



Clinique Rive Gauche

Livret d'accueil ambulatoire



Les cliniques Sarrus-Teinturiers et Saint-Nicolas sont désormais réunies en un seul établissement indépendant, la clinique Rive Gauche.

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre confiance.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives mettent tout en œuvre pour vous apporter des soins de qualité.

Ce livret a été préparé à votre intention et vous apportera toutes les informations pratiques sur le fonctionnement de la clinique et votre prise en charge en «chirurgie ambulatoire».

Nous souhaitons recueillir vos commentaires à l'aide du questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre entrée.

Nous vous prions de bien vouloir nous le retourner en fin de séjour, en le déposant dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet ou en nous le retournant par courrier.

Nous vous souhaitons un très bon rétablissement.

La Direction



SOMMAIRE

| | | |
|---|-------------------------------|-----|
| 1 | Qu'est-ce que l'ambulatoire ? | P5 |
| 2 | Votre parcours | P7 |
| 3 | Votre séjour | P9 |
| 4 | Votre sortie | P13 |
| 5 | Qualité et sécurité des soins | P15 |
| 6 | Vos droits | P19 |
| 7 | Vos devoirs | P21 |
| 8 | Charte du patient | P23 |

1

Qu'est-ce que l'ambulatoire ?

La chirurgie ambulatoire concerne toute chirurgie réalisable en hospitalisation sur une journée ou quelques heures.

Vous êtes hospitalisé pour un acte d'exploration, un acte opératoire ou une surveillance particulière réalisé sous anesthésie générale ou locale. Le retour à votre domicile a lieu le jour même de l'admission. Le choix de votre prise en charge en ambulatoire relève de la décision de votre médecin.

La clinique a mis en place 2 parcours ambulatoire courts pour les adultes et les enfants, appelés **FAST TRACK**.

Le FAST TRACK est une prise en charge innovante qui vous permet de récupérer rapidement vos capacités fonctionnelles après une intervention chirurgicale et de retrouver au plus vite votre environnement quotidien et vos habitudes.

En tant que patient, vous serez sollicité à des moments clé pour votre sécurité.



Le passeport ambulatoire vous accompagne tout au long de votre parcours.

Ce passeport vous est remis dès votre consultation de programmation de l'intervention et vous le complèterez tout au long de votre prise en charge.

N'hésitez pas à consulter également la rubrique ambulatoire du site internet de la clinique www.clinique-rivegauche.fr.

2

Votre parcours

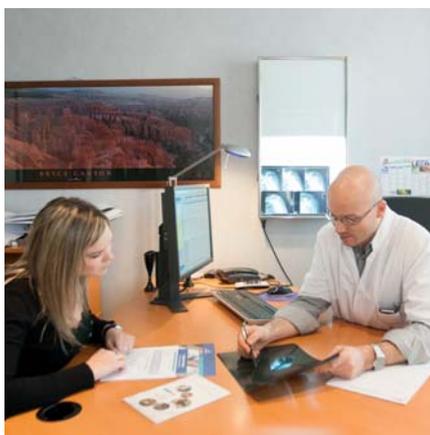
CONSULTATION CHIRURGICALE

Lors de votre consultation, le médecin a fixé avec vous la date de votre intervention en ambulatoire.

S'il vous a prescrit des examens complémentaires, ramenez les résultats pour la consultation d'anesthésie.

Le passeport ambulatoire contient des formulaires à compléter (consentement, autorisation d'opérer, questionnaire d'anesthésie) et des recommandations préopératoires.

Les formulaires vous seront demandés par les différents professionnels que vous rencontrerez.



PREADMISSION

Avant votre consultation avec l'anesthésiste, vous aurez le choix entre :

- faire votre préadmission au bureau des entrées de la clinique

ou

- faire votre préadmission sur internet via le site de la clinique

www.clinique-rivegauche.fr

Pensez à vous munir de :

- Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour et livret de famille pour les enfants)
- Carte vitale en cours de validité et/ou attestation de sécurité sociale
- Carte de mutuelle à jour
- Carte européenne d'assuré social pour les ressortissants européens

Si pour des raisons personnelles, vous souhaitez que votre hospitalisation se déroule de manière anonyme, veuillez le signaler au moment de votre admission.

CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Pensez à vous munir des mêmes documents que pour votre préadmission et ramenez les formulaires suivants complétés et signés :

- Consentement chirurgical/ Autorisation d'opérer
- Questionnaire d'anesthésie
- Désignation de la personne de confiance/Directives anticipées
- Dernières ordonnances de médicament en cours

Médicaments

Il est important de signaler si vous êtes sous traitement médicamenteux.

Il est indispensable que tous les professionnels de santé aient connaissance de vos médicaments pour une meilleure continuité de la prise en charge entre votre domicile et la clinique.

Ainsi, pensez à amener les prescriptions médicales de votre traitement actuel.

AVANT VOTRE INTERVENTION

Si une modification de votre état de santé intervient dans les 48h avant votre intervention, veuillez joindre l'anesthésiste ou le chirurgien.

Accompagnement

Prévoyez quelqu'un pour vous accompagner à la sortie. Aucune sortie n'est autorisée si vous n'avez pas d'accompagnant.

La clinique met à votre disposition les coordonnées d'une association d'aide à domicile (ADPAM) qui pourra proposer les services d'un accompagnant.

Pour un enfant, si le retour à domicile s'effectue en voiture, prévoyez une tierce personne pour surveiller l'enfant à l'arrière du véhicule.

La veille de votre intervention

Vous recevrez un SMS entre 13h et 18h pour vous informer de l'heure à laquelle vous êtes attendu au service ambulatoire le jour de votre intervention. A cette occasion, les recommandations pré-opératoires vous seront rappelées. Les recommandations figurent également dans votre passeport ambulatoire.

Le matin de votre intervention

Venez avec votre passeport ambulatoire complet (résultats des examens complémentaires, consentements signés...).

3

Votre séjour

ACCUEIL PAR LE PERSONNEL SOIGNANT

A votre arrivée dans le service, un professionnel soignant vous conduira dans votre chambre. Vous reconnaîtrez les différentes catégories du personnel à leur tenue :



Infirmière puéricultrice
Liseré rose



Infirmièr(e)
Liseré bleu



Auxiliaire de
puériculture



Aide soignant(e)



Agent de service
hospitalier

IDENTITOVIGILANCE

Afin de garantir la sécurité de votre prise en charge, il vous sera remis un bracelet d'identification qui comportera les éléments de votre identité.

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

Ces contrôles répétés sont indispensables pour votre sécurité.

PREVENTION DES INFECTIONS

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

Recommandations

Nous vous invitons à réaliser une hygiène des mains par friction avec les solutions hydro-alcooliques mises à votre disposition.

Cette mesure est recommandée pour vous et vos visiteurs.

DOULEUR

Prévenir et traiter votre douleur est une de nos priorités. C'est pourquoi nos équipes soignantes s'engagent à la prendre en charge. 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 vous soulager en utilisant les moyens les plus adaptés. Vous trouverez à la fin de ce livret notre contrat d'engagement contre la douleur.



3

Votre séjour

LES PRESTATIONS PROPOSEES

Les chambres

La clinique RIVE GAUCHE dispose de chambres individuelles.

Si vous souhaitez cette prestation, veuillez le préciser lors de votre pré-admission ou admission.

La clinique dispose également de salons avec fauteuils qui vous seront proposés en fonction de votre prise en charge.

TV

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur.

WIFI

La clinique met à votre disposition un accès à internet via le réseau WI-FI. Si cette prestation n'est pas comprise dans votre formule de prise en charge, cet accès wifi vous sera facturé en supplément.

Restauration

Une collation et une boisson chaude seront servies à votre retour du bloc opératoire en fonction des prescriptions de l'anesthésiste.

Les boissons et friandises

Des distributeurs de boissons chaudes et froides et de friandises sont à votre disposition au rez-de-chaussée de la clinique.

Sécurité des biens

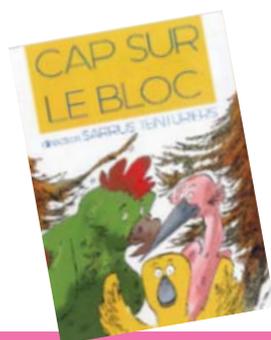
L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets non déposés.

Nous vous recommandons vivement de n'apporter à la clinique ni objet de valeur, ni espèces.

vous pouvez cependant les déposer dans les coffres individuels ou au coffre central de la clinique.

VOTRE ENFANT SE FAIT OPERER

Au Fastrack, une équipe médicale et soignante dynamique va se mobiliser autour de votre enfant qui devient acteur de sa prise en charge au bloc opératoire grâce à un circuit court, sécurisé et ludique qui préserve le lien avec vous.



«CAP SUR LE BLOC»

Ce livret, réalisé par l'équipe médicale et soignante de la clinique, a pour but d'expliquer à votre enfant son séjour en chirurgie et ainsi diminuer l'appréhension liée à l'intervention.

Dans un langage simple, adapté aux enfants et par de nombreuses illustrations, il décrit les principales étapes du parcours.

La clinique a reçu pour ce livret, le Trophée «Qualité et Sécurité des patients» décerné par l'Agence Régionale de Santé en novembre 2015.

Votre enfant bénéficiera d'un espace jeux au Fast track. Vous pourrez l'accompagner jusqu'à l'entrée du bloc opératoire.

Pensez à amener son «doudou» qui le suivra durant tout son parcours de soins, chambre, bloc, salle de réveil, pour instaurer un climat de confiance.



4

Votre sortie

Votre sortie s'effectuera après autorisation du médecin.

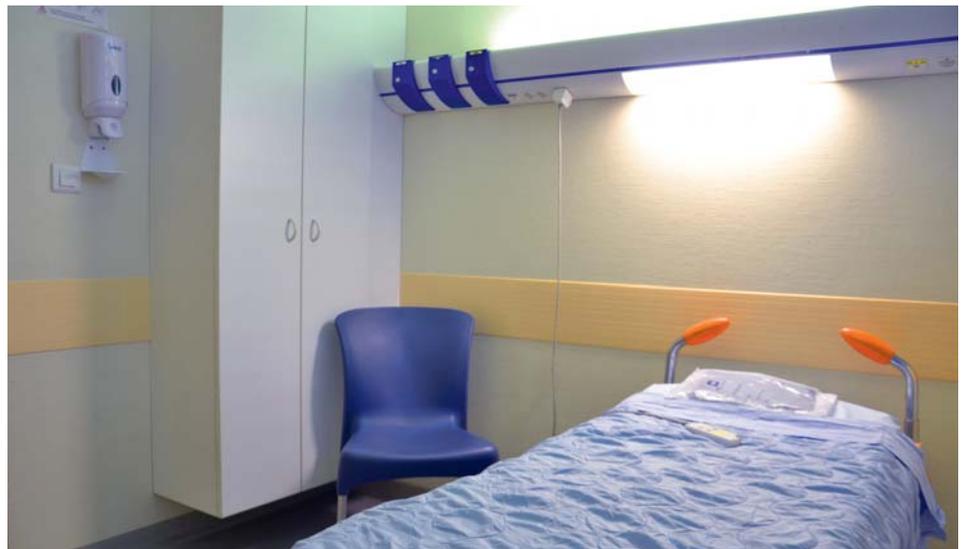
A la fin de votre journée d'hospitalisation, le secrétariat du chirurgien vous remettra un courrier, une ordonnance ainsi qu'un bulletin de sortie.

Un rendez-vous de consultation postopératoire vous sera proposé si nécessaire.

Les professionnels de santé vous remettront vos examens (résultats biologiques, radio,...) avant votre départ.

HOSPITALISATION

En fonction de votre état de santé, votre chirurgien et/ou le médecin anesthésiste peuvent décider de vous garder en hospitalisation complète.



FRAIS DE SEJOUR

Les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge comprennent :

- La participation Assuré (si votre mutuelle ne pratique pas le tiers payant)
- Eventuellement le ticket modérateur
- Les suppléments hôteliers demandés

Les dépassements d'honoraires des médecins

Les médecins qui assurent vos soins peuvent opter pour le secteur conventionnel à honoraires libres appelé «secteur II».

Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires et doivent préalablement vous aviser de la somme à régler.

APRES LA SORTIE

APPEL

Le lendemain de votre intervention, vous serez interrogé sur votre état de santé, soit par un appel téléphonique, soit par un questionnaire reçu par SMS.

EN CAS DE PROBLEME

Une équipe de soins reste à votre écoute 24h/24 aux numéros suivants :
05 61 59 09 51 / 05 61 77 36 77
05 67 77 51 77 (pour les enfants)



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Afin d'améliorer la qualité des soins et des prestations, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction avant votre sortie et de le remettre dans la boîte aux lettres du service ou aux professionnels de santé.

5

Qualité et sécurité des soins

La clinique Rive Gauche souhaite vous offrir des soins alliant qualité et sécurité ainsi qu'un bien-être et un confort maximum.

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 www.scopesante.fr.

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



CERTIFICATION

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.

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 en novembre 2011.

Le rapport de certification est directement consultable sur le site www.has-santé.fr ou sur le site internet de la clinique www.clinique-rivegauche.fr.

RSE & DEVELOPPEMENT DURABLE

La clinique est engagée depuis plus de 10 ans dans une politique de responsabilité sociétale. Elle mène des actions en faveur de la protection de l'environnement. L'extension de la clinique, comprenant le plateau technique avec ses 10 salles de bloc est certifiée HQE.

PREVENTION 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 œuvre, 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.

Notre établissement est classé en catégorie A pour la prévention des infections nosocomiales (indicateur national infection associée aux soins).

6

Vos droits

DROIT D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Tout patient (ou ses ayants-droits) a le droit d'accéder à son dossier. A l'issue de l'hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La durée légale de conservation est de 20 ans.

Le patient peut accéder à son dossier médical, dans les délais et conditions prévus par la loi du 4 mars 2002, en :

- Formulant sa demande par écrit au directeur de l'établissement
- Joignant une photocopie recto verso de sa pièce d'identité.

Les frais de copie du dossier et d'envoi en recommandé seront à sa charge.



REPRESENTANTS DES USAGERS

Ils sont membres d'une association indépendante et agréée et sont mandatés par l'Agence Régionale de Santé. Ils s'engagent et agissent pour garantir le respect et l'expression des droits des usagers. Ils les conseillent et les orientent si besoin. Ils sont membres de la CDU et d'autres instances de la clinique.

Ils sont à votre disposition et joignables aux coordonnées ci-dessous :

- Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) M^{me} JACOLIN
mcjacolin@gmail.com
Tél 06 62 37 81 14
M^{me} BOUNIE
mb.bounie@wanadoo.fr
- Association des Accidentés de la vie (FNATH)
M^{me} MARTI
severine.marti1402@gmail.com

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

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.

DIRECTIVES ANTICIPEES

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, en situation de fin de vie, elle ne serait pas en mesure d'exprimer sa volonté.

C'est un document qui offre la possibilité d'exprimer ses souhaits concernant sa prise en charge. Ces directives sont importantes car elles permettront aux équipes médicales et soignantes de connaître la volonté du patient, dans le cas où il ne serait plus en mesure de l'exprimer.

Ce document doit être daté car il est valable 3 ans. Il est révoquant à tout moment. Seul l'avis médical prévaut à son contenu.

Les directives anticipées peuvent être confiées à la personne de confiance.



6

Vos droits

PERSONNE DE CONFIANCE

Tout patient majeur hospitalisé a le droit de désigner sa personne de confiance.

C'est une personne de l'entourage du patient (parent, proche, médecin traitant). Elle sera consultée en priorité par l'équipe médicale si l'état de santé du patient ne lui permet pas de donner son avis. Elle est garante des volontés du patient.

Elle est désignée sur un formulaire spécifique, qui est remis avant toute hospitalisation et n'est valable que le temps de celle-ci. Cette désignation est révocable à tout moment.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La clinique a mis en place une Commission des Usagers qui a pour missions :

- De veiller au respect des droits des usagers.
- De faciliter leurs démarches, et ce, dans tous les domaines y compris celui de l'organisation des soins et du fonctionnement médical.
- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Vous trouverez en fin de livret la liste des membres de la CDU.

Vous disposez de trois moyens pour formuler vos remarques, réclamations ou plaintes :

- Demander à rencontrer le cadre de service, le directeur ou un médiateur de la CDU.
- Mentionner vos remarques sur le questionnaire de satisfaction distribué à votre admission.
- Adresser un courrier au directeur de la clinique qui vous informera des modalités de saisine de la CDU.

Ces dispositions sont mentionnées dans les articles R.112-91 à R.112-94 du Code de la santé publique que vous retrouverez au verso de la fiche CDU en fin de livret.

Associations ayant conclu une convention avec l'établissement

- CENTRE DE GUIDANCE INFANTILE
- LIGUE CONTRE LE CANCER
- LA MAIN TENDUE, association de soutien aux victimes de tabagisme, laryngectomisés et trachéotomisés.
- RELIANCE
- CROIX ROUGE FRANÇAISE
- UNICEF
- ADPAM - Aide à Domicile aux Personnes Agées et aux Malades

Vous pouvez demander les coordonnées de ces associations auprès du cadre de santé ambulatoire.

Autres associations partenaires

- JUMENTAUX ET +
- SOS PREMA
- ARSP, Association Régionale de Suivi Périnatal
- LA LECHE LEAGUE, information et soutien pour l'allaitement
- T21SOMIE
- VIVRE COMME AVANT

7

Vos devoirs

RESPECT

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

SILENCE

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

Il est donc de rigueur dans toute la clinique.

Il vous est demandé ainsi qu'à vos accompagnants de bien vouloir le respecter.

INTERDICTION DE FUMER

(cigarette électronique comprise)

Dans un établissement recevant du public, il est strictement interdit de fumer à quelque endroit que ce soit au sein de l'établissement, conformément à la réglementation (Décret 2006-1386 du 16/11/2006). La cigarette électronique est également interdite.

HYGIENE

Les règles d'hygiène mises en place par l'équipe soignante sont aussi à respecter par les visiteurs et les accompagnants.

SECURITE INCENDIE

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

LAICITE

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 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 être acceptés dans l'établissement à l'exception des «chiens guides».

MEDICAMENTS

Tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé à l'équipe soignante dès votre arrivée et les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmière qui vous les restituera lors de votre sortie.

La clinique est responsable des traitements prescrits par les médecins durant votre hospitalisation.

L'automédication est interdite. Il est absolument interdit à des tiers de procurer un médicament quelconque aux patients.



8

La charte du patient hospitalisé* PRINCIPES GENERAUX

- Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 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 des soins qu'elle recevra.

Situation & accès

ACCES

- P Voiture** Parking place Saint-Cyprien
- M Métro** Ligne A - Station Saint-Cyprien République
- B Bus** Lignes n° 31-14-45-66
- TR Tramway** Station Fer à Cheval
- T Taxi** Station place Saint-Cyprien
- V Vélo** Station VélôToulouse près de la clinique





Clinique Rive Gauche

49 Allées Charles de Fitte
BP 17616 - 31076 Toulouse Cedex 3
Tél : 0826 30 30 31 / Fax : 05 61 77 33 51
www.clinique-rivegauche.fr



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DU CANCER DE TOULOUSE

Clinique partenaire de l'IUCT



clinavenir
Santé

Membre de l'alliance régionale et nationale
des cliniques indépendantes



LISTE DES MEMBRES DE DROIT

Représentants légaux

M. O. GEOFFROY, Directeur

Médiateurs médecins

Titulaires

Dr JA. CABOT

Suppléants

Dr J. PERIOLE

Dr P. GRIJALVO

Dr L. CASBAS

Médiateurs non médecins

Titulaire

Mme N. ALABERT, Vice-Présidente de la CDU

Suppléants

Mme C. BURGUERE

Mme G. CASU

Responsable Qualité et Gestion des Risques

Mme K.EYNARD

Représentants des usagers

Mme MC. JACOLIN - Membre de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF),
Présidente de la CDU

✉ mcjacolin@gmail.com - 06 62 37 81 14

Mme S. MARTI – Membre de l'Association des accidentés de la vie (FNATH)

✉ severine.marti1402@gmail.com

Mme D. MARTY – Membre de l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)

✉ dany.marty26@gmail.com

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

Contact : Mme ALABERT au 05 61 77 45 39

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.

EXTRAIT DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE

Examen des plaintes et réclamations :

Art. 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.

Art. R. 1112-92 L'ensemble des plaintes et réclamations écrites et 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 en informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

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.

Art. R.1112-93 Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la 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.

Art. 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.

INSTANCES DE LA CLINIQUE RIVE GAUCHE

Commission Médicale d’Etablissement (CME)

Co-présidents : Dr CASBAS- Dr ORTAL – Dr JEAN

Conseil de bloc

Président Sarrus-Teinturiers : Dr CHAVINAS

Président Saint-Nicolas : Dr COURTOIS

Comité d’éthique

Commission des Usagers (CDU)

Président : Mme JACOLIN

Vice-président : Mme ALABERT

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Equipe Opérationnelle d’Hygiène (EOH)

Président : Dr BERRY

Médecin infectiologue : Dr MELET

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Présidents : Dr SMAIL et Dr JEAN

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 : M.BONNEMAISON

HEMOVIGILANCE : Dr ROCHE TISSOT

MATERIOVIGILANCE : Dr RAYNAUD

IDENTITOVIGILANCE : Mme HOUPERT

Les indicateurs nationaux : Qualité et Sécurité des Soins



Certification HAS de l'établissement

- Droits des patients
- Parcours des patients
- Médicaments

A
A
A

- Bloc opératoire
- Endoscopie
- Imagerie interventionnelle

A
A
A



Infections Associées aux Soins (IAS)

Année 2019 – Source : Bilanlin

Hygiène des mains (consommation de produits hydro-alcooliques)

134/100

A



Satisfaction des patients hospitalisés

Année 2021 – Source : E-Satis

❖ Patients en hospitalisation +48h

❖ Patients admis pour une chirurgie ambulatoire

| | | |
|--|--------|---|
| Satisfaction globale | 73/100 | C |
| Accueil | 70/100 | |
| Prise en charge par les : | | |
| - médecins/chirurgiens | 84/100 | |
| - Infirmiers/aides-soignants | 84/100 | |
| Repas | 66/100 | |
| Chambre | 72/100 | |
| Organisation de la sortie | 66/100 | |
| Patients qui recommanderaient certainement l'établissement | 61/100 | |

| | | |
|--|--------|---|
| Satisfaction globale | 79/100 | B |
| Avant l'hospitalisation | 84/100 | |
| Accueil le jour de l'hospitalisation | 81/100 | |
| Prise en charge | 85/100 | |
| Chambre et collation | 75/100 | |
| Organisation de la sortie et retour à domicile | 73/100 | |
| Patients qui recommanderaient certainement l'établissement | 70/100 | |



Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Année 2018-2019 – Source : Qualhas

| | | |
|---|--------|---|
| Evaluation et prise en charge de la douleur | 98/100 | A |
| Qualité du dossier d'anesthésie | 94/100 | A |
| Qualité de la lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire | 76/100 | B |
| Qualité de la lettre de liaison à la sortie | 74/100 | B |

Année 2020 – Source : Qualhas

- Mesure des événements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de hanche et après pose de prothèse totale de genou
- Infections du site opératoire après pose de prothèse totale de hanche et après pose de prothèse totale de genou



La Clinique Rive Gauche est dans la norme



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 - CHAMBRES PARTICULIÈRES

✓ : compris dans le forfait

| SUPPLÉMENTS Journaliers | AMBULATOIRE | CHIRURGIE, MÉDECINE | | MATERNITÉ | | | |
|--|-------------|---------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| | Solo 22€ | Solo 85€ | Solo accompagnant 98€ | Solo 85€ | Solo accompagnant 98€ | Chambre familiale 165€ | Suite parentale 295€ |
| Téléphone * | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| TV | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| WIFI | + 3€ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Écran multimédia | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| LIT en 160 | | | | | | ✓ | ✓ |
| LIT accompagnant + petit-déjeuner | | + 21€ | ✓ | + 21€ | ✓ | | |
| Petit-déjeuner accompagnant (prestige) | | | | | | ✓ | ✓ |
| Déjeuner carte Prestige | | | | | | | ✓ |
| Salon Kitchenette | | | | | | | ✓ |
| Machine à café + dosettes | | | | | | ✓ | ✓ |
| Peignoir + chaussons | | | | | | ✓ | ✓ |
| Serviettes, produits d'hygiène | | | | | | ✓ | ✓ |

* Communications à régler à l'accueil

Repas accompagnants :
12€ par repas

Repas accompagnants
suite parentale : 25€ par repas

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

TARIFS de convention

de la Caisse d'Assurance Maladie de Midi-Pyrénées à compter du 1^{er} juillet 2020

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.

Le supplément chambre individuelle est facturable du jour d'entrée au jour de sortie inclus.

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.

| | |
|---|---------|
| Ambulatoire | |
| Chambre solo | 22,00€ |
| Chirurgie, médecine | |
| Chambre solo | 85,00€ |
| Chambre solo accompagnant * | 98,00€ |
| Maternité | |
| Chambre solo | 85,00€ |
| Chambre solo accompagnant * | 98,00€ |
| Chambre familiale * | 165,00€ |
| Suite parentale | 295,00€ |
| Suppléments journaliers | |
| Lit accompagnant + petit-déjeuner | 21,00€ |
| Repas accompagnant | 12,00€ |
| Repas enfant accompagnant | 6,00€ |
| Télévision | 8,00€ |
| Ouverture de ligne téléphone et/ou WIFI | 3,00€ |
| Téléphone (impulsion) | 0,15€ |

* détail des prestations cf tarifs chambres

49, allées Charles de Fitte
31300 TOULOUSE
08 26 30 30 31