre traitement.



OBJETS DE VALEUR

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de tout objet de valeur.

VOTRE SÉJOUR



CHAMBRES PARTICULIÈRES



Ces chambres particulières sont attribuées selon les disponibilités au moment de votre admission. En tout état de cause, votre demande sera enregistrée.

Parmi les prestations proposées :

Kit de soins ; Service de bouquet TV ; Accès wifi

Et d'autres à venir ...



VISITES DANS LES CHAMBRES EN CHIRURGIE ET SMR

Les visites dans les chambres sont autorisées tous les jours de 14h00 à 19h00.

Nous nous réservons la possibilité de modifier ces horaires en cas de nécessité.

Afin de respecter le repos des patients, le nombre de visiteurs et la durée des visites doivent être raisonnables et non bruyantes.



LITS ACCOMPAGNANTS

Cette prestation est possible pour des situations particulières :

Enfants en bas âge, situation de handicap de la personne hospitalisée...

Elle est à préciser au service Accueil lors de la préadmission

VOTRE SÉJOUR



RESTAURATION

Les menus sont élaborés par notre Chef cuisinier

Si vous êtes soumis(e) à un régime particulier, une alternative vous sera proposée.

Les accompagnants peuvent également se restaurer en chambre sur demande auprès du personnel du service de soins. Sur réservation auprès du service Accueil contre règlement de cette prestation.

Les petits-déjeuners sont servis en chambre à partir de 7h15.

Les repas du midi et du soir sont servis en chambre à partir de 12h00 et de 18h00.

En service SMR, les repas sont pris en commun dans la salle de restaurant située au 1^{er} étage. Une collation vous sera servie au sein de l'unité de chirurgie ambulatoire (UCA)



LES PRESTATIONS

- Les tarifs des prestations hôtelières sont affichés au bureau des Admissions
- L'ouverture d'une ligne téléphonique, télévision et l'accès au WIFI, se réalise auprès du service Accueil contre règlement d'un forfait.

VOTRE SÉJOUR



COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre séjour qui sera distribué du lundi au vendredi. Il suffit d'indiquer à vos correspondants de libeller avec précision :

CLINIQUE DE MONTARGIS

Vos NOM et Prénom

Indiquer le Numéro de votre chambre

46 rue de la Quintaine 45200 MONTARGIS



CULTE

Un représentant du culte de votre choix peut vous rendre visite lors de votre hospitalisation.



DISTRIBUTEURS

Des distributeurs gérés par une société extérieure : boissons chaudes, boissons fraîches et denrées sucrées et salées sont à votre disposition au rez-de-chaussée près du service Accueil.



TRANSPORT POUR ENTREE & SORTIE D'HOSPITALISATION

Pour votre entrée et/ou votre sortie, si votre état de santé le nécessite, le praticien décidera du transport adapté : ambulance ou VSL et vous délivrera un bon de transport.

Le choix de la société de transport est à la libre décision du patient.

ENVIRONNEMENT PATIENT



FLEURS

Il faut éviter d'apporter des fleurs aux patients.



LAVAGE DES MAINS PAR SOLUTION HYDRO-ALCOOLIQUE (SHA)

Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à la disposition des usagers et des visiteurs dans l'établissement.



► **PARC**

SECURITE



SECURITE INCENDIE

En cas d'incendie, gardez votre calme et conformez-vous aux indications du personnel formé aux consignes de sécurité.



VIDEOSURVEILLANCE

La Clinique de Montargis est équipée de caméras de surveillance réparties sur l'ensemble de l'établissement, hormis les parkings, afin de renforcer votre sécurité et celle des locaux. Conformément à la réglementation en vigueur, seuls les couloirs de circulation sont filmés pour une durée de 30 jours. Celles-ci sont consultables auprès du responsable administratif.



SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments de confort et de rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Respectons cette règle simple aussi bien à l'intérieur, qu'à l'extérieur de l'établissement.



TÉLÉPHONE MOBILE

Par respect des personnes qui vous entourent, sachez utiliser votre téléphone mobile avec discrétion.

MON DEPART & MA SORTIE



La date et l'heure de sortie sont fixées par le médecin et l'équipe soignante qui vous ont pris(e) en charge durant votre séjour.

- En cas de sortie contre avis médical, vous signerez une décharge dégageant la responsabilité de l'établissement.
- Le matin ou la veille de votre départ, il vous sera remis vos documents médicaux et administratifs vous concernant.
- Le matin de votre départ, pensez à procéder aux formalités de sortie auprès du service Accueil qui vous remettra vos bulletins d'hospitalisation.
- Pour les patients mineurs ou personnes majeures protégées, la sortie devra se faire en présence du/des parent(s) ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal.
- Veillez à ne rien oublier dans votre chambre, notamment en vidant tiroirs et armoire, à retirer les objets de valeurs déposés au coffre.
- Enfin, pensez à déposer votre «Questionnaire de sortie» dûment complété dans les urnes prévues à cet effet : au service Accueil et dans chaque service de soins.

VOS DROITS

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL D'HOSPITALISATION



La loi n° 2002-303 du 04.03.2002

(Code de Santé Publique relatif aux droits des malades)

Permet aux patients hospitalisés d'accéder et d'obtenir -le cas échéant- une copie de tout ou partie de leur dossier médical d'hospitalisation.

Il convient d'adresser en ce sens un courrier auprès du Directeur de l'établissement, avec un justificatif d'identité en précisant la ou les périodes d'hospitalisation. Les frais des copie et d'envoi sont à la charge du demandeur.

La délivrance d'une copie d'un dossier médical d'hospitalisation s'effectue dans le respect des délais inscrits dans cette loi.

COMMISSION DES USAGERS

La Clinique de Montargis dispose d'une COMMISSION DES USAGERS.

Elle a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. Elle sert de lien entre le patient et la direction de l'établissement. C'est pourquoi il est important de nous faire part de votre satisfaction ou insatisfaction à l'aide du questionnaire qui vous sera remis dans le service de soins.

Contact de la CDU :

Mr Gallier ; Mme Truchot ; Mme Pujol

usagers@clinique-montargis.com

VOS DROITS

DONS D'ORGANES

Cette formalité fait partie des directives anticipées à :

AGENCE DE LA BIOMÉDECINE
1 avenue du Stade de France
93212 SAINT DENIS LA PLAINE Cedex
Tél. : 01 55 93 65 50

www.agence-biomedecine.fr / rubrique "contact"

DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi Léonetti du 22 avril 2005, relative aux droits des malades en fin de vie, précise les droits des patients et organise les pratiques, quand la question de la fin de vie se pose.

Les différents principes de cette loi sont :

- Le refus de l'acharnement thérapeutique,
- L'affirmation du droit du malade à refuser un traitement,
- L'obligation du médecin à tout mettre en œuvre pour soulager la douleur,

- La possibilité pour chacun d'exprimer par avance ses souhaits, pour organiser ses derniers moments, avec la désignation d'une personne de confiance et la rédaction, par avance, de directives anticipées.

Ces directives sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL POUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)



Les données de santé sont des données à caractère personnel et confidentielles particulières car considérées comme sensibles. Notre établissement y est soumis réglementairement.

CONFIDENTIALITÉ

Nous vous informons que l'ensemble du personnel de la clinique est astreint au secret professionnel ou à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

VOS DROITS



PATIENTS MINEURS ET MAJEURS SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle sont délivrées à leurs représentants titulaires de l'autorité parentale ou mandataire judiciaire.

Chaque fois que cela est possible, le médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informera l'intéressé(e) de manière adaptée à sa compréhension ou à son discernement et le fera participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement doit être systématiquement recherché.

BIENTRAITANCE & QUALITÉ DE SOINS

La bientraitance vise à promouvoir :

- *Le respect de la liberté des droits de la personne soignée,*
- *La prise en compte des besoins et attentes spécifiques des malades :*
- *Lors de l'accueil et l'accompagnement du patient et de ses proches,*
- *En assistance dans les besoins fondamentaux, comme la toilette, les soins d'hygiène, les repas, l'aide à la mobilité,*
- *Pour les consultations, examens, traitements et soins invasifs,*
- *En prévention par le traitement de la douleur,*
- *Et, lorsque nécessaire, par l'accompagnement de la personne en fin de vie.*

La bientraitance s'inscrit dans une démarche éthique, qui consiste à rechercher, à tout moment, la bonne décision, la mise en place d'actions "justes" et/ou "bonnes" qui se déclinent en pratiques professionnelles tenant compte de la singularité de la personne, du contexte, ainsi que des contraintes de la situation.

La bientraitance ne se réduit pas à la lutte contre la maltraitance, bien que ces deux notions soient indissociables. Il s'agit d'une posture professionnelle active et dynamique, individuelle et collective, d'accueil et de soins. Cette démarche vise à être particulièrement attentif aux risques, contraintes et sources d'inconfort, que la maladie ou le contexte même de l'hospitalisation, font peser sur le patient et ses proches.

VOS DROITS

— **FORMULAIRE À REMPLIR ET À RAPPORTER OBLIGATOIREMENT**

PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PREVENIR

Un formulaire de désignation vous a été remis à l'issue de la consultation avec le chirurgien/spécialiste, il est impératif de rapporter dûment et librement renseigné, daté et signé le jour de votre admission.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ MUTUEL

Avant tout acte médical ou chirurgicale et avant de recevoir des soins ou de suivre un traitement, le praticien vous apporte des informations nécessaires (sur l'intervention, bénéfices/risques, les rayonnements ionisants, les risques transfusionnels) qui doivent vous éclairer et vous permettre de donner votre consentement ou votre refus sur le projet de soins qui vous est proposé (loi du 04/03/2002).

En chirurgie (ambulatoire et hospitalisation complète), ce consentement est recueilli par l'intermédiaire d'un formulaire remis par le praticien réalisant l'acte, qui sera soumis à votre lecture et signature.

En soins médicaux et de réadaptation (SMR), ce consentement est recueilli par l'intermédiaire d'un formulaire spécifique à ce service, remis par l'équipe soignante de ce service de soins.

NOS ENGAGEMENTS

● LE COMITE DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITIONNELLE (**CLAN**)

Le CLAN vise à promouvoir et mettre en œuvre les recommandations du programme national nutrition et santé. Un diététicien accompagne ce comité et travaille en collaboration avec l'équipe de restauration pour assurer une alimentation correspondante aux besoins des patients.

● LE COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (**CLUD**)

La douleur physique ou psychologique, détériore votre qualité de vie et peut même perturber le bon déroulement de votre séjour en particulier après une intervention chirurgicale.

N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante. Aidez-la à évaluer votre douleur en décrivant sa localisation. Son intensité (sur une échelle de 1 à 10), sa durée. Notre engagement est affiché dans le hall d'accueil.

● LE COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (**CLIN**)

La lutte contre les infections associées aux soins est une des priorités de notre établissement. Le CLIN est chargé de veiller au respect des règles d'hygiène et à la prévention des infections associées aux soins. Cette commission est soutenue par une équipe opérationnelle d'hygiène et conduit un programme annuel d'actions de prévention et d'amélioration.



Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

EXPÉRIENCES PATIENTS



ÉLOGES ET REMERCIEMENTS

Souvenez-vous que vos éloges, vos remerciements, sont autant d'encouragements qui nous aident au quotidien à rechercher les moyens à satisfaire toujours mieux vos attentes !

Vous pouvez les exprimer : soit par un courrier, soit par le biais du :

“QUESTIONNAIRE DE SORTIE”.

MESURE DE LA SATISFACTION

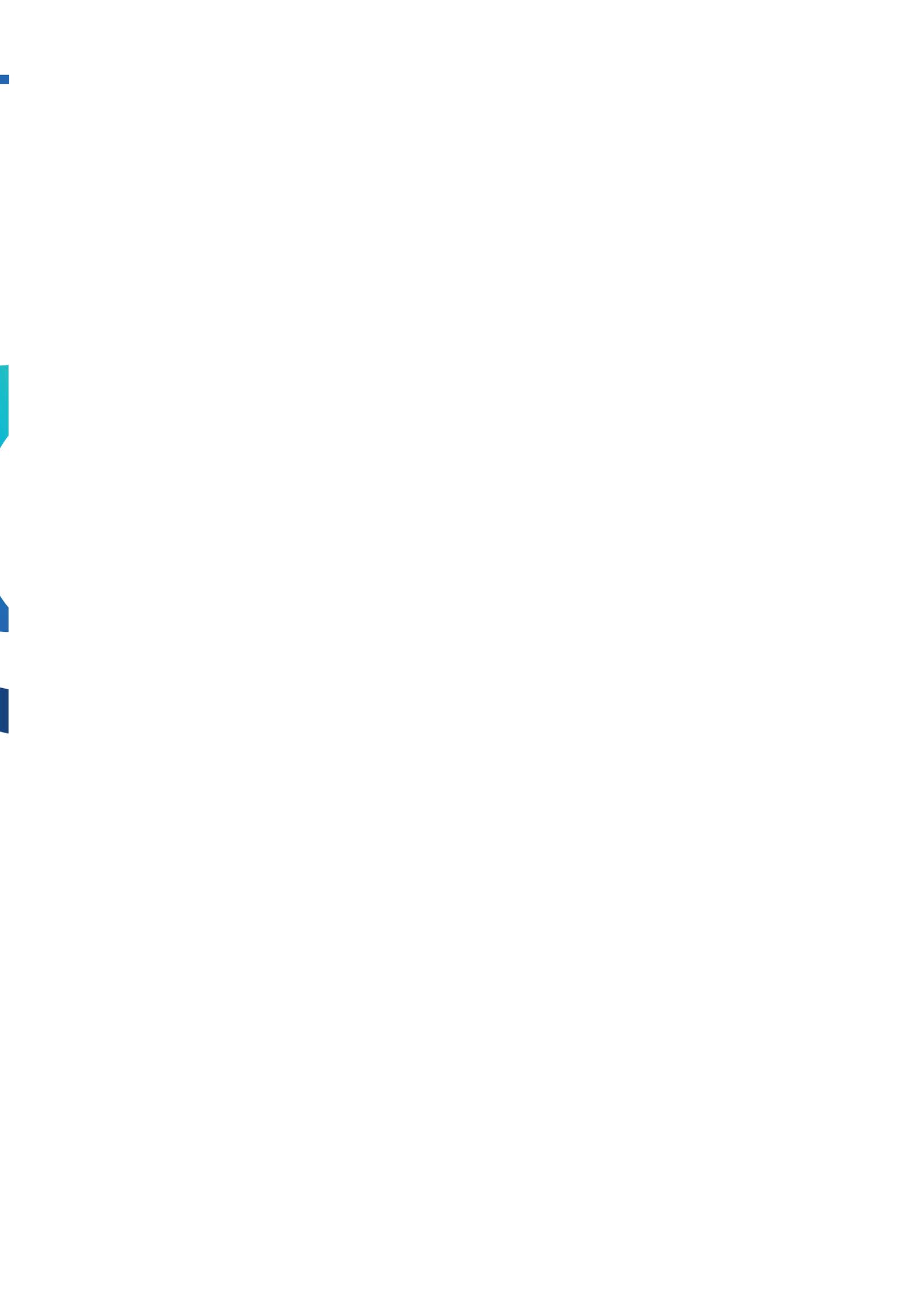


La participation à l'enquête nationale E-satis : dans le cadre de cette enquête, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Vous contribuerez aussi au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés. C'est la raison pour laquelle, il vous sera demandé de communiquer votre adresse mail lors de votre pré- admission ou le jour de votre admission.

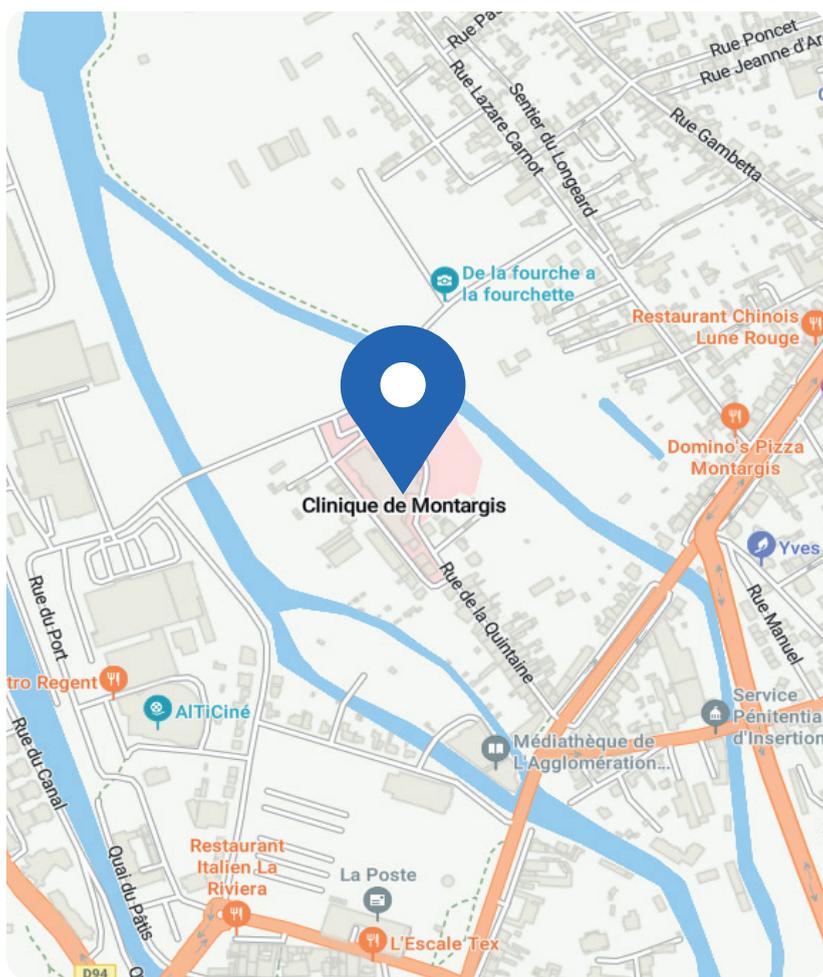


LES SPÉCIALITÉS À LA CLINIQUE DE MONTARGIS

- Anesthésie & Réanimation
- **Cardiologie**
- Diététique
- **Chirurgie esthétique**
- Gastro-entérologie
- **Gynécologie**
- Chirurgie ophtalmologique
- **ORL**
- Chirurgie orthopédique
- **Orthoptie**
- Rhumatologie
- **Neurochirurgie**
- Psychologie
- **Stomatologie**
- Implantologie
- **Chirurgie maxillo-faciale**
- Urologie
- **Chirurgie vasculaire**
- Chirurgie viscérale
- **Ostéopathie**
- Podo-orthésiste
- **Cabinet de consultation sans RDV**



MOYENS D'ACCES



TRAIN

**Gare SNCF de Montargis
à 800m**



BUS

**Arrêt Cochery à 350m
Arrêt Tivoli à 400m**



ROUTE

**Accès routier rue de
la Quintaine**



CLINIQUE DE MONTARGIS
46 RUE DE LA QUINTAINE - 45200 MONTARGIS