



BIENVENUE

à la Clinique St-Exupéry

LIVRET D'ACCUEIL

Hospitalisation de jour



 **CLINIQUE
St-EXUPÉRY**

P. 04 Votre séjour en pratique



P. 04 Votre hospitalisation de jour en 5 étapes



P. 08 Ensemble pour la qualité et la sécurité des soins



P. 10 Votre confort



P. 11 Se repérer



P. 12 Vos droits

P. 19 La clinique St-Exupéry



P. 20 Nos services



P. 21 Notre démarche qualité et sécurité des soins

P. 23 En savoir plus



VOTRE SÉJOUR EN PRATIQUE

Votre livret d'accueil réunit toutes les informations dont vous pouvez avoir besoin pour vivre au mieux votre séjour ou votre parcours en hospitalisation de jour. Vous y trouverez un livret d'informations pratiques, un livret pour en savoir plus sur la clinique ainsi que des fiches complémentaires.

Au fil des pages, vous découvrirez également que l'on compte sur vous ! Pour échanger avec les soignants, donner votre avis, et participer activement à votre prise en charge. C'est un facteur déterminant pour atteindre, ensemble, le meilleur niveau en termes de qualité et de sécurité des soins, et nous permettre de vous réserver le meilleur accueil.

L'Équipe Médicale
La Direction



VOTRE HOSPITALISATION DE JOUR EN 5 ÉTAPES

1

Vos démarches en ligne sur Yooli

VOTRE ESPACE YOOLI

Yooli réunit tout ce qu'il y a à faire et à savoir concernant votre hospitalisation. Vous pouvez :

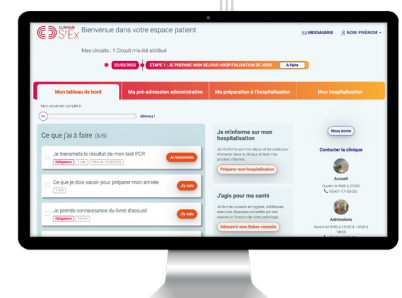
- Accéder aux informations pratiques
- Choisir vos options de confort
- Effectuer votre pré-admission administrative
- Transmettre vos documents médicaux
- Répondre à des questions concernant votre santé...



Yooli est connecté à *Mon espace santé*, votre carnet de santé numérique.

SUIVEZ LES ÉTAPES

Pour déclencher votre hospitalisation, il est essentiel de valider l'ensemble des étapes demandées par Yooli et de transmettre, via le portail, toutes les informations et documents demandés. En cas de dossier incomplet, votre hospitalisation peut être remise en cause et différée.





Réservez une chambre Solo

Vous souhaitez être au calme entre vos rendez-vous médicaux ? Réservez une chambre Solo. Nous nous efforcerons de satisfaire votre demande dans la mesure des disponibilités.

| | PACK SOLO |
|--------------------------------|-------------------|
| Chambre individuelle* | ✓ |
| TV TNT et Bouquet CANAL+, Wifi | ✓ |
| Coffre sécurisé | ✓ |
| | 25 € /jour |

* Priorité pour l'attribution d'une chambre particulière en fonction de la disponibilité des lits.

LES FRAIS DEMANDÉS

Ils correspondent aux frais d'hospitalisation et de prestations de confort. Selon votre contrat, votre mutuelle prend en charge une partie de ces frais, en plus de la sécurité sociale. Suite à la pré-admission, vous devez effectuer une demande de prise en charge à votre mutuelle et renvoyer l'accord via le portail Yooli. La part restant à votre charge sera à acquitter en fin de séjour.



2

Vos préparatifs

- Nous vous recommandons de venir dans une tenue confortable.
- Il n'est pas utile de rapporter l'ensemble des documents médicaux déjà transmis sur Yooli : ordonnances, compte-rendus de consultation, d'examens d'imagerie, d'analyses, etc.
- Merci de vous munir d'un moyen de paiement, CB ou chèque, notamment pour l'établissement d'une caution (30 €).

L'APPEL D'AVANT HOSPITALISATION

Les jours précédant votre hospitalisation, nous pouvons vous appeler pour finaliser ensemble votre arrivée et s'assurer que tout est OK.



Vos lieux de rendez-vous

Votre programme comporte plusieurs rendez-vous successifs ? Prenez le temps d'identifier où ils se situent en consultant le plan situé en page 11.

3

Votre arrivée

- Rendez-vous à l'accueil: nous vous remettons votre dossier.
- Présentez-vous à l'infirmierie de l'unité d'Hospitalisation de jour appelée également « Médecine ambulatoire ». Nous vous remettons le programme de vos rendez-vous et vous accompagnons dans votre chambre.



| INFIRMERIE HOSPITALISATION DE JOUR | |
|---------------------------------------|-------------|
| Niveau 2 | Ascenseur A |



Centre Plaies et cicatrisation

À votre arrivée, rendez-vous directement au centre Plaies et cicatrisation. L'équipe soignante vous accueille et vous prend en charge.

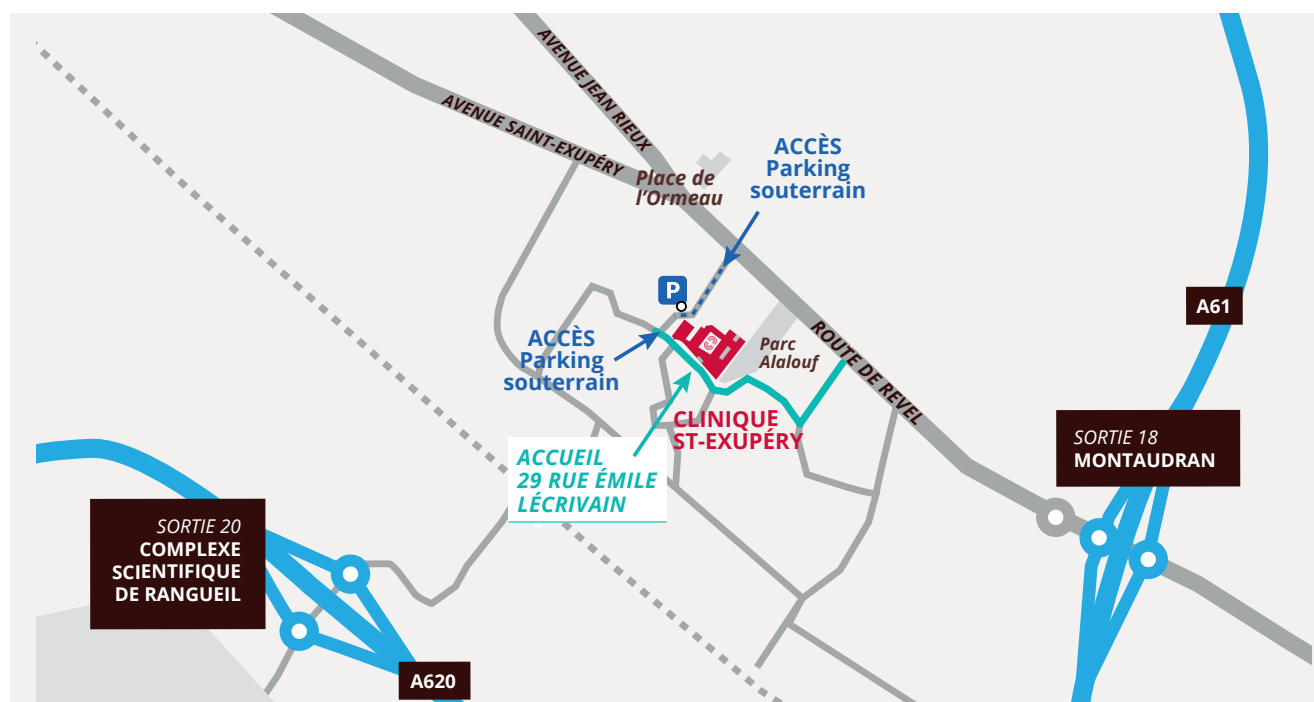
| CENTRE PLAIES ET CICATRISATION | |
|--------------------------------|-------------|
| Niveau 2 | Ascenseur A |

P Parking

Un parking souterrain avec accès direct aux services en ascenseur est à votre disposition (tarifs affichés à l'entrée du parking).

L'accueil de la clinique se situe au :

29 rue Émile Lécrivain – 31400 Toulouse – Tél. : 05 61 17 33 33



4

Vos rendez-vous médicaux

- Vous venez pour effectuer un bilan complet?
Votre programme de soins peut intégrer:
 - › Des examens
 - › Une ou plusieurs consultations de médecins spécialistes
 - › L'intervention du kinésithérapeute, de la psychologue, etc.
 - › Vous pouvez également être admis pour recevoir un traitement nécessitant une surveillance.



Qui est qui?

Dans les services, les professionnels sont identifiés avec des badges nominatifs et des tenues de couleurs différentes différenciant les médecins (tunique blanche), les autres soignants (tunique rouge) et les professionnels non soignants (tunique bleue).



Votre hospitalisation de jour repose sur un planning précis. Nous vous demandons de respecter les heures de rendez-vous.

5

Votre sortie

ORDONNANCE ET COMPTE RENDU

L'équipe soignante peut être amenée à vous remettre une nouvelle ordonnance. Le compte rendu d'hospitalisation est envoyé à votre médecin traitant. Il est également disponible sur votre espace Yooli et sur votre carnet de santé numérique *Mon espace santé*.



VOTRE AVIS

En tant que patient, vous êtes le plus à même d'apprécier la qualité de la prise en charge. Pour nous permettre de nous améliorer toujours davantage, prenez le temps de répondre au questionnaire de satisfaction remis par l'équipe.

FORMALITÉS DE SORTIE

Avant de quitter l'établissement, vous devez vous rendre au bureau des Admissions / Sorties pour acquitter vos frais de séjour non pris en charge, conformément aux informations reçues lors de l'admission.

**BUREAU DES
ADMISSIONS / SORTIES**

Niveau 1

Ascenseur A

ENSEMBLE POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

La clinique a mis en place des protocoles rigoureux de qualité et de sécurité des soins. Pour atteindre un niveau maximal, votre coopération en tant que patient est essentielle.

Osez prendre la parole !



N'hésitez pas à nous dire comment vous vous sentez : si vous souffrez, si vous rencontrez des troubles nutritionnels, si vous supportez mal votre traitement... Ces informations nous sont précieuses pour personnaliser au mieux votre prise en charge.

Votre identité sans cesse vérifiée

À votre arrivée, l'infirmière place à votre poignet un bracelet avec vos nom, prénom et date de naissance. On vous demande ensuite de confirmer votre identité avant chaque soin. Ces procédures visent à garantir votre parfaite identification et d'éviter toute confusion avec un autre patient.



➔ VOTRE CONTRIBUTION

- › Gardez impérativement votre bracelet d'identification jusqu'à votre sortie.
- › Signalez toute erreur sur votre identité.

Les prises en charge anti-douleur

Si la douleur survient, nous sommes là pour vous écouter et tout mettre en œuvre pour vous soulager.

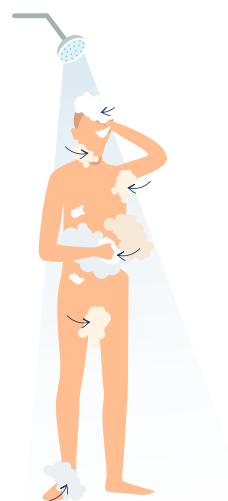


⇒ VOTRE CONTRIBUTION

- › Vous avez mal ? Parlez-en à l'infirmière ou au médecin. C'est un indicateur important.
- › Ne laissez pas la douleur s'installer, elle nuit à votre bien-être et retarde votre rétablissement.

Hygiène et risque d'infection liée aux soins

Réduire le risque d'infection liée aux soins passe par un niveau d'hygiène maximal. La clinique observe ainsi des protocoles rigoureux. Une bonne hygiène personnelle concourt également au niveau global atteint et favorise la protection de tous.



⇒ VOTRE CONTRIBUTION

- › Prenez une douche avant de venir à la clinique.
- › Lavez-vous régulièrement les mains.
- › N'hésitez pas à utiliser le distributeur de gel hydroalcoolique de la chambre.



VOTRE CONFORT

La clinique met un point d'honneur à vous accueillir le mieux possible lors de votre hospitalisation de jour.

Les chambres

Les chambres, simples ou doubles, sont équipées de lits ou de méridiennes, et dotées des options suivantes :

- Climatisation réglable
- Commande des stores à distance
- Connexion Wifi
- Coffre sécurisé
- Multimédia : radio, jeux...
- TV chambre Solo : TNT et Bouquet Canal +



La restauration

Une collation ou une Box repas vous sera proposée selon les horaires où vous êtes présent à la clinique.



Un espace détente avec distributeur automatique de boissons et gourmandises est situé au niveau de l'infirmierie de Médecine.



Rendez-vous au P'tit Prince !

Le P'tit Prince vous accueille avec sa carte salée, sucrée, à base de produits de qualité, un choix de boissons chaudes ou froides, des produits d'épicerie fine ainsi qu'une gamme de produits cosmétiques, et des journaux.

LE P'TIT PRINCE

Niveau 0

Hall d'accueil



Chauffage et Clim', c'est fenêtres fermées

Le chauffage et la climatisation fonctionnent lorsque les fenêtres sont maintenues fermées. Fenêtres ouvertes, le système s'arrête.



Effets personnels et objets de valeur

Vos effets personnels restent sous votre responsabilité. Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur, bijoux ou somme d'argent importante.

La Direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Des règles à respecter



SILENCE

Le calme est un facteur essentiel de repos et de rétablissement des patients. Il est impératif de le respecter dans les espaces communs.

TÉLÉPHONE PORTABLE

Afin d'assurer la tranquillité de tous, l'usage des téléphones portables doit être restreint.

STATIONNEMENT INTERDIT

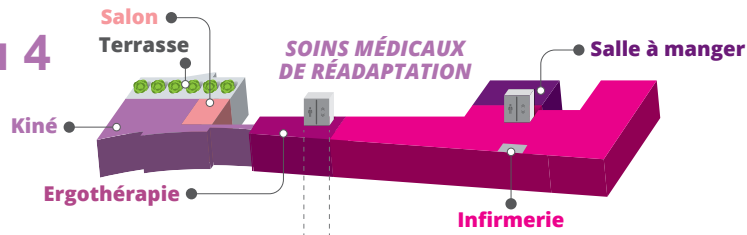
Ne pas stationner sur les emplacements réservés aux ambulances et aux personnes handicapées.

INTERDICTION DE FUMER

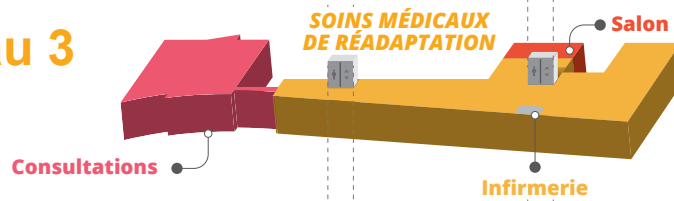
Il est strictement interdit de fumer et devapoter au sein de l'établissement.

SE REPÉRER

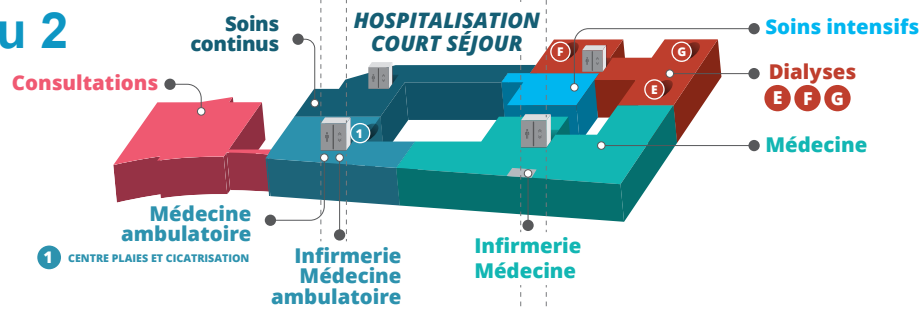
Niveau 4



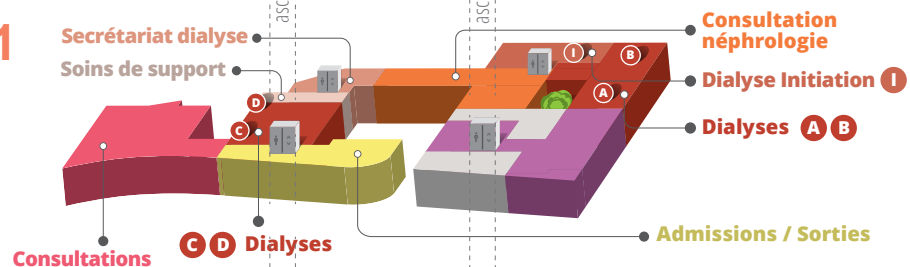
Niveau 3



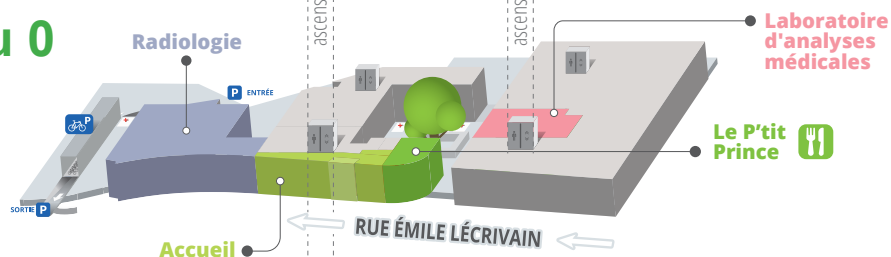
Niveau 2



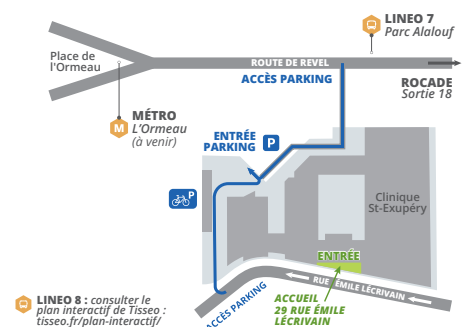
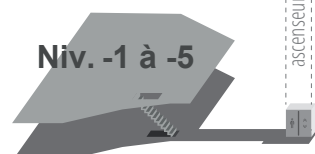
Niveau 1



Niveau 0



Parking souterrain



VOS DROITS

Le patient a des droits qu'il est essentiel de respecter. Prenez-en connaissance et n'hésitez pas en parler avec l'équipe soignante. Vous pouvez également faire appel aux représentants des usagers pour relayer vos éventuelles demandes et vous accompagner dans vos démarches.

Faire respecter vos choix

ÊTRE INFORMÉ ET DONNER VOTRE CONSENTEMENT

L'équipe médicale se doit de vous communiquer les informations relatives à votre état de santé. Cette information vous permet de prendre des décisions concernant votre santé avec le professionnel de santé, d'éclairer votre consentement, et de faciliter votre adhésion au traitement. Être bien informé contribue à améliorer la qualité des soins.

En cas d'urgence ou si vous êtes en incapacité de recevoir cette information, le médecin s'adressera à la personne de confiance que vous aurez désignée.

Votre consentement est fondamental, vous pouvez revenir sur votre décision à tout moment.

Informations relatives à votre état de santé (Loi du 4 mars 2002).

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Pourquoi désigner une personne de confiance ?

Vous pouvez désigner une « personne de confiance » que vous choisirez librement dans votre entourage : votre conjoint, un parent, un proche, votre médecin traitant...

- La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux pour vous aider à prendre vos décisions.
- Si au cours de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permet pas de donner votre avis, l'équipe médicale consultera en priorité la personne que vous aurez désignée.

UNE AIDE À LA TRADUCTION

Les patients et les familles ne parlant pas français pourront être aidés dans leurs démarches par des personnes qui assureront la traduction. La liste de ces personnes est disponible à l'accueil et dans les services.



À noter

La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être deux personnes différentes. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et désigner une nouvelle personne de confiance en cours d'hospitalisation. La modification devra se faire également par écrit.

DONNER VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour faire connaître au médecin votre volonté concernant la fin de vie, et la faire respecter dans l'hypothèse où vous ne seriez plus en mesure de l'exprimer. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les décisions médicales à prendre sur les traitements ou les actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. Vos directives anticipées seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.



Pour en savoir plus sur les directives anticipées, n'hésitez pas à échanger avec l'équipe soignante.

ACCEPTER OU REFUSER LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile. Il peut sauver la vie d'une autre personne. Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi n°2004-800 du 6 Août 2004 relative à la bioéthique. Elle fixe le principe selon lequel un prélèvement d'organe peut être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.

Vous pouvez vous y opposer par tout moyen :

- Inscription sur le Registre National des Refus (BP 2331 - 13213 Marseille Cedex 02).
- Déclaration orale auprès de la famille ou du personnel soignant.
- Déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

Le prélèvement à des fins thérapeutiques ou scientifiques sur un majeur protégé nécessite le consentement écrit des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur légal.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de l'agence de biomédecine : dondorganes.fr

Accéder à votre dossier médical

Après votre sortie, vous pouvez accéder aux informations de santé contenues dans votre dossier médical. Il peut être consulté sur place ou envoyé en recommandé avec accusé de réception.

Comment accéder à votre dossier médical ?

Nous vous invitons à adresser une demande écrite en joignant la copie recto verso de votre carte d'identité. Vous pouvez préciser votre demande en indiquant les documents souhaités.

Clinique St-Exupéry – Direction
29 rue Émile Lécivain
CS 57709
31077 Toulouse Cedex 04

Cas particulier:

Le demandeur n'est pas le patient.

| <i>Vous êtes :</i> | <i>Justificatifs à joindre :</i> |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Ayant droit d'une personne décédée | <ul style="list-style-type: none">• Carte d'identité• Livret de famille ou certificat d'hérédité (établi en mairie ou par le notaire) <p>Préciser impérativement le motif de la demande</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Personne(s) exerçant l'autorité parentale• Représentant légal du mineur• Tuteur d'un majeur protégé | <ul style="list-style-type: none">• Carte d'identité• Copie du livret de famille et, en cas de divorce, document attestant que vous êtes détenteur de l'autorité parentale ou jugement de tutelle de la délibération du conseil de famille |
| <ul style="list-style-type: none">• Personne mandatée | <ul style="list-style-type: none">• Carte d'identité• Mandat original |

DÉLAIS:

- 48h minimum après réception de la demande complète.
La loi nous impose un délai de 48h avant de vous transmettre les informations. Vous ne pourrez pas obtenir votre dossier immédiatement même si vous vous rendez sur place.
- 8 jours maximum après la date de réception de la demande complète si les informations datent de moins de 5 ans.
- 2 mois maximum après la date de réception de la demande complète si les informations médicales datent de plus de 5 ans.

COÛT:

- Consultation sur place : gratuit
- Envoi en recommandé :
6€ de frais postaux + 0,15 € / photocopie

Informations relatives à l'accès au dossier médical (Article L.1111-7 Code de la santé publique; Arrêté du 3 janvier 2007).



Nous informons votre médecin traitant

En fin de séjour, la clinique envoie systématiquement un courrier de liaison à votre médecin généraliste contenant toutes les informations utiles à la continuité de vos soins. Les éléments nécessaires à la suite de votre prise en charge sont également disponibles sur votre espace numérique *Mon espace santé*.



Combien de temps conservons-nous les dossiers médicaux ?

Le dossier médical est conservé, au sein de la clinique, durant 20 ans à compter de la date du dernier séjour dans l'établissement.

- La conservation du dossier d'un patient mineur s'achève le jour de son 28^e anniversaire.
- En cas de décès du patient, son dossier est conservé durant 10 ans à compter de la date du décès.
- En cas d'acte transfusionnel, la conservation du dossier est prolongée à 30 ans.

Toutes les dispositions sont prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées.

Informations relatives à l'Article R. 1112-7 du Code de la santé publique.

Faire valoir vos observations et vos demandes

ÊTRE REPRÉSENTÉ EN TANT QUE PATIENT

Comme dans tout établissement hospitalier, la Commission des Usagers – CDU – est là pour porter la voix des usagers. Elle rassemble des représentants des usagers, des professionnels de santé et la Direction. Son rôle ? Veiller au respect des droits des patients, proposer des actions d'amélioration à partir des avis et suggestions des usagers, et, le cas échéant, examiner les réclamations.

 Voir Fiche Commission des Usagers p. 24

Dites-nous tout !

N'hésitez pas à nous faire part de vos avis, remarques, observations positives ou négatives... Adressez-vous à l'équipe soignante, au responsable du service ou aux représentants des usagers.

Contactez un représentant des usagers

ru-saintexupery@googlegroups.com

Commission des Usagers

Secrétariat :

cdu-secretariat@clinique-saint-exupery.com

Tél. 05 61 17 32 19

ADRESSER UNE RÉCLAMATION

- En cours de séjour, si vous rencontrez des difficultés, nous vous invitons à vous adresser au responsable de service.
- Si les éléments de réponse ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser une réclamation, par écrit, à la Direction de la clinique.

Clinique St-Exupéry – Direction
29 rue Émile Lécivain
CS 57709
31077 Toulouse Cedex 04

- Un courrier de réponse vous sera adressé dans les meilleurs délais.
- Vous pourrez solliciter une médiation médicale ou non médicale et, selon votre souhait, demander à être accompagné par un représentant des usagers.

Modalités d'instruction d'un courrier de réclamation édictées par le Code de la santé publique (articles R.1112-91 à R.1112-94).





Être assuré de la protection de vos données personnelles

La clinique St-Exupéry est responsable de la gestion de vos données personnelles notamment de l'ensemble de vos données de santé : informations que vous avez confiées au médecin, état de santé, résultats et conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoire. Ces données de santé sont consignées dans votre dossier médical.

La clinique se conforme au RGPD, règlement général sur la protection des données, et aux dispositions spécifiques du Code de la santé publique relative à la gestion des données de santé.

QUI ACCÈDE À VOS DONNÉES DE SANTÉ ?

- Au sein de la clinique, seuls l'équipe assurant votre prise en charge et les professionnels habilités accèdent à votre dossier médical.
- Pour la continuité et la coordination de vos soins, vos données de santé peuvent être transmises à votre médecin traitant et autres professionnels de santé extérieurs, sauf opposition de votre part pour un motif légitime.
- Vos données peuvent être utilisées par le service Qualité et Sécurité des Soins, notamment dans le cadre de la certification par la Haute Autorité de Santé.
- Vos données peuvent être analysées à des fins de recherche scientifique dans le respect des lois et règlements spécifiques aux activités de recherche. Dans ce cas, une information spécifique vous sera fournie.



 Voir Fiche RGPD Protection des données personnelles p. 27

Devoir de discrétion élargi aux étudiants et bénévoles

La clinique accueille des étudiants en santé qui peuvent être amenés à prendre connaissance de vos données médicales et à réaliser des soins sous la responsabilité du personnel du service. Ils sont également tenus au secret professionnel tout comme les bénévoles des associations intervenant auprès des patients comme, par exemple, l'association de patients France Rein.

La clinique St-Exupéry n'effectue aucune prise de décision automatisée, aucun profilage ni aucun traitement des données personnelles à des fins commerciales ou de marketing.

Pour toute demande ou réclamation concernant l'application du RGPD :

- Contacter le délégué à la protection des données – DPO de la clinique :
 dpo@clinique-saint-exupery.com
 DPO – Clinique St-Exupéry
 29 rue Émile Lécrivain CS 57709
 31077 Toulouse Cedex 04
- Contacter la CNIL via le site www.cnil.fr

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Être soigné sans discrimination

L'ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS

La clinique St-Exupéry est attachée à l'accès aux soins pour tous, notamment pour les plus vulnérables :

- Elle assure un accueil universel des patients sans discrimination.
- La majorité des professionnels médicaux sont conventionnés en secteur 1.
- Elle s'engage au respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité du patient tout au long de la prise en charge.
- Selon sa situation, le patient peut être orienté par l'équipe soignante vers une assistante sociale de l'établissement. Elle intervient notamment pour :
 - › organiser l'aide et les soins à l'issue de l'hospitalisation
 - › effectuer des demandes d'aides financières
 - › faciliter les démarches d'admission dans un autre établissement.

ÊTRE RESPECTÉ EN TANT QUE MAJEUR PROTÉGÉ

L'admission

Hors cas d'urgence, l'admission d'un majeur protégé est prononcée à la demande du tuteur/curateur légal. Lors des formalités d'admission, l'identité des accompagnants sera ainsi vérifiée. S'il doit y avoir hospitalisation, leur consentement sera recueilli.

En cas d'urgence, tout doit être mis en œuvre pour que le tuteur/curateur soit prévenu. Si la personne ne peut être jointe, l'intervention nécessaire pourra avoir lieu sous réserve du respect d'une procédure d'urgence, notamment l'information du Procureur de la République.

La sortie

La personne exerçant la mesure de curatelle doit être informée de la sortie. Le majeur protégé ne pourra quitter l'établissement que dans les conditions expressément prescrites par celle-ci.

Le droit à l'information

Même si le tuteur est légalement le détenteur du droit à l'information, le majeur protégé a le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son discernement et à son degré de maturité.

GARDER L'ANONYMAT

Si vous souhaitez garder l'anonymat, ou que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre pré-admission. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat. Sachez que l'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel concernant toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Aucun renseignement relatif à l'état de santé du patient ne sera donné par téléphone.



LA CLINIQUE ST-EXUPÉRY

Aujourd'hui, St-Exupéry est une clinique pluridisciplinaire dotée d'une expertise reconnue en néphrologie. En 2020, nous avons déployé notre nouveau projet médical après une transformation d'ampleur ! Deux objectifs : un parcours de soins spécialisé pour le patient atteint de maladies chroniques et une large offre de santé aux habitants du secteur.

Dans la continuité d'une dynamique d'expertise, la clinique a ouvert des services de pointe tels que la médecine interne et les soins médicaux de réadaptation Néphrologie - Dialyse - Transplantation. Le patient chronique peut ainsi être pris en charge à chaque stade de la maladie. Le centre de consultation de près de 30 spécialités, le centre d'imagerie et le laboratoire, ouverts à tous, contribuent également à l'offre de santé de proximité.

Ce cap majeur, nous l'avons franchi, animés par l'exigence de soins toujours plus performants, une volonté constante depuis la création de la clinique, en 1975.

Au quotidien, nos équipes assurent leur mission de santé avec, pour ambition, de tendre vers l'excellence en termes de qualité et de sécurité des soins, associée à la plus grande bienveillance à l'égard des patients. Elles ont à cœur de perpétuer un esprit chaleureux et familial, cher à notre établissement depuis l'origine.

Prévention, impact environnemental, qualité de vie au travail... Aujourd'hui, la clinique St-Exupéry est également engagée dans une démarche globale de responsabilité sociétale. St-Exupéry est une clinique indépendante. Elle a ainsi l'entière maîtrise de son projet médical, piloté par les médecins réunis en CME, tout en coopérant avec d'autres établissements indépendants au sein de Clinavenir et de SantéCité.

NOS SERVICES

Un centre de consultation

Médical

- Angiologie – Médecine vasculaire
- Biologie médicale
- Cardiologie
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie vasculaire
- Dermatologie
- Diabétologie – Endocrinologie
- Gastro-entérologie
- Gériatrie
- Gynécologie
- Médecine interne
- Néphrologie
- Neurologie
- Neuropédiatrie
- Ophtalmologie
- Parodontologie
- Psychiatrie
- Pneumologie
- Radiologie
- Rhumatologie
- ...

Paramédical

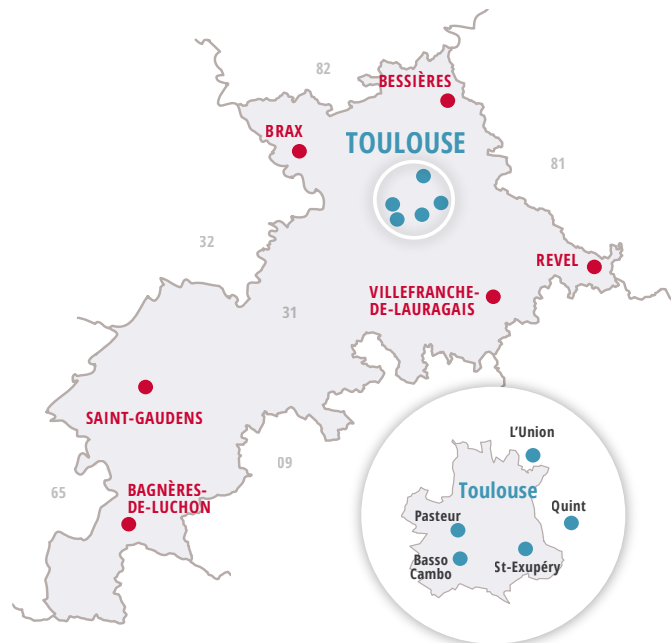
- Neuropsychologie
- Orthophonie
- Orthoptie
- Ostéopathie
- Podologie – Pédicurie
- Psychologie
- Sophrologie
- ...

LE CENTRE DE SOINS NON PROGRAMMÉS

Ce centre accueille les patients sans rendez-vous sur une large amplitude horaire. (Ouverture en 2023).

En appui

- Le laboratoire d'analyses médicales
- Le plateau d'imagerie complet : IRM, scanner, échographie, radiologie



Une expertise de la suppléance rénale

Référence en néphrologie, la clinique accompagne le patient insuffisant rénal sur l'ensemble de son parcours.

LA CONSULTATION ET L'ACCOMPAGNEMENT

La maladie rénale est évolutive et doit être suivie régulièrement par le néphrologue en consultation. À partir d'un certain stade, le patient bénéficie d'un accompagnement spécifique pluridisciplinaire et coordonné (néphrologue, infirmière spécialisée, diététicienne...).

LA DIALYSE

Le traitement par hémodialyse est assuré à la clinique et dans 10 unités périphériques en Haute-Garonne. La clinique propose également l'hémodialyse à domicile et la dialyse péritonéale. Un livret d'accueil spécifique est remis aux patients dialysés.

AVANT ET APRÈS LA TRANSPLANTATION

Le service Néphrologie travaille en étroite collaboration avec l'UTO – Unité de transplantation d'organes – du CHU de Toulouse pour effectuer toutes les étapes préparatoires à la greffe et prendre en charge les patients à l'issue de la transplantation en lien avec les équipes du CHU.

Des programmes d'Éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique permet au patient de mieux comprendre la maladie et de devenir acteur de sa prise en charge en adaptant son mode de vie : alimentation, activité sportive, etc.

En séances collectives ou individuelles, les programmes d'éducation thérapeutique font intervenir médecins, infirmières, diététiciennes, assistante sociale, psychologue, représentant des usagers...

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

À St-Exupéry, notre objectif est de prendre en charge le patient dans des conditions de confort et de sécurité optimales.

Nos équipes sont ainsi engagées dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche s'appuie sur un processus d'évaluations externes et internes, sur le recueil de la satisfaction de l'utilisateur et de son retour d'expérience, ainsi que sur l'analyse des risques.

Les modalités d'évaluation

LE PROCESSUS D'ÉVALUATION EN INTERNE

En continu

La clinique s'appuie sur une série d'indicateurs en interne pour évaluer la qualité et la sécurité des soins, notamment le questionnaire de satisfaction remis au patient. Elle mobilise également les équipes sur des démarches d'analyse des pratiques professionnelles.

LES INDICATEURS NATIONAUX

1 fois par an

L'établissement participe aux campagnes nationales de recueil des indicateurs qualité et sécurité des soins développées par la Haute Autorité de Santé. Ces indicateurs ciblent la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés (questionnaire en ligne e-Satis), la lutte contre les infections associées aux soins, la prise en charge de la douleur, la qualité de la lettre de sortie...

Les résultats des indicateurs nationaux de la clinique St-Exupéry sont consultables sur :

- La fiche « Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins »
- Le site de la HAS : www.has-sante.fr

La Haute Autorité de Santé – HAS

La HAS est une autorité publique indépendante à caractère scientifique qui développe la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social. Elle vise à assurer aux personnes un accès pérenne et équitable à des soins et des accompagnements pertinents, sûrs et efficaces.

LA CERTIFICATION

Tous les 4 ans

La Certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé, publics et privés, pilotée par la Haute Autorité de Santé. Elle porte un regard sur l'organisation de l'établissement, le parcours patient et ses différentes interfaces.

Lors de la dernière visite de certification, en janvier 2016, la clinique St-Exupéry a maintenu un **niveau de certification A**, niveau le plus élevé de la HAS.

Le rapport de certification de la clinique St-Exupéry est consultable :

- sur le site de la clinique : www.clinique-saint-exupery.com
- sur le site de l'HAS : www.has-sante.fr

La démarche de certification de 2023 est en cours.

Une gestion globalisée des risques

Une démarche de gestion globalisée des risques est conduite pour améliorer encore davantage le niveau de sécurité en termes de soins et d'utilisation des produits de santé.

L'ensemble des professionnels de l'établissement sont sensibilisés et participent à cette démarche notamment par la surveillance et la déclaration des événements indésirables. Ces derniers font l'objet d'une analyse en équipe pluridisciplinaire afin de mettre en œuvre des plans d'actions pour optimiser la maîtrise du risque.

VOTRE CONTRIBUTION EN TANT QU'USAGER

Vous pouvez participer à nos côtés à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des parcours de soins. Si vous constatez un incident intervenant dans le cadre de vos soins, nous vous invitons à le signaler directement aux professionnels qui vous prennent en charge.



Qu'est-ce qu'un événement sanitaire indésirable ?

Un événement « indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.

LES VIGILANCES SANITAIRES DES PRODUITS DE SANTÉ

Les vigilances sanitaires des produits de santé ont pour but de surveiller et d'évaluer les incidents et les effets indésirables liés à l'utilisation des produits de santé afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Les vigilances sanitaires concernent les médicaments, les dispositifs médicaux, les produits sanguins, etc.

L'action des groupes de travail

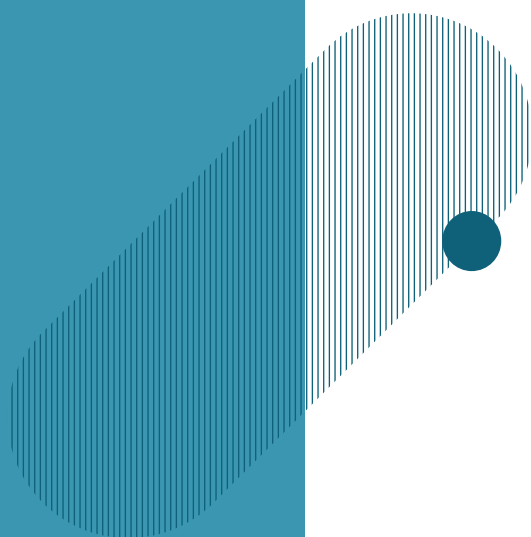
Nos professionnels soignants, administratifs ou techniques s'impliquent au sein de groupes de travail sur des thématiques spécifiques. Ces instances impulsent régulièrement des actions d'amélioration auprès des professionnels et des usagers en termes de qualité de prise en charge et de sécurité des soins.

- CDU : Commission des Usagers
- CIV : Cellule d'identitovigilance
- CDFV : Comité Douleur et Fin de Vie
- CLIN - EOH : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales - Équipe Opérationnelle d'Hygiène
- CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
- Cellule Bien-être
- CSTD : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance
- COMEDIMS : Comité du MÉdicament et des DIsspositifs MÉdico-Stériles
- ...



EN SAVOIR PLUS

- Fiche Commission des Usagers – CDU
- Fiche Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Fiche RGDP Protection des Données personnelles
- Fiche Nos prestations



Commission

DES USAGERS - CDU

La Commission des Usagers - CDU - a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers. En cas de réclamation ou plainte, l'utilisateur doit adresser un courrier à la Direction de l'Établissement pour saisie de la Commission des Usagers. Une rencontre avec un médiateur pourra être proposée à l'auteur de la réclamation ou plainte, qui pourra demander à se faire accompagner par un représentant des usagers.

Décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016 du code de la santé publique.

| COMPOSITION DE LA CDU AU 07/01/2022 | | |
|--------------------------------------|--|--|
| Président et Vice-président | › Claire GRENOUILLET, Directrice Présidente de la Commission des Usagers | › Philippe ROUBINET, Représentant des Usagers Vice-Président de la Commission des Usagers |
| Médiateurs | › Dr Philippe DUMAZER, Néphrologue Médecin médiateur titulaire | › Peggy PORTEJOIE, Cadre de soins Médiateur non médical titulaire |
| | › Dr Françoise MOUSSION, Néphrologue Médecin médiateur suppléant | › Médiateur non médical suppléant <i>Désignation en cours</i> |
| Les Représentants des Usagers | › Philippe ROUBINET, Représentant des Usagers titulaire | › Évelyne ROUX, Représentant des Usagers titulaire |
| | › Philippe ALIBERT, Représentant des Usagers suppléant | › Adrien LOUBERE, Représentant des Usagers suppléant |
| | Les Représentants des Usagers sont inscrits auprès de l'Agence Régionale de Santé et adhèrent à l'Association France REIN. Contact : ru-saintexupery@googlegroups.com | |
| Responsable Qualité PCRU | › Sylvie SONRIER, Responsable Qualité et Gestion des Risques Personne en Charge des Relations avec les Usagers | |

| | | |
|-----------------------|---|--|
| Autres membres | Le règlement intérieur de la CDU complète sa composition avec le : | |
| | › Président, Représentant Légal de l'Établissement › Directeur Médical - Président de la CME | › Médecin, Cadre de Soins Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) |

| | |
|--------------------------------|--|
| La permanence de la CDU | La permanence de la CDU est assurée au Service Qualité : Contact : cds-secretariat@clinique-saint-exupery.com / 05 61 17 32 19 Les coordonnées des membres de la Commission sont disponibles au Service Qualité. |
|--------------------------------|--|

Indicateurs

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La Clinique St-Exupéry et ses équipes sont engagées depuis plusieurs années dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients.

Chaque année, notre établissement est évalué à l'aide d'indicateurs nationaux.

Les indicateurs sont exprimés par un score (pourcentage) et notés de A à E (A étant la meilleure note).

+ QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE PERÇUE PAR LES PATIENTS : SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS (E-SATIS) Données 2020 (Source : e-Satis)

| Mots-clés | Intitulé | Description | Secteur | Résultat | |
|---|---|--|---------|----------|----|
| Note globale des patients hospitalisés | Note globale des patients en hospitalisation +48h MCO | Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis | MCO | DI | DI |



NR: Non répondant – NV: Non validé – DI: Données insuffisantes – NC: Non concerné

Chaque couleur correspond à une classe de résultat :

Note globale des patients hospitalisés + de 48h en MCO :

Vert foncé: la note de satisfaction est supérieure ou égale à 77,3/100

Vert clair: la note de satisfaction est comprise entre 77,3/100 et 74/100

Jaune: la note de satisfaction est comprise entre 74/100 et 70,7/100

Orange: la note de satisfaction est inférieure à 70,7/100

+ PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS Campagne 2021 – Données 2019 (Source : QUALHAS)

| Mots-clés | Intitulé | Description | Secteur | Résultat | |
|--------------------------|---|--|---------|----------|---|
| Hygiène des mains | Indicateur de consommation de produits hydroalcooliques | Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de la friction hydroalcoolique | MCO | 104/100 | A |



NR: Non répondant – NC: Non concerné

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source: QUALHAS)

+ QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES Campagne 2019 - Données 2018 (Source : QUALHAS)

| Mots-clés | Intitulé | Description | Secteur | Résultat | |
|--|---|---|---------|----------|----------|
| Évaluation de la douleur | Évaluation et prise en charge de la douleur en Médecine Chirurgie Obstétrique | Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge | MCO | 87/100 | B |
| Mots-clés | Intitulé | Description | Secteur | Résultat | |
| Qualité de la lettre de liaison à la sortie | Lettre de liaison à la sortie | Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie | MCO | 83/100 | B |

A B C NR NV NC
 NR: Non répondant – NV: Non validé – NC: Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80 %

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source : QUALHAS)

* La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement

Information

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Clinique St-Exupéry s'est engagée dans une démarche de mise en conformité avec la réglementation relative à la protection des données personnelles (1). Nous souhaitons vous informer sur les traitements de vos données personnelles effectués par nos soins.

Traitement des données personnelles

Le responsable du traitement de vos données est la Clinique St-Exupéry. C'est elle qui en définit les moyens.

| | |
|------------------------|---|
| Raison sociale | SAS CLINIQUE NEPHRO ST-EXUPÉRY |
| N° SIREN | 378869465 |
| Adresse administrative | 29 RUE ÉMILE LÉCRIVAIN CS 57709 31077 TOULOUSE CEDEX 4 |
| Tél. | 05 61 17 33 33 |

L'établissement est tenu, pour assurer votre prise en charge médicale et l'administration des soins, de consigner vos informations de santé dans le dossier médical (article R1112-2 du Code de la Santé Publique).

Votre dossier médical rassemble toutes vos informations de santé, notamment celles que vous confiez aux médecins du service sur vos antécédents et votre état de santé, les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoires qui sont pratiqués.

Ces informations font l'objet d'un traitement informatisé, sauf opposition pour un motif légitime de votre part.

Les informations du dossier médical sont accessibles uniquement par l'équipe de soins et les professionnels habilités de l'établissement.

Le médecin responsable de votre prise en charge peut être amené à échanger ou partager des informations vous concernant avec votre médecin traitant et avec des professionnels extérieurs à l'établissement assurant la continuité et la coordination de vos soins, sauf opposition pour un motif légitime de votre part, conformément aux dispositions légales de l'article L1110-4 du Code de la Santé Publique.

Après votre séjour, votre dossier médical est conservé a minima 20 ans à compter de la date du dernier séjour (article R1112-7 du code de la Santé Publique).

(1) Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est entré en application le 25 mai 2018. La loi française Informatique et Libertés a été adaptée en conséquence avec la loi du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces deux textes constituent désormais le socle de la nouvelle réglementation sur la protection des données personnelles.

L'établissement est également amené à utiliser vos données pour l'amélioration continue de nos organisations et pratiques notamment pour répondre aux exigences de la procédure de certification par la Haute Autorité de Santé.

Enfin, vos données peuvent être utilisées pour la recherche médicale et biomédicale selon le respect des lois et règlements spécifiques aux activités de recherche. Dans ce cas, une information spécifique vous sera fournie.

À aucun moment, la Clinique St-Exupéry n'effectue de prise de décision automatisée, ni de profilage. La Clinique St-Exupéry n'utilise pas les données personnelles traitées à des fins commerciales ou de marketing.

Vos droits

Le dossier patient est constitué à la fois de données que le patient fournit et de données créées durant la prise en charge par les professionnels de l'établissement. Les droits liés à la protection des données et notamment les droits de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité seront appréciés selon le type de données et les obligations légales auxquelles est soumise la clinique St-Exupéry dans le meilleur intérêt des patients.

Vos droits concernant le Dossier Médical sont plus particulièrement définis par le Code de la Santé Publique, notamment les articles L1111-7 en ce qui concerne l'accès. La procédure à suivre pour accéder au dossier médical est décrite dans le livret d'accueil de la clinique St-Exupéry.

Pour toute question sur le RGPD vous pouvez contacter notre Délégué à La Protection Des Données (DPO):

Adresse postale:

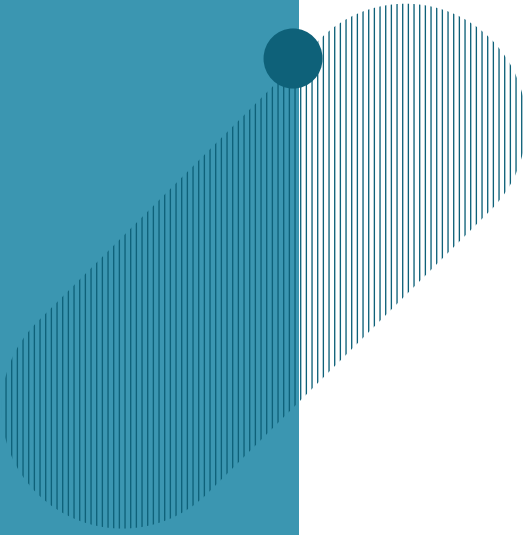
À l'attention du Délégué à la protection des données
Clinique St-Exupéry
29 rue Émile Lécrivain – CS 57709
31077 TOULOUSE Cedex 4

Mail: dpo@clinique-saint-exupery.com

Pour toute réclamation concernant l'application du RGPD ou de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, vous pouvez saisir la CNIL.

Pour joindre la CNIL: Commission Nationale Informatique et des Libertés – 21 rue Saint-Guillaume – 75340 Paris CEDEX 07 - www.cnil.fr

Tarifs



NOS PRESTATIONS

HOSPITALISATION DE JOUR

Offre hôtelière

| | PACK SOLO |
|--------------------------------|-------------------|
| Chambre individuelle* | ✓ |
| TV TNT et Bouquet CANAL+, Wifi | ✓ |
| Coffre sécurisé | ✓ |
| | 25 € /jour |

* Priorité pour l'attribution d'une chambre particulière en fonction de la disponibilité des lits.

Suppléments confort

Communication & Médias

| | |
|--------------------------|------------------|
| TV TNT et Bouquet CANAL+ | 8 € /jour |
| Wifi | Offert |

Accueil Accompagnant en chambre particulière

Prestations sur demande, au cours du séjour, selon vos besoins.

| | |
|--------------------|--------------------|
| Repas accompagnant | 14 € /repas |
|--------------------|--------------------|

LA PRISE EN CHARGE DE VOS OPTIONS DE CONFORT

Le supplément dû au titre de la chambre particulière et le coût des prestations supplémentaires peuvent être pris en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle, selon votre contrat. À défaut, vous devrez acquitter tout ou partie de ce supplément au moment de votre départ.

LES FRAIS DE SÉJOUR

Les frais de séjour comprennent :

- Les frais d'hospitalisation et de traitement
- Le forfait journalier hospitalier : 20 €/jour
- La participation forfaitaire aux frais de séjour et de soins : 24 €, à partir de 120 € de frais
- Les suppléments liés aux options de confort

Le forfait journalier hospitalier de 20€/jour et la participation aux frais de séjour de 24€, ainsi que les suppléments liés aux options de confort, sont à la charge de l'assuré ou pris en charge par sa mutuelle.

Situations d'exonération

L'exonération du forfait journalier est applicable pour :

- Les patients dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.
- Les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

À SAVOIR : Dans le cas où vous ne relevez d'aucun régime d'assurance, vous devrez régler un acompte sur présentation d'un devis du coût de votre hospitalisation, à votre arrivée, et vous acquitter de l'ensemble de la somme due, à votre départ.

Caisse d'Assurance Maladie de Midi-Pyrénées

Dispositifs réglementaires liés à la facturation des séjours hospitaliers à compter du 1^{er} janvier 2020

LE FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER DE 20 €

Conformément à l'arrêté du 21/12/2017, l'établissement facture au patient hospitalisé un forfait journalier de 20€ (tarif établi au 1^{er} janvier 2018) qu'il reverse à la Caisse d'assurance maladie. Conformément à l'article 7 de l'arrêté du 31 janvier 2005, ce forfait journalier est facturé pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Il peut être pris en charge par l'assuré ou par un organisme complémentaire. Tout comme le forfait journalier hospitalier, les suppléments liés à la chambre individuelle et aux prestations de confort sont facturés pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

LA PARTICIPATION ASSURÉ DE 24 €

Conformément au décret n°2007-707 du 19/06/06, si le montant global des frais de séjour et de soins est supérieur ou égal à 120€, l'établissement facture au patient hospitalisé une participation forfaitaire de 24€ reversée à la Caisse d'assurance maladie. Cette participation peut être prise en charge par l'assuré ou par un organisme complémentaire.

LES TARIFS DES FORFAITS GHS

Depuis la loi de financement de la Sécurité Sociale de 2004, les établissements de santé sont financés sur la base de la Tarification à l'Activité. Les prestations de séjour et de soins sont ainsi couvertes par des forfaits, en fonction de la pathologie, dénommés forfaits GHS - Groupes Homogènes de Séjours. Les tarifs en application pour l'ensemble des forfaits GHS sont consultables sur demande au service facturation.



Clinique St-Exupéry
29 rue Émile Lécivain
CS 57709
31077 Toulouse Cedex 04
Tél. 05 61 17 33 33



www.clinique-saint-exupery.com

