



# *Livret* d'accueil

# BIENVENUE A LA CLINIQUE RIVE GAUCHE

*La Direction de la clinique Rive Gauche vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance.*

*Nos professionnels de santé, expérimentés et bienveillants, mettent tout en oeuvre afin de vous apporter des soins de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.*

*Ce livret a été rédigé à votre intention et regroupe toutes les informations utiles sur le fonctionnement de la clinique et le déroulement de votre hospitalisation.*

*La clinique Rive Gauche place le patient au cœur de ses préoccupations. C'est pourquoi les équipes qui vous prennent en charge évaluent régulièrement leurs pratiques selon les méthodologies définies par la Haute Autorité en Santé. Vous pourrez être sollicité pour participer à des évaluations et nous vous remercions par avance de votre contribution.*

*Nous vous invitons à répondre également aux questionnaires de satisfaction. En effet, vos suggestions nous aideront à améliorer la qualité de notre prise en soins et de nos prestations.*

*Nous vous souhaitons un très bon rétablissement.*

**JP PERRIGAUD, directeur**



# SOMMAIRE

- PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE 1
- NOS ACTIVITÉS 2
- NOS VALEURS 5
- PRÉPAREZ VOTRE HOSPITALISATION 6
- VOTRE SÉJOUR EN TOUTE SÉRÉNITÉ 11
- VOTRE SORTIE 15
- QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS 17
- CONNAÎTRE VOS DROITS 24
- VOS DEVOIRS 27

# PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE

La clinique Rive Gauche est une clinique privée indépendante d'activité médicale, chirurgicale et obstétricale (MCO).

- **238** lits et places autorisés par le Ministère de la Santé
- **40 000** patients accueillis par an
- **3 300** accouchements par an
- **420** salariés
- **170** médecins

Elle est organisée en deux pôles :

- 1 le pôle mère-enfant** constitué de :
  - une maternité de type 2A avec un service de néonatalogie
  - un service d'hospitalisation pédiatrique
- 2 le pôle chirurgie-médecine** constitué de :
  - un service ambulatoire adulte et pédiatrique
  - un service d'hospitalisation adulte

 clinavenir 

La clinique fait partie de l'alliance des cliniques indépendantes d'Occitanie « Clinavenir ».

<https://www.clinavenir.fr/>



# NOS ACTIVITÉS

## LE PÔLE MÈRE-ENFANT

### Maternité - Obstétrique - Pédiatrie

- Maternité
- Néonatalogie
- Pédiatrie
- Préparation à la parentalité
- Rééducation périnéale
- Education thérapeutique diabète gestationnel
- Unité de liaison en périnatalité (Pôle Guidance Infantile)
- Ateliers prévention en maternité

8

salles d'accouchement

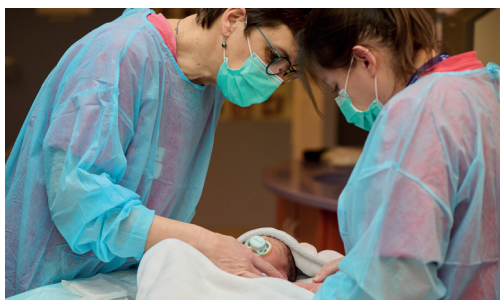


47

lits de maternité

2

salles de césarienne



9

lits de néonatalogie

# LE PÔLE CHIRURGIE - MÉDECINE

65 places en Ambulatoire adulte et pédiatrique



Fast-track adulte et pédiatrique

98 lits de chirurgie  
15 lits de médecine  
4 lits en Soins Continus



## LES SPÉCIALITÉS MÉDICALES :

- Addictologie
- Anesthésie réanimation
- Angiologie - médecine vasculaire
- Cardiologie interventionnelle
- Cardiologie médicale
- Diabétologie-Endocrinologie
- Dermatologie
- Gastroentérologie-Hépatologie
- Gynécologie médicale
- Maladies du sommeil
- Pédiatrie et pédiatrie spécialisée
- Pneumologie - Allergologie pédiatrique
- Polysomnographie
- Rhumatologie

## LES SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES :

- Chirurgie des cancers
- Chirurgie digestive
- Chirurgie esthétique, reconstructrice et réparatrice
- Chirurgie gynécologique et du sein
- Chirurgie ophtalmologique

### Double labellisation pour les maladies rares en ophtalmologie

*Centre de référence et compétence des affections rares en génétique ophtalmologique*

*Centre de référence et compétence des affections sensorielles génétiques*

- Chirurgie orale
- Chirurgie ORL et maxillo faciale
- Chirurgie orthopédique, traumatologie
- Chirurgie pédiatrique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire, thoracique

## LES SPÉCIALITÉS DE CHIRURGIE PÉDIATRIQUE :

- Néonatale des fentes labio-maxillaires
- Ophtalmologique
- ORL et cervico-faciale
- Orthopédique
- Plastique et esthétique
- Viscérale - Urologique

### Labellisations ARS en chirurgie pédiatrique

- Site spécialisé en chirurgie ORL, viscérale et ophtalmologique
- Site de proximité pour la chirurgie orthopédique et la chirurgie orale

## AUTRES ACTIVITÉS

- Acupuncture - Auriculothérapie
- Diététique pédiatrique
- Hypnothérapie
- Kinésithérapie adulte et pédiatrique
- Ostéopathie
- Podologie
- Réflexothérapie - luminothérapie

## CENTRES D'EXPERTISE

- Sommeil
- Infertilité
- Endométriose
- Thyroïde
- Strabisme
- Maladies rares de la rétine
- Audition





# LE PLATEAU TECHNIQUE

## Bloc opératoire général Sarrus-Teinturiers

- 12 salles interventionnelles
- 1 bloc Endoscopie avec 2 salles
- 1 salle de réveil de 23 places

## Bloc opératoire Ophtalmologie-chirurgie orale et Orl Saint-Nicolas

- 5 salles interventionnelles
- 1 salle de réveil de 9 places

## Bloc Hémodynamique

- 1 salle de cardiologie interventionnelle

### CENTRE D'IMAGERIE MÉDICALE



- Radiologie générale
- Radiopédiatrie
- Radiologie dentaire + CONEBEAM
- Radiologie dentaire
- Mammographie 3 D
- Macrobiopsie mammaire par aspiration sur table dédiée
- Microbiopsie mammaire
- Densitométrie osseuse
- Infiltrations échos guidées
- Echographies générales
- Radiologie interventionnelle
- Neuroradiologie
- 2 IRM polyvalentes et 1 dédiée ostéo- articulaire
- 1 scanner



Laboratoire d'analyses  
biologiques



- Stérilisation Centrale
- Pharmacie à usage interne
- Service biomédical

# NOS VALEURS

## HUMANITÉ / BIENTRAITANCE

Notre engagements s'appuie sur une réflexion éthique menée et valorisée au sein de la clinique. Nous nous attachons avant tout à la personne humaine et au respect de la personne hospitalisée. La bienveillance et l'écoute constituent les fondements de l'accueil et de la prise en charge des patients au sein de notre établissement.

## CONFIANCE

La qualité et la sécurité des soins sont notre priorité. Les professionnels de santé ont à coeur de maintenir la concertation et le dialogue avec le patient et son entourage tout au long de la prise en charge. La communication est essentielle dans notre approche médicale et soignante.

## EXCELLENCE

Notre clinique est animée par une volonté d'excellence dans ses pratiques. Cette exigence s'inscrit dans une démarche d'innovation médicale, au service des patients et des équipes, afin de contribuer à la santé de demain.

Nous assurons un **accueil de tous les patients, dans le respect de leurs droits, quel que soit leur niveau socio-économique ou leur choix religieux.**

L'implication des professionnels, par leur exigence et leur professionnalisme, nous permet **d'accéder à un niveau de qualité reconnu dans nos spécialités.**



# PRÉPAREZ VOTRE HOSPITALISATION

## Pré-admission

Avant votre hospitalisation, en ambulatoire ou en hospitalisation complète (au moins 1 nuit), vous devrez faire votre pré-admission :

**1** Via le **portail patient** de la clinique



Pour y accéder, rendez-vous sur le site internet : [www.clinique-rivegauche.fr](http://www.clinique-rivegauche.fr)

Puis cliquez sur

J'accède à mon portail patient >

Ou scannez le QR code



Laissez-vous guider

**2** Soit directement **au bureau des admissions** de la clinique quelques jours avant votre hospitalisation.

Du lundi au vendredi de **7h30 à 18h15**

En n'oubliant pas d'apporter les documents suivants :

carte d'identité ou passeport ou carte de séjour

carte vitale en cours de validité ou attestation de sécurité sociale

carte de mutuelle à jour / CMU

Eventuellement :

Radiographies, résultats d'analyses

Ordonnances de médicaments en cours si vous êtes sous traitement.

*Vous pouvez revenir à tout moment sur le portail pour compléter votre dossier si besoin (pensez à retenir votre identifiant et mot de passe). Il est important de valider toutes les étapes afin que votre dossier soit complet avant votre hospitalisation.*



**Et n'oubliez pas d'activer  
votre compte personnel sur  
Mon Espace Santé !**  
[www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)

Les professionnels de santé de la clinique alimentent le Dossier Médical Partagé (DMP) avec certains documents liés au séjour.

Les membres de l'équipe de soin peuvent être amenés à consulter votre dossier médical partagé, uniquement à des fins utiles pour votre prise en charge.

Vous pouvez vous opposer à l'alimentation et/ou la consultation de votre DMP. Signalez-le lors de votre préadmission

## Hospitalisation non programmée

Aucune formalité administrative ne vous sera demandée lors de votre admission en urgence. Le bureau des admissions constituera votre dossier avec votre accompagnant ou votre famille.

## Enquête nationale de satisfaction



Notre établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis.

Il s'agit d'une enquête copilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère de la Santé, destinée à recueillir votre opinion sur votre hospitalisation, et pour laquelle vous recevrez un mail 15 jours après votre sortie de l'établissement de santé. Dans le cadre de cette enquête, vous serez invité à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Pour ce faire, nos services administratifs vous demanderont votre adresse mail au moment de votre admission. Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser à tout moment de renseigner le questionnaire. Nous vous remercions par avance pour votre participation.



# Frais d'hospitalisation

La clinique Rive Gauche est un établissement conventionné avec les organismes de sécurité sociale et certaines mutuelles.

Les frais d'hospitalisation comprennent :

## 1 Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social soit :

- ils sont pris en charge à 80 % : les 20% restants (ticket modérateur) sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle
- ils sont pris en charge à 100 % (interventions chirurgicales dont le tarif est supérieur ou égal à 120€, hospitalisation suite à un accident du travail, hospitalisation en maternité, séjour de plus de 30 jours, personnes handicapées, invalides et anciens combattants).

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez régler la totalité de ces frais.

## 2 Le forfait journalier

Depuis le 1er janvier 2008, le forfait journalier ou forfait hospitalier est fixé à 20€/jour (révisable par arrêté ministériel). Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter ce forfait. Celui-ci peut être pris en charge par votre mutuelle. Certains patients en sont exonérés : les bénéficiaires de l'assurance maternité, les patients hospitalisés suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle, les bénéficiaires de la CMU ou de l'AME, les bénéficiaires de l'article 115 du code de pensions militaires d'invalidité et victimes de guerre.

## 3 Le forfait PAS

Une participation forfaitaire de 24€ à votre charge, s'applique dans tous les établissements de santé publics et privés, sur les actes dont le tarif est égal ou supérieur à 120€. Certains types de prestations et certaines catégories d'assurés (femmes enceintes, patients atteints d'une affection longue durée, ...) sont exonérés de ce forfait. En règle générale, il est pris en charge par les mutuelles.

**4**

## Les suppléments d'honoraires

Les médecins qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres appelé « secteur 2 ».

Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui resteront à votre charge. L'information vous sera donnée sur ce point par votre médecin, conformément à l'arrêté du 2 octobre 2008.

Pour connaître le secteur choisi par un médecin et les tarifs qu'il pratique, vous pouvez consulter le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr).

**5**

## Les transports en ambulance ou VSL

Le transport en ambulance ou VSL peut être pris en charge sur prescription médicale et sous certaines conditions consultables sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr).

**6**

## Les suppléments hôteliers éventuels

### Chambre individuelle

En hospitalisation d'une nuit ou plus, la clinique dispose de chambres individuelles. Chacune est équipée d'une salle de bain avec douche et WC et d'une télévision .

Si vous souhaitez une chambre individuelle, veuillez le préciser au moment de votre préadmission sur le portail patient ou au bureau des admissions.

Si votre mutuelle ne couvre pas cette prestation, vous aurez à régler la totalité des frais (sur facture qui vous sera adressée après votre sortie).

Les tarifs des chambres et prestations associées sont disponibles sur une fiche tarifs en fin de livret d'accueil, sur le portail patient, au bureau des admissions et consultables sur le site internet de la clinique [www.clinique-rivegauche.fr](http://www.clinique-rivegauche.fr).

## Objets personnels

### Effets personnels

Si vous êtes hospitalisé pour une nuit ou plus, prévoyez un bagage avec votre linge personnel (vêtement de nuit, chaussons, tenue confortable etc..) et une trousse et serviette de toilette.

### Objets personnels ou de valeur

Nous vous déconseillons d'apporter des objets personnels ou de valeur à la clinique. Si vous en avez, nous vous invitons à les déposer dans les coffres individuels dont toutes les chambres sont équipées.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets non déposés dans l'un des coffres.

### Si vous êtes porteur de lunettes, d'un appareil auditif ou dentaire

Nous vous invitons à le signaler aux équipes soignantes dès votre arrivée.

## Médicaments

Conformément à la réglementation concernant le circuit du médicament dans les établissements de santé, votre traitement personnel doit être signalé et confié, avec les prescriptions médicales, au personnel soignant à votre arrivée. Il vous sera restitué à votre sortie.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adaptera votre traitement à votre état de santé.

Il est interdit à des tiers de procurer un médicament aux patients.

**Il est important de signaler si vous êtes sous traitement médicamenteux. Pensez à amener les prescriptions médicales de votre traitement actuel et à donner vos médicaments à l'infirmière qui vous les rendra à votre sortie.**



# VOTRE SÉJOUR EN TOUTE SÉRÉNITÉ

## Comment venir ? Transport et stationnement

La clinique est desservie par tous les transports en commun : métro, bus, tramway. Si vous venez en voiture, un parking public payant est situé à proximité de la clinique. (retrouvez les détails sur notre site internet et en fin de livret d'accueil).

## OÙ NOUS TROUVER ?



## Votre accueil

Selon votre prise en charge, vous arriverez la veille ou le jour de votre intervention, et serez accueilli par l'équipe du service dans lequel vous êtes admis. Vous serez installé en chambre ou dans un salon (ambulateur) et recevrez les informations et recommandations utiles à votre séjour et/ou vos examens.

La sécurité et l'organisation de vos soins sont assurées 24h/24 par une équipe de professionnels. Vous serez sous la responsabilité du médecin spécialiste qui vous prendra en charge.

Si vous êtes hospitalisé pour une intervention chirurgicale, vous aurez rencontré un médecin anesthésiste avant votre admission.

Durant votre séjour, vous serez amené à rencontrer de nombreux professionnels de la clinique. Ils seront identifiables par leur tenue et le nom sur leur vêtement : agent d'accueil, infirmier, aide-soignant, sage-femme, auxiliaire de puériculture, brancardier, personnel de bloc, personnel hôtelier, diététicien, agent technique, médecin. Ils sont là pour vous prendre en charge tout au long de votre parcours de soin et pour répondre à vos questions et à vos demandes.



## Discrétion – Non divulgation de l'identité

Si vous souhaitez que votre hospitalisation se fasse en toute discrétion ou dans l'anonymat, nous vous invitons à le signaler au moment de votre arrivée.

## Votre confort et celui de vos proches

### Téléphone

Un téléphone est situé près de votre lit et permettra à vos proches de vous joindre via le standard de la clinique.

### Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur avec accès aux chaînes de la TNT, Disney Channel et radios.

### Wifi

La clinique met à votre disposition gratuitement un accès internet via le réseau Wifi. Le code de connexion est à retirer au standard de la clinique.

### Repas

Le service de restauration est géré par une société externe.

Les repas sont servis dans les chambres par le personnel hôtelier, aux horaires suivants (variables en fonction des services) :

- De 7h45 à 8h15 - petit-déjeuner
- De 11h50 à 12h30 - déjeuner
- De 17h50 à 18h30 - dîner



Un menu type est proposé quotidiennement.

Si vous souhaitez modifier tout ou partie de ce menu, vous pouvez vous connecter sur le site de restauration My Hestia (modalités expliquées sur les affiches positionnées en chambre).

La diététicienne de la clinique prendra en charge vos régimes thérapeutiques, sur prescription médicale.

Il est formellement déconseillé de vous faire apporter de l'extérieur toute denrée alimentaire.

**En maternité**, les suites parentales bénéficient d'une carte de restauration spécifique.

**En ambulatoire**, une collation salée ou sucrée et une boisson vous seront servies à votre retour du bloc opératoire en fonction de votre choix ou de la prescription médicale.

## **Lit accompagnant + petit-déjeuner**

Si vous choisissez une chambre individuelle, l'un de vos proches peut rester auprès de vous pendant la nuit.

Un forfait lit accompagnant + petit-déjeuner est proposé.

Cette prestation doit être commandée avant 19h00 auprès de l'accueil de la clinique.

Des forfaits complets vous sont également proposés : consulter la fiche tarifs et les prestations associées en fin de livret d'accueil.

## **Repas accompagnant**

Le déjeuner accompagnant doit être commandé avant 9h45 et le dîner avant 15h45 auprès de l'accueil de la clinique. Un document où figure un QR code permettra à l'accompagnant de commander son repas sur le site de restauration My Hestia.

## **Distributeurs de boissons et en-cas**

**Des distributeurs automatiques sont à votre disposition et celle de vos proches au rez-de-chaussée de la clinique (hall B) et en salle d'attente de la maternité.**

## **Culte**

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander l'assistance d'un représentant de votre culte. Faites-en la demande auprès du personnel soignant de votre service.



## — Prévention des infections

La prévention des infections est fondamentale pour la sécurité sanitaire. Afin que cette prévention soit efficace, votre participation est essentielle.

Nous vous invitons à réaliser une hygiène des mains par friction avec les solutions hydroalcooliques mises à votre disposition. Cette mesure est recommandée pour vous et vos visiteurs : en entrant et sortant de la chambre, après les gestes de la vie quotidienne (toilette, éternuement,...).

## — Visites

Les visites sont autorisées (sauf contre-indication du médecin) de 14h à 20h afin de respecter le moment des soins du matin et dans une limite de 2 visiteurs par chambre. Demandez-leur cependant :

- d'être discrets et silencieux
- de quitter la clinique à 20h au plus tard sauf autorisation d'un responsable de service
- de porter un masque en cas de toux, écoulement nasal, fièvre.

## — Service social

Une assistante sociale est présente sur la clinique du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Vous pouvez la rencontrer sur rendez-vous (faites-en la demande au personnel soignant).

## — Psychologue

Une psychologue exerce au sein de la clinique du lundi au vendredi. Elle intervient en chambre des patients.

Vous pouvez la rencontrer sur rendez-vous (faites-en la demande au personnel soignant).

## — Musique en chambre



La clinique a conclu un partenariat avec l'association Hop We Care qui propose l'intervention de musiciens en chambre des patients. Ces moments musicaux, sur proposition du personnel soignant aux patients ou sur demande des patients eux-mêmes, permettent d'apaiser, de proposer une escapade réconfortante pour tous et un temps d'échange.



# VOTRE SORTIE

**Votre sortie s'effectuera après autorisation du médecin.**



Si vous êtes un patient mineur, votre sortie ne pourra se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.



## L'organisation de votre sortie

En ambulatoire, nous vous accueillons au salon de sortie afin d'organiser votre départ et assurer votre sortie en toute sécurité.

En hospitalisation, cela se passera dans votre chambre.

Nous vous remettrons :

- le courrier de sortie ou de fin d'hospitalisation
- les prescriptions médicales (médicaments , actes, ...)
- les résultats d'examens réalisés pendant votre séjour
- nos conseils du bon usage des médicaments

Afin de faciliter vos démarches et ne pas retarder votre sortie, une note de frais sera calculée en fonction de votre prise en charge. Cette note vous sera adressée à votre domicile dans les jours qui suivront votre sortie.

Avant votre départ, pensez également à déposer le questionnaire de satisfaction reçu lors de votre entrée. Vous pouvez également nous le renvoyer. Il nous permettra d'améliorer la prise en charge des patients et la qualité des soins prodigués.

La clinique met à votre disposition, en affichage dans les vitrines situées dans les services et à la fin du livret d'accueil, les résultats de l'enquête de satisfaction des usagers ainsi que tous les autres résultats Qualité et Sécurité des Soins.

## Votre état de santé est notre préoccupation

Pour les patients qui ont été hospitalisés en ambulatoire, vous recevrez le lendemain de votre sortie un SMS, vous demandant de vous connecter au portail patient via un lien afin de nous donner des nouvelles sur votre état de santé.



**Il est important d'y répondre même si tout va bien.**

Sans réponse de votre part ou en cas de difficultés signalées, un membre du personnel soignant vous appellera.



Un numéro d'appel de continuité des soins joignable 24h/24h est communiqué sur les passeports afin que vous puissiez contacter la clinique en cas d'urgence.



# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La politique du management de la Qualité et Gestion des Risques est une composante essentielle du projet d'établissement de la clinique Rive Gauche.

Elle est portée par **une démarche globale, collective, organisée et suivie** de la gestion de la qualité et des risques.

## Nos engagements

- 1** Répondre aux besoins du territoire de santé et **participer aux missions de santé publique.**
- 2** Garantir une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins **en impliquant les usagers.**
- 3** Créer une véritable dynamique dans **l'évaluation et l'amélioration de nos pratiques professionnelles.**
- 4** Mettre en place **une gestion des risques efficace** axée sur la prévention.
- 5** Assurer une **sécurité optimale** de la prise en charge des patients
- 6** Garantir le **strict respect des mesures d'hygiène et prévenir les infections associées aux soins.**
- 7** Développer la **culture de la pertinence** de la prise en charge des usagers.
- 8** Garantir le **bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux.**
- 9** Être à l'écoute de nos patients et de leur entourage, en assurant le **respect de leurs droits et la dimension éthique de la prise en charge** (dignité, intimité, respect, tolérance, information).
- 10** Mettre en place les moyens humains, financiers, organisationnels, de formation et techniques permettant une **amélioration continue dans tous les secteurs d'activité.**
- 11** Offrir une **qualité de travail** et des conditions permettant au personnel d'être au plus près des patients et d'exprimer au mieux ses compétences.
- 12** Pérenniser les **démarches d'évaluation internes et externes.**
- 13** Se conformer aux **exigences légales et réglementaires**, contractuelles ou autres identifiées.



La Haute Autorité de Santé (HAS) développe, avec les professionnels, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS), utilisés par les établissements comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Ces indicateurs permettent aussi une meilleure information du patient et plus de transparence. Les indicateurs nationaux sont mis à votre disposition et consultables sur le site internet de Qualiscope ainsi qu'en affichage dans les vitrines au sein de la clinique, en fin de livret d'accueil et sur le site internet.

Nous nous engageons également à répondre à toute demande d'information complémentaire.

## Evaluation de la clinique

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé effectuée par des professionnels indépendants de l'établissement ou de ses organismes de tutelles (HAS).

Cette procédure vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés aux patients et à promouvoir une politique de développement continu de la qualité.

La clinique a été certifiée sans réserve ni recommandation lors de la dernière certification.

Le rapport de certification est directement consultable sur le site [www.has-santé.fr](http://www.has-santé.fr) ou sur le site internet de la clinique

## Prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité, c'est pourquoi la prévenir et la traiter est l'une de nos préoccupations quotidiennes. Nos équipes soignantes s'engagent à la prendre en charge en mettant en œuvre tous les moyens pour la soulager. Vous pouvez les aider en la décrivant et en évaluant son intensité. Nos équipes pourront ainsi vous fournir toutes les informations utiles, répondre à vos questions et utiliser les moyens les plus adaptés.



Des alternatives thérapeutiques sont également disponibles au sein de notre établissement pour soulager votre douleur (réflexothérapie, auriculothérapie, ostéopathie...).

Vous trouverez à la fin de ce livret notre contrat d'engagement contre la douleur.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) définit, au sein de la clinique Rive Gauche, une politique cohérente en matière de prise en charge de la douleur et des soins palliatifs. Il propose, coordonne et évalue les actions qui en découlent.

## Lutte contre la dénutrition

La dénutrition représente l'état d'un organisme en déséquilibre nutritionnel, qui peut provenir d'un manque d'apport alimentaire, de défauts d'absorption et/ou d'une augmentation des dépenses énergétiques.

Les risques sont majeurs (perte musculaire, retard de cicatrisation, infection, toxicité médicamenteuse, dépendance...) ce qui en fait une priorité de santé publique. Les équipes de soin de la clinique Rive Gauche sont ainsi sensibilisées et mobilisées au quotidien pour prévenir et dépister la dénutrition de leurs patients, en accord avec les recommandations de la Haute Autorité de Santé.

Le Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN) de la clinique Rive Gauche exerce plusieurs missions afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients et éviter que ne s'installe la dénutrition au cours de l'hospitalisation.

## Prévention et prise en charge du risque infectieux

La clinique Rive Gauche s'engage à prévenir les infections associées aux soins par la mise en place d'un dispositif de surveillance, de traitement et de prévention de ces infections. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) met en oeuvre, avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), un programme annuel d'actions de surveillance et de prévention de l'infection, conformément aux recommandations et connaissances scientifiques actuelles (voir fiche en fin de livret).

Il peut parfois s'avérer nécessaire de mettre en place des précautions particulières que vous devrez respecter. Si de telles mesures s'imposaient, le médecin responsable de votre séjour vous en informerait.

## Ethique et bientraitance

La clinique possède un Comité éthique pluridisciplinaire exerçant une action de réflexion et de conseil. Les projets examinés concernent toutes questions d'ordre éthique liées à la pratique des soins.



Parallèlement nous sommes engagés dans une démarche collective et individuelle de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance « ordinaire ». Des chartes d'engagement ont été travaillées par les professionnels eux-mêmes et sont consultables dans les vitrines au sein de la clinique.



# Identitovigilance : le bon soin au bon patient



L'Identitovigilance est un système de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients.

La bonne identification est donc un facteur clé de la sécurité de votre prise en charge. Pour cela, il vous sera remis un bracelet d'identification qui comportera les éléments de votre identité. Il est à conserver jusqu'à votre sortie de la clinique.

Ce bracelet permettra à tous les professionnels de santé de faire les vérifications nécessaires. Ils vous solliciteront à plusieurs étapes de votre prise en charge et à plusieurs reprises pour décliner votre identité.

Ces contrôles répétés sont indispensables pour garantir votre sécurité.

La cellule Identitovigilance et le référent Identitovigilance de la clinique sont garants du bon respect de ces règles.

## “La check-list, pour une chirurgie plus sûre”

Comme dans l'aéronautique, nos équipes pratiquent les contrôles sous forme de check list “Sécurité du patient au bloc opératoire”, selon les principes définis par la HAS.

La check-list est une procédure qui permet de vérifier les éléments indispensables avant toute opération.

**1** En utilisant la check-list, l'équipe du bloc opératoire vérifie plusieurs fois s'il le faut, votre identité, la nature de votre intervention ainsi que le matériel et les traitements à mettre en œuvre.

**2** La check list est une garantie supplémentaire de sécurité (vérifiée selon des études internationales).

**3** Au bloc opératoire, l'équipe qui vous prend en charge est organisée de manière bien définie : chaque geste, chaque décision fait partie d'un processus parfaitement maîtrisé.



## Le saviez-vous ?

La check-list, vous y participez aussi lors de sa première phase, et toute l'équipe du bloc opératoire la poursuivra quand vous serez endormi (phase 2 et 3).

## “La check-list, 2 minutes pour vérifier et décider”

## Accessibilité – Charte Romain Jacob

La clinique Rive Gauche est signataire de la Charte nationale Romain Jacob visant à améliorer la santé et la prise en charge des personnes en situation de handicap. Cela passe par une prise en compte des besoins individuels pour adapter les parcours de soins et les modes de prise en charge.

Deux référents handicap ont été identifiés parmi les professionnels de santé et joignables via une adresse mail de contact [accompagnement@clinique-rivegauche.fr](mailto:accompagnement@clinique-rivegauche.fr) qui figure également en affichage dans les services et sur le site internet de la clinique. N'hésitez pas à signaler, via cette adresse mail, un besoin d'aide ou formuler une question spécifique avant votre admission afin que nous puissions vous accueillir dans les meilleures conditions.

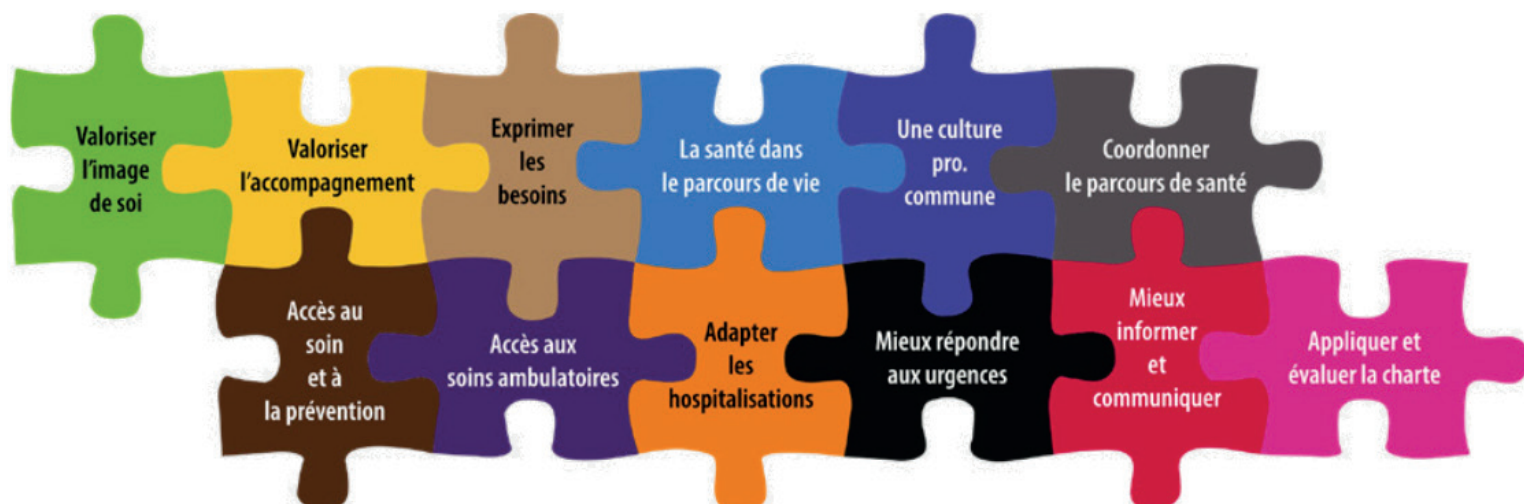
Un affichage généralisé au sein de la clinique permet d'accéder au questionnaire Handifaction afin de donner votre avis sur votre prise en charge et votre accès aux soins.

Par ailleurs, la clinique dispose d'un groupe de travail Handicap dynamique qui réfléchit à la mise en place d'actions d'amélioration pour l'accueil et la prise en soins des patients en situation de handicap, en amont et pendant leur hospitalisation.

Plusieurs actions ont été mises en place à l'initiative de ce groupe de travail :

- une salle Snoezelen a été créée, au sein du service ambulatoire, pour faciliter l'accueil des patients en pédiatrie ou en hospitalisation adulte, en situation de troubles autistiques.
- des kits outils, permettant au personnel soignant de communiquer plus facilement avec les patients non communicants
- plusieurs formations ont été suivies par différents professionnels de santé pour accueillir des personnes sourdes et malentendantes ou en situation de handicap.

Enfin, plusieurs chambres PMR existent au sein des services de soins et des places de parking sont identifiées afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap.



# Responsable et durable, notre engagement RSE

En tant qu'acteur de soin, la clinique Rive Gauche est soucieuse de ses propres impacts environnementaux, sociaux et économiques.

La clinique est engagée de longue date, dans une politique de Responsabilité Sociétale.

Les décisions de la clinique prennent en compte les thématiques suivantes :

## Environnement :

développer des filières de valorisation des déchets

recycler les mini-biberons en maternité

privilégier les achats «verts»

optimiser la consommation des ressources naturelles (eau, énergie...) notamment avec des panneaux solaires sur le toit qui permettent de chauffer l'eau



le bâtiment de la clinique comprenant le plateau technique avec ses salles de bloc est certifié HQE (Haute Qualité Environnementale)

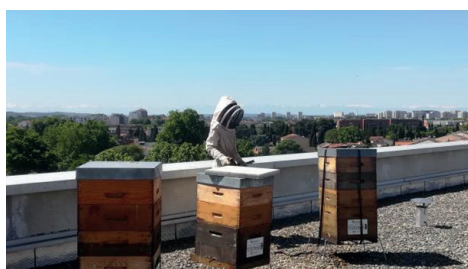


certification eRSE par l'AFNOR



favoriser les déplacements propres et silencieux

agir en faveur de la biodiversité avec la présence de ruches sur le toit de la clinique



## Collaborateurs :

favoriser la diversité (égalité hommes/femmes, ...)

garantir une qualité de vie au travail (cours de sport, parcours spa détente, séances bien-être de réflexothérapie, ...)



● **Territoire :**

- favoriser l'emploi local
- être un acteur économique et social de notre territoire (partenariats, ...)

● **Patients :**

- Mettre à disposition du patient des services éthiques et responsables (ateliers octobre rose, sessions d'éducation thérapeutique, ateliers prévention en maternité, ...)

● **Droits de l'homme:**

- Favoriser le dialogue avec tous les acteurs (groupe de travail handicap, liens avec les associations, ...)

Retrouvez le détail de notre démarche RSE dans le rapport consultable sur notre site internet.

# CONNAÎTRE VOS DROITS

## Où trouver l'information sur vos droits et devoirs ?

- sur l'affichage dans chaque chambre
- dans les vitrines situées dans les circulations de chaque service
- sur les brochures thématiques situées dans les portants des services et halls
- dans le livret d'accueil
- sur le site internet de la clinique
- auprès des représentants des usagers de la clinique



## Représentants des usagers (RU)

Les représentants des usagers sont à votre côté dans votre parcours de soin. Ils portent la voix des patients et sont présents dans les services à votre contact et celui des équipes soignantes. Vous pouvez trouver leurs coordonnées à la fin de ce livret, en affichage dans les vitrines des services, dans les brochures disponibles sur les portants ou sur le site internet.

## Personne de confiance

*Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé  
Art. L.1111-6 du Code de la santé publique*

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée si votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions. Cette désignation est faite par écrit et valable pour toute la durée de l'hospitalisation. Elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.



## Directives anticipées

*Art. L 1111-11 du Code de la santé publique*

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées si elle le souhaite, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté (douleur, fin de vie, ...). Ces directives lui permettent d'indiquer ses souhaits sur la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. Seul l'avis médical prévaut à leur contenu. Nous vous demandons de les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

## Protection de vos données

La clinique dispose d'une gestion informatisée des dossiers patients.

Les informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés sont rassemblées dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical (article L.6113-7 du Code de la santé publique).

Les données vous concernant font l'objet de mesures protectrices, strictement confidentielles (loi informatique et libertés du 6 janvier 1978).

Tout patient possède un droit d'accès et de rectification des données administratives le concernant sauf en cas d'obligation légale.

Un délégué à la protection des données (DPO) a été désigné pour la clinique, auprès de la CNIL. Il est chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein de l'établissement. Vous pouvez le contacter directement à l'adresse [dpo@clinique-rivegauche.fr](mailto:dpo@clinique-rivegauche.fr).

## Modalités d'accès au dossier patient

À l'issue de votre hospitalisation, votre dossier est conservé par l'établissement qui respecte la réglementation en matière de durées de conservation. Vous pouvez accéder à votre dossier médical, dans les délais et conditions prévus par la loi du 4 mars 2002, en formulant votre demande par écrit au directeur de l'établissement (courrier ou mail) et en joignant une photocopie recto verso de votre pièce d'identité.

Les modalités sont également disponibles sur le site internet de la clinique, ou dans les brochures relatives aux droits des usagers situées sur les portants dans les services.

## Commission des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers permet de faire le lien entre la clinique et les usagers.

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures visant à améliorer votre accueil et votre prise en charge ainsi que celle de vos proches et aidants.

La Commission des Usagers :

- veille au respect des droits des usagers
- facilite leurs démarches dans tous les domaines y compris celui de l'organisation des soins et du fonctionnement médical

Vous trouverez en fin de livret la liste des membres de la CDU, qui est également consultable dans les vitrines des services et sur notre site internet.

## Partenaires associatifs et réseaux

### Réseaux

- RESEAU DE PERINATALITE D'OCCITANIE (RPO)
- GUIDANCE INFANTILE (ARSEAA)
- PROTECTION MATERNELLE INFANTILE (PMI)
- DIABETE OCCITANIE
- RESEAU DE CHIRURGIE PEDIATRIQUE (ARCP)
- ONCO OCCITANIE

### Associations

- LACTARIUM – CHU de Bordeaux
- SOS PREMA
- JUMEAUX et PLUS
- BB WARRIOR
- T21SOMIE FRANCE
- HOP WE CARE
- VIVRE COMME AVANT
- ISGT (Institut du Sein du Grand Toulouse)

Vous pouvez demander les coordonnées de ces associations et réseaux auprès du cadre de santé de votre service.

# VOS DEVOIRS

**Le respect** constitue le premier engagement de tout patient.

Il s'exerce à l'égard :

- du personnel
- des médecins de la clinique
- des autres patients
- des consignes de sécurité
- du matériel et des lieux
- du règlement intérieur

## Interdiction de fumer

En vertu du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de la clinique.

## Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Nous vous demandons de le respecter.

## Sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans toutes les chambres et parties communes. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

## Laïcité

La libre pratique du culte est garantie tant que l'expression des convictions religieuses ne porte atteinte ni à la loi, ni à la qualité des soins ni à la tranquillité des autres patients hospitalisés, ni au fonctionnement du service. Par conséquent, aucune digression à caractère religieux ne sera acceptée au sein de l'établissement.

## Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent pas être acceptés dans l'établissement à l'exception des « chiens guides ».

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

\* 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 venir à la clinique Rive Gauche ?



**En métro :**

**Ligne A** Station ST CYPRIEN REPUBLIQUE



**En tramway :**

Station FER A CHEVAL à 500 m



**En bus :**

Arrêts devant la clinique ou à proximité :

**Ligne 14**

**Ligne 31**

**Ligne 45**

**Ligne 66**

Plus d'information sur : [www.tisseo.fr](http://www.tisseo.fr)



**En véhicule personnel :**

Stationnement dans les rues avoisinantes. Pour les visiteurs : le parking Indigo « Roguet » est un parking municipal situé à 100 m de la clinique.



**En vélo :**

Vélo Toulouse : stations à proximité

**Clinique Rive Gauche**  
49 Allées Charles de Fitte,  
31300 TOULOUSE  
[www.clinique-rivegauche.fr](http://www.clinique-rivegauche.fr)

 **Clinique Rive Gauche**





## **INSTANCES DE LA CLINIQUE RIVE GAUCHE**

### **Commission Médicale d’Etablissement (CME)**

Co-présidents : Dr CASBAS- Dr ORTAL

### **Conseil de blocs**

Président Bloc Sarrus-Teinturiers : Dr CHAVINAS

Président Bloc Saint-Nicolas : Dr MOUALLEM – Dr BONIFAS

Président Bloc Hémodynamique : Dr PHILIPPART

Président Bloc Endoscopie : Dr BERRY

### **Comité d’éthique**

Président : Dr THIEBAUGEORGES

### **Commission des Usagers (CDU)**

Présidente : Mme FLORES

Vice-présidente : Mme ALABERT

### **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

Equipe Opérationnelle d’Hygiène (EOH)

Président : Dr BERRY

Médecin infectiologue : Dr PORTE

### **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**

Présidents : Dr SMAIL

### **Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)**

Président : Mme RANDE

### **Comité 3C (cancérologie)**

Médecin coordonnateur : Dr CAPDET

Infirmière coordonnatrice : Mme BARREAU

### **Cellule qualité, gestion des risques et développement durable**

Responsable Qualité et Gestionnaire des risques : Mme EYNARD

### **PHARMACOVIGILANCE et REACTOVIGILANCE : Mme ZAGO**

**BIOVIGILANCE** : Mme ZAGO

**HEMOVIGILANCE** : Dr ROCHE TISSOT

**MATERIOVIGILANCE** : Dr RAYNAUD

**IDENTITOVIGILANCE** : Mme HOUPERT

## LISTE DES MEMBRES DE DROIT

### **Représentant légal**

M. JP. PERRIGAUD, Directeur

### **Présidence de la CDU**

Mme C. FLORES, Présidente de la CDU

Mme N. ALABERT, Vice-Présidente de la CDU

### **Médiateurs médecins**

#### **Titulaires**

Dr JA. CABOT

#### **Suppléants**

Dr J. PERIOLE

Dr P. GRIJALVO

Dr L. CASBAS

### **Médiateurs non médecins**

#### **Titulaire**

Mme N. ALABERT

#### **Suppléants**

Mme C. BURGUERE

Mme G. CASU

### **Responsable Qualité et Gestion des Risques**

Mme K. EYNARD

### **Représentants des usagers**

#### **Titulaires :**

Mme C. FLORES – Membre de l'Association des Familles Catholiques (AFC)

✉ [cym.flores@orange.fr](mailto:cym.flores@orange.fr) - 06 17 70 78 25

Mme MC. JACOLIN - Membre de l'Association des Familles Catholiques (AFC)

✉ [mciacolin@gmail.com](mailto:mciacolin@gmail.com) - 06 62 37 81 14

#### **Suppléants :**

Mme C. WEINMANN – Membre de la fédération des diabétiques

✉ [afdoccitanie@federationdesdiabetiques.org](mailto:afdoccitanie@federationdesdiabetiques.org)

Mme C. PLANTE – Membre de l'Association des Soins Palliatifs

✉ [ru.rivegauche@orange.fr](mailto:ru.rivegauche@orange.fr)

**Permanence de la CDU tous les mercredis matin de 9h à 12h**

**Contact : Mme ALABERT au 05 61 77 45 39**

---

## EXTRAIT DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE

---

### Examen des plaintes et réclamations :

**Article R. 1112-91.-** Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

**Article R. 1112-92.-** L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

**Article R. 1112-93.-** Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

**Article R. 1112-94.-** Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

## FEUILLET D'INFORMATION SUR LA TRANSFUSION SANGUINE

Madame, Monsieur,

Si votre état de santé nécessite, **sans autre alternative**, une transfusion sanguine, ce document est destiné à vous informer sur les **bénéfices et les risques de la transfusion**. Si vous refusez la transfusion sanguine, vous devez en informer le plus tôt possible en consultation le chirurgien et le médecin anesthésiste.

Une information plus détaillée vous est fournie dans le second document (« **Pour en savoir plus** »).

La transfusion sanguine est un **acte médical** réalisé sur prescription. Elle peut vous concerner en cas de manque de globules rouges, de plaquettes ou de facteurs de la coagulation.

La transfusion sanguine répond à des **normes réglementaires** tant au niveau national qu'europpéen. Elle est donc régie par de nombreux textes de lois ou décrets et aussi des **recommandations issues** de la communauté médicale et des autorités sanitaires (2012, 2014, 2015 : **recommandations** de la « **Haute Autorité de Santé** » et de « **l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé** », respectivement sur la transfusion de plasma, de globules rouges et de plaquettes).

Si votre état nécessite une transfusion sanguine, le médecin définira, avec votre accord, une stratégie transfusionnelle adaptée à votre état de santé.

La transfusion sanguine peut survenir pendant l'opération alors que vous êtes anesthésié. La décision est prise collégalement (le bénéfice attendu est supérieur aux risques encourus) car le saignement est très important et/ou mal toléré (chute importante de tension artérielle par exemple). Vous serez informé de cette transfusion dès votre réveil.

**Les risques encourus sont rares** et le plus souvent sans gravité (urticaire, réaction fébrile). En raison des progrès de la médecine et des technologies, le **risque de contamination virale** par les virus des hépatites, le virus du SIDA (VIH) ou d'autres virus est **devenu très rare**.

**Que faire après une transfusion ? La recherche d'anticorps anti-érythrocytaires (RAI ou RAE) 4 à 12 semaines** après la transfusion est vivement recommandée afin de sécuriser une future transfusion. Pour cela, une ordonnance pour rechercher les anticorps anti-érythrocytaires ainsi qu'un document précisant la date, la nature et le nombre de produits sanguins transfusés vous seront remis.

Une lettre de sortie mentionnant votre transfusion sera aussi adressée à votre médecin traitant.

Il est important de conserver ces documents et de les montrer en cas d'hospitalisation, de nouvelle transfusion ou de changement de médecin traitant.



# POUR EN SAVOIR PLUS

## 1. Produits et indications

Les produits sanguins sont précieux et irremplaçables. Ils sont regroupés sous le terme de « **produits sanguins labiles** » (PSL). Il s'agit des concentrés de globules rouges, du plasma thérapeutique et des plaquettes. Ces PSL proviennent du don de donneurs bénévoles : on parle de « **transfusion homologue** ».

En France, les PSL répondent à des normes obligatoires de qualité et de sécurité qui sont régies par des lois. Cette réglementation concerne la sélection des donneurs, les tests de dépistage sur chaque don, la préparation et la conservation des PSL et la délivrance des PSL au receveur. Chaque année en France, plus de 3 millions de PSL sont transfusés.

Les **globules rouges** ont pour fonction le transport de l'oxygène vers les organes. Leur transfusion est nécessaire en cas d'anémie importante et/ou de signes de mauvaise tolérance de celle-ci (chute de tension artérielle par exemple).

Le **plasma thérapeutique** contient des facteurs de la coagulation. Sa transfusion est effectuée lorsque le taux sanguin de ces facteurs est trop bas, dans le but de prévenir une hémorragie ou d'en faciliter l'arrêt.

Les **plaquettes** sont indispensables à la coagulation. La transfusion est réalisée si leur taux sanguin est insuffisant, dans le but de prévenir une hémorragie ou d'en faciliter l'arrêt.

Afin de limiter l'usage de ces produits au strict nécessaire (« **le bénéfice de la transfusion** devant être supérieur aux risques de celle-ci »), leurs indications ont été précisées par la communauté médicale et les autorités sanitaires (en 2012, 2014, 2015 : **recommandations** de la « **Haute Autorité de Santé** » et de « **l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé** », respectivement sur la transfusion de plasma, de globules rouges et de plaquettes).

## 2. Risques connus

Comme tout traitement, la transfusion sanguine comporte des risques. Des réactions sans conséquences peuvent survenir pendant et après la transfusion de PSL, comme de l'urticaire, des frissons et de la fièvre sans cause infectieuse. Les autres risques sont aujourd'hui limités en raison de différentes mesures préventives.

### ► **Risques liés aux incompatibilités des groupes A, B, O et Rh**

Il est important de respecter au minimum la compatibilité des groupes sanguins A, B, O et Rh. Juste avant de brancher la transfusion, des vérifications de sécurité seront effectuées à votre chevet : votre identité, la concordance de groupe sanguin entre le PSL prescrit et le vôtre, et le contrôle ultime ABO.

### ► **Risques liés à la grande diversité des groupes sanguins**

Il existe de très nombreux autres groupes sanguins vis-à-vis desquels vous avez pu développer des anticorps (appelés « anticorps irréguliers » ou « anticorps antiérythrocytaires ») en cas de transfusion(s), de greffe, de transplantation ou de grossesse(s) antérieure(s). Ces anticorps peuvent apparaître, à partir de la première semaine, dans 1 à 5 % des transfusions et avoir des conséquences en cas de transfusion(s) ultérieure(s) ou de grossesse(s). L'apparition de ces anticorps est appelée « **allo-immunisation** ».

Préalablement avant une première transfusion, votre groupe sanguin ABO et Rhésus seront déterminés, et avant chaque épisode transfusionnel la recherche des anticorps antiérythrocytaires effectuée. La limite de validité entre ce test et la transfusion varie de 3 à 21 jours selon les circonstances cliniques.

Si des anticorps irréguliers sont détectés (recherche positive), le PSL à transfuser sera sélectionné en fonction du type d'anticorps détectés et préalablement testé avec votre sang pour prévenir une éventuelle incompatibilité immunologique (« test de compatibilité au laboratoire entre le donneur et le receveur »).

### ► Risques résiduels de contamination par des agents infectieux

En raison des progrès technologiques, de la meilleure compréhension des maladies et des nombreuses mesures préventives mises en œuvre, ces risques sont en constante diminution.

Le risque de **contamination bactérienne** par des PSL est très faible.

Le **risque de contamination virale** par les virus des hépatites, le virus du SIDA (VIH) est **devenu très rare** en raison de la sélection des donneurs, des tests de dépistage systématiques sur chaque don, et de l'inactivation virale utilisant un procédé physico-chimique (plaquettes et plasma).

Il existe un **risque** de contamination virale par des **maladies émergentes**, comme lors des épidémies récentes de **Chikungunya**, de **dengue**, de virus **Zika** ou de virus de « **l'Ouest du Nil** ». L'exclusion des donneurs venant des zones à risque et le dépistage de ces maladies lors du don pendant ces épidémies ont très fortement diminué ce risque.

Grace à la « déleucocytation » des PSL [qui est la soustraction des globules blancs des PSL], obligatoire en France depuis 1998, le risque de transmission des virus « HTLV 1 et 2 » (virus du lymphome humain à cellules T, 1 et 2) est devenu nul.

### ► Risque de survenue d'insuffisance cardiaque aiguë

Une insuffisance cardiaque aiguë peut survenir pendant la transfusion ou dans les heures qui suivent et se rencontre principalement chez le sujet âgé et/ou insuffisant cardiaque chronique. Cette complication est précédée d'une hypertension artérielle. La mesure préventive la plus efficace consiste à ralentir le débit de la transfusion. Une surveillance accrue sera réalisée selon votre âge et votre état cardiaque.

► **La surveillance et la déclaration de tous les événements liés à la transfusion de PSL est obligatoire en France depuis 1994 (« hémovigilance »).**

### 3. Risques connus

On ne peut, de principe exclure des dangers inconnus. En fonction de l'évolution des connaissances scientifiques, des informations complémentaires peuvent vous être communiquées plusieurs années après une transfusion. Sachez encore que les donneurs peuvent être contactés à tout moment et faire l'objet de nouvelles investigations biologiques.

### 4. Examens biologiques après une transfusion de PSL

En raison d'un risque devenu très rare, la recherche d'une contamination virale n'est plus obligatoire depuis 2006. En raison de la grande diversité des groupes sanguins et du risque d'allo-immunisation qui peut survenir (cf. paragraphe n°2), il vous sera recommandé d'effectuer, 4 à 12 semaines après la dernière transfusion de concentrés de globules rouges, une recherche d'anticorps antiérythrocytaires. Pour cela, une ordonnance vous sera remise à votre sortie de l'hôpital. Si des anticorps irréguliers sont détectés (recherche positive), il est important, pour votre sécurité, de le signaler au médecin, en cas de nouvelle transfusion ou de grossesse.

### 5. Documents remis à votre sortie de l'hôpital

En plus de l'ordonnance pour une recherche d'anticorps anti-érythrocytaires (cf. paragraphe n°4), un document précisant la date, le type et le nombre de PSL transfusés, et l'unité de soins où ont été réalisées ces transfusions, vous sera remis. Un compte rendu d'hospitalisation mentionnant votre transfusion sera aussi adressé à votre médecin traitant. Il est important de conserver ces documents et de les montrer en cas d'hospitalisation, de nouvelle transfusion ou de changement de médecin traitant.

6. **Enfin, il est important de savoir qu'en cas de transfusion, il ne vous sera ensuite plus possible de donner votre sang (« exclusion définitive »).**

## Qualité et Sécurité des Soins

ESATIS - Satisfaction des patients hospitalisés - Année 2023 - Source : E-Satis

### Patients en hospitalisation +48h

<b>Satisfaction globale</b>	75/100	<b>B</b>
Accueil	73/100	
Prise en charge par les :		
- médecins/chirurgiens/SF	86/100	
- Infirmiers/aides-soignants	85/100	
Repas	67/100	
Chambre	73/100	
Organisation de la sortie	71/100	
Patients qui recommanderaient certainement l'établissement	64,6/100	

### Patients en chirurgie ambulatoire

<b>Satisfaction globale</b>	80/100	<b>A</b>
Avant l'hospitalisation	85/100	
Accueil le jour de l'hospitalisation	82/100	
Prise en charge	85/100	
Chambre et collation	75/100	
Organisation de la sortie et retour à domicile	74/100	
Patients qui recommanderaient certainement l'établissement	72,2/100	

### Indicateurs numérique - Année 2023



**Taux d'alimentation du Dossier Médical Partagé (DMP) : SCORE ATTEINT**



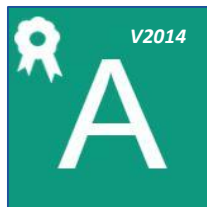
**Usage d'un service de messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance Messagerie Sécurisée de Santé : SCORE ATTEINT**

### Prévention des infections associées aux soins - 2022-2023 - Source : Qualhas



**Hygiène des mains - Consommation SHA : 119/100 **A****

### Résultats de la certification - Année 2017



#### Certification HAS de l'établissement

- Droits des patients
- Parcours des patients
- Médicaments

**A**  
**A**  
**A**

- Bloc opératoire
- Endoscopie
- Imagerie interventionnelle

**A**  
**A**  
**A**



# Les indicateurs nationaux : Qualité et Sécurité des Soins

Coordination des soins - 2022-2023 - Source : Qualhas



**Evaluation et prise en charge de la douleur :**

98/100

**A**



**Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse**

60/100

**B**



**Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après une chirurgie ambulatoire**

- après intervention sur les amygdales
- après hémorroïdectomies
- après cholécystectomies
- après interventions par voie transurétrale ou transcutanée pour lithiases urinaires
- après interventions par voie transurétrale ou transcutanée pour des affections non lithiasiques,
- après ligature des veines et événage



La clinique est dans la norme



**Qualité de la lettre de sortie :**

**+48H**  
78/100

**B**

**Ambulatoire**  
83/100

**B**

Scanner le QR code pour avoir accès aux résultats disponibles sur le site QUALISCOPE







## **SYNTHESE DU PROGRAMME ANNUEL DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS**

La politique de lutte contre les infections associées aux soins de la clinique s'inscrit dans le cadre du programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins de 2015.

Elle fait partie intégrante des orientations stratégiques de l'établissement.

Elle vise à :

- Prévenir et maîtriser les infections associées aux soins tout au long du parcours de santé en impliquant le patient et en prenant en compte ses spécificités et celles des visiteurs accueillis
- Renforcer la prévention et la maîtrise de l'antibio-résistance
- Réduire les risques infectieux associés aux actes invasifs

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) déclinent annuellement, dans leur programme, des actions de prévention, de surveillance et d'évaluation des pratiques professionnelles.

L'efficacité de leurs actions est mesurée par des indicateurs issus d'audits des pratiques. Ces indicateurs sont traduits et suivis dans les tableaux de bord qualité et sécurité de l'établissement.

La mise en œuvre de cette politique repose sur un programme ambitieux de formation continue des professionnels.

La gestion du risque infectieux est une priorité de la clinique.

**lutte** contre la **douleur**

Article L.1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

**lutte** contre la **douleur**

**c o n t r a t**  
*d' e n g a g e m e n t*

Dans cet établissement,  
nous nous engageons à  
**prendre en charge**  
votre douleur

avoir moins mal  
ne plus avoir mal  
c'est **possible.**



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

# lutter contre la douleur

vous avez peur d'avoir mal...  
prévenir, traiter ou soulager  
votre douleur c'est **possible**

**Prévenir** Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

**traiter ou soulager** Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures... les douleurs après une intervention chirurgicale. les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...  
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider** **en répondant** à vos questions ;  
à ne **plus avoir mal** **en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;  
ou à avoir **moins mal** **en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

vous participation est **essentielle**  
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

## TARIFS de convention de la Caisse d'Assurance Maladie de Midi-Pyrénées à compter du 1er février 2025

La loi de financement de la Sécurité Sociale (LFSS) pour 2004 a introduit pour les établissements de santé, un nouveau système de financement : la Tarification à l'Activité.

Depuis le 1er mars 2005, les prestations de séjours et de soins sont couvertes par des forfaits, en fonction de la pathologie, dénommés «Groupes Homogènes de Séjours» (GHS).

Les tarifs des forfaits GHS applicables sont consultables sur demande au service Facturation.

Le forfait journalier hospitalier de 20€ (à compter du 1er janvier 2018) est à la charge des malades hospitalisés (arrêté du 21/12/2017). Conformément à l'article 7 de l'arrêté du 31 janvier 2005, le forfait journalier est facturé pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Ce forfait à la charge de l'assuré ou pris en charge par un organisme complémentaire est reversé par l'établissement à la caisse d'Assurance Maladie.

La participation assuré de 24€ (décret n°2007-707 du 19/06/06) est applicable à l'ensemble des frais intervenant au cours d'une hospitalisation lorsqu'un acte thérapeutique ou diagnostique est affecté d'un tarif supérieur ou égal à 120,00€. Ce forfait à la charge de l'assuré ou pris en charge par un organisme complémentaire est reversé par l'établissement à la caisse d'Assurance Maladie.

### Tarifs chambres & suppléments par jour

#### AMBULATOIRE

Chambre particulière	35 €
----------------------	------

#### CHIRURGIE, MÉDECINE

Chambre particulière	109 € *
Chambre particulière avec accompagnant	119 € *
Chambre particulière Premium	189 € *

#### MATERNITÉ

Chambre particulière	109 € *
Chambre particulière avec accompagnant	119 € *
Chambre familiale	189 € *
Suite parentale	299 € *

*Voir détail tarif chambres particulières*

\* **Chambres individuelles** : elles sont facturées du 1er au dernier jour du séjour (jour de sortie inclus) avec possibilité de prise en charge totale ou partielle par votre mutuelle.

**Chambres doubles** : elles ne sont pas facturées et les suppléments sont à la charge du patient.

#### SUPPLÉMENTS JOURNALIERS

Lit accompagnant + petit déjeuner	21 €
Repas accompagnant	12 €
Repas enfant accompagnant	6 €
Télévision	8 €

# Détail tarifs chambres particulières

	AMBULATOIRE	CHIRURGIE, MÉDECINE			MATERNITÉ			
	Particulière	Particulière	Particulière avec accompagnant	Premium	Particulière	Particulière avec accompagnant	Chambre Familiale	Suite parentale
TV	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
WIFI Gratuit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Coffre-fort		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lit accompagnant				✓				
Lit accompagnant + petit déjeuner		+ 21€	✓		+ 21€	✓		
Petit déjeuner accompagnant carte Prestige				✓			✓	✓
Repas accompagnant (prix / repas)		+ 12€	+ 12€	+ 12€	+ 12€	+ 12€	+ 12€	+ 12€
Repas accompagnant carte Prestige (prix / repas)		+ 25€	+ 25€	+ 25€	+ 25€	+ 25€	+ 25€	+ 25€
Petit déjeuner carte Prestige				✓			✓	✓
Repas carte Prestige (déjeuner & dîner)				✓				✓
Lit Queen Size							✓	✓
Machine à café + dosettes				✓			✓	✓
Peignoir + chaussons				✓			✓	✓
Serviette + produit d'hygiène				✓			✓	✓
Salon / Kitchenette								✓
	<b>35 € *</b>	<b>109 € *</b>	<b>119 € *</b>	<b>189 € *</b>	<b>109 € *</b>	<b>119 € *</b>	<b>189 € *</b>	<b>299 € *</b>