



Clinique St-Exupéry

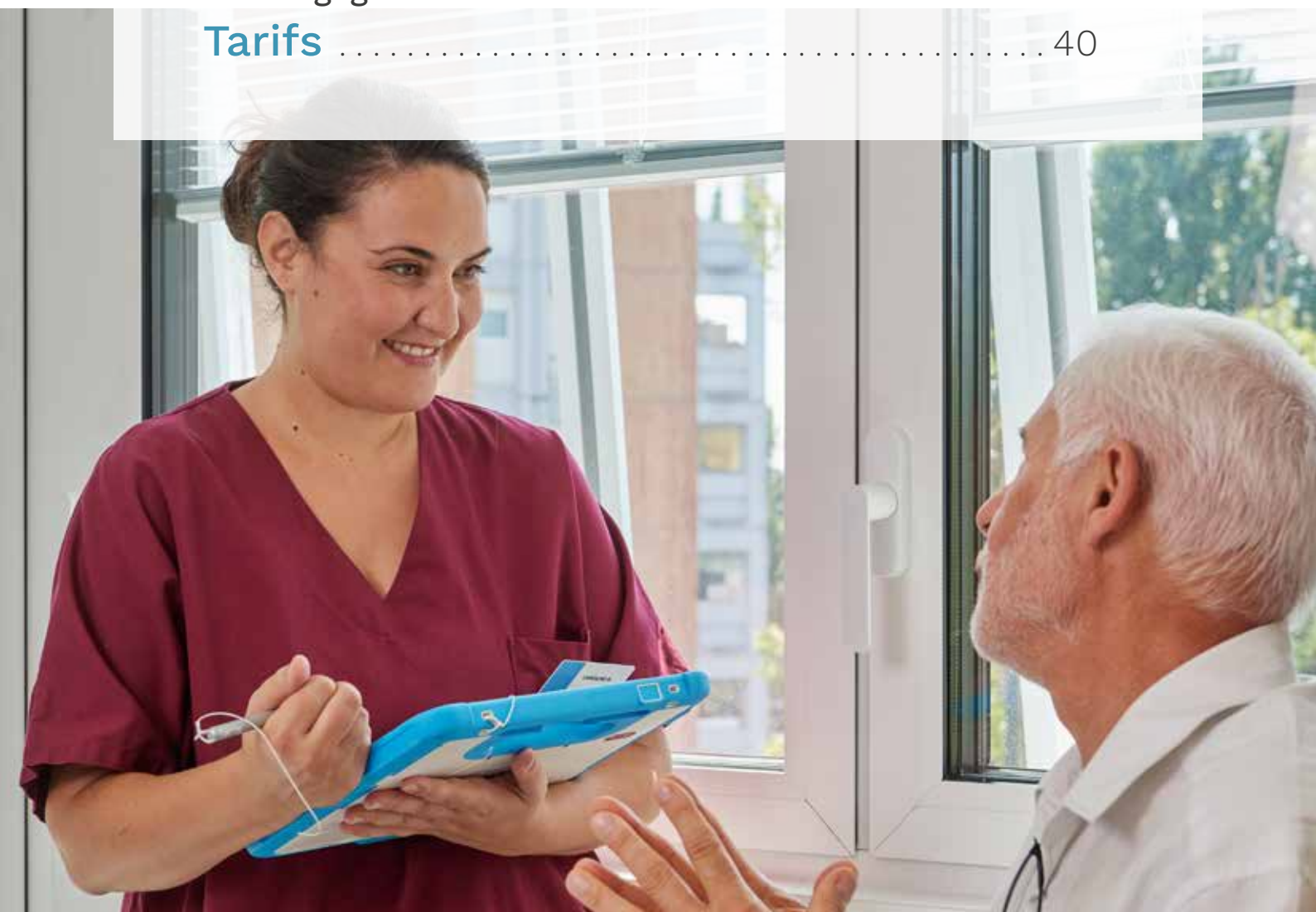
# LIVRET D'ACCUEIL

Hospitalisation en  
Médecine interne et Néphrologie



CLINIQUE  
ST-EXUPÉRY

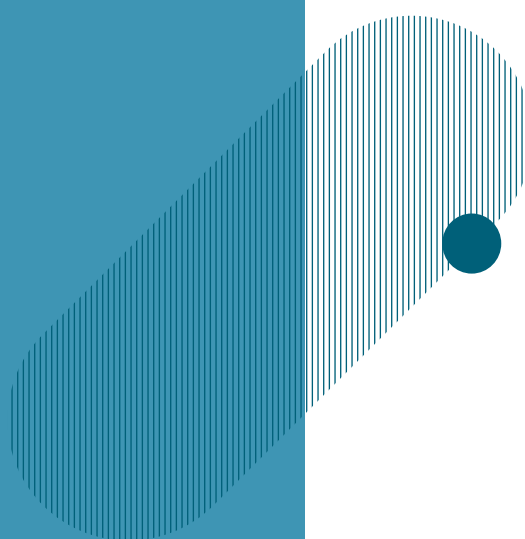
|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| <b>Votre séjour en pratique</b> .....          | 03 |
| Préparer votre séjour.....                     | 04 |
| Votre confort.....                             | 08 |
| Ensemble pour une prise en charge réussie..... | 12 |
| Vos droits.....                                | 19 |
| <b>Plan</b> .....                              | 26 |
| <b>La clinique St-Exupéry</b> .....            | 27 |
| Nos services.....                              | 28 |
| Nos engagements.....                           | 31 |
| <b>Tarifs</b> .....                            | 40 |



# Votre séjour en pratique

Voici toutes les informations pratiques dont vous pouvez avoir besoin pour vivre au mieux votre séjour ou votre parcours en hospitalisation de jour.

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.





# PRÉPARER VOTRE SÉJOUR



Vous allez être hospitalisé prochainement à la clinique St-Exupéry. Pour vous accueillir dans les meilleures conditions, voici les modalités à effectuer avant votre séjour et lors de votre arrivée.



# Votre démarche de pré-admission

Quelques jours avant votre séjour, vous devez effectuer votre pré-admission, une étape nécessaire pour établir votre dossier médical et nous faire part de vos souhaits en termes de confort.

La pré-admission s'effectue :

- En ligne, sur notre portail Yooli : <https://portail-yooli.fr>
- Ou sur rendez-vous, au bureau des Admissions / Sorties

## BUREAU DES ADMISSIONS / SORTIES

Niveau 1 Ascenseur A

- › Si besoin, un proche peut effectuer la pré-admission à votre place.



### Les documents à fournir

- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou carte de séjour. À noter : la carte Vitale n'est pas une pièce d'identité).
- Carte Vitale et attestation, ou prise en charge C2S – complémentaire santé solidaire.
- Carte de mutuelle ou attestation de complémentaire C2S.
- CB ou chèque pour caution de 80 €.
- › Pour les ressortissants étrangers : les formulaires en vigueur fournis par le pays d'origine.
- › Pour une hospitalisation en rapport avec un accident de travail : la feuille d'accident de travail remise par l'employeur.



## VOS SOUHAITS EN MATIÈRE DE CONFORT

Chambre particulière, lit accompagnant, bouquet TV... La clinique propose un ensemble de prestations de confort. Faites votre choix, nous nous efforcerons d'y répondre dans la mesure des disponibilités.

➔ Voir « Nos prestations de confort » p. 41



### Les frais de séjour

Vos frais de séjour 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 présenter l'accord de prise en charge lors de votre admission. La part restant à votre charge sera à acquitter en fin de séjour.



Une adresse mail valide est requise afin de répondre au questionnaire de satisfaction en ligne à l'issue de votre séjour.



## L'APPEL D'AVANT SÉJOUR

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



**Pour votre séjour,  
prenez avec vous :**

- **Vos documents médicaux et administratifs**
  - › Comptes rendus de consultation de spécialiste ou courrier du médecin traitant
  - › Radiographies, échographies, scanners, IRM, etc.
  - › Résultats d'analyses médicales
  - › Votre carte de groupe sanguin
  - › Les ordonnances indiquant votre traitement en cours
  - › L'accord de prise en charge de votre mutuelle
  - › Un moyen de paiement, CB ou chèque
- **Des vêtements et affaires de toilette**
  - › Plusieurs tenues de jour confortables
  - › Des sous-vêtements
  - › Un pyjama / chemise de nuit
  - › Des chaussons tenant bien le pied
  - › Des serviettes de toilette
  - › Une trousse de toilette
  - › Des boîtes de rangement identifiées pour vos lunettes, prothèses auditives et dentaires
  - › Des mouchoirs jetables

... Et, bien sûr, de quoi vous occuper !

- › Si vous n'avez pas fait votre pré-admission, merci de vous munir des documents à fournir mentionnées en p. 3.

## Le jour de votre arrivée

### L'ADMISSION

Présentez-vous au bureau des Admissions / Sorties afin de valider votre admission et d'activer les services demandés lors de votre pré-admission.

- › À noter: si nous ne pouvons satisfaire votre demande de chambre particulière dès votre arrivée, nous ferons le maximum pour vous l'attribuer le plus rapidement possible.

**BUREAU DES ADMISSIONS / SORTIES**

Niveau 1    Ascenseur **A**



## L'ACCUEIL DANS VOTRE CHAMBRE

Une infirmière ou une aide-soignante vous accompagne dans votre chambre. Elle vous informe des modalités pratiques : fonctionnement des équipements, repas, visites... Elle fait un premier point avec vous pour mieux connaître votre situation médicale, vos habitudes alimentaires, vos réactions aux médicaments, votre entourage proche, etc.

## POUR LA SÉCURITÉ DES SOINS LE BRACELET D'IDENTIFICATION

L'infirmière place un bracelet à votre poignet permettant de vérifier votre identité à toutes les étapes de votre hospitalisation. Vous devrez impérativement le conserver jusqu'à votre sortie.



### **Votre identité sans cesse vérifiée !**

Avant chaque soin, les soignants vous demandent votre nom. Ne croyez pas qu'ils l'aient oublié ! Ils appliquent la procédure de vérification de votre identité.



### **La remise de vos médicaments personnels**

Durant votre séjour, la clinique prend le relais pour votre traitement. À votre arrivée, vous devez remettre vos médicaments personnels et ordonnances en cours. Ils vous seront restitués en fin de séjour.



# VOTRE CONFORT



Pour votre confort et votre bien-être, la clinique met un point d'honneur à proposer un niveau de qualité de service élevé.



# Les chambres

Les chambres, simples ou doubles, sont toutes dotées des options de confort suivantes :

- Lit médical dernière génération
- Commande des stores depuis le lit
- Climatisation réglable
- Connexion Wifi
- Coffre sécurisé
- TNT et Bouquet Canal + (selon option choisie)
- Multimédia : radio, jeux...

➡ Voir « Nos prestations de confort » p. 41



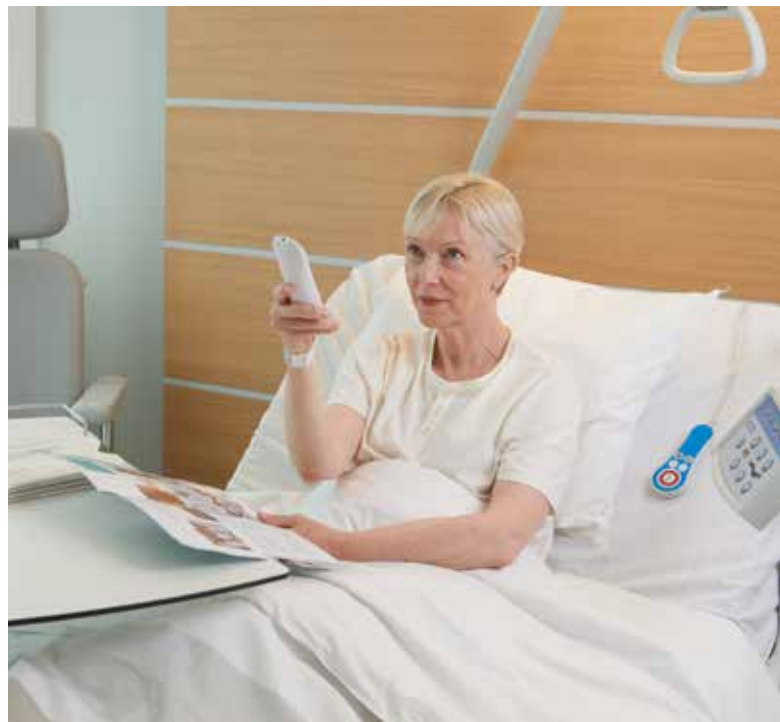
## Hum... Comment ça marche ?

N'hésitez pas à demander que l'on vous montre comment utiliser au mieux les équipements.



## La Clim', c'est fenêtres fermées

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



# Les repas

Les repas sont cuisinés sur place avec des produits de qualité et les menus élaborés en lien avec les diététiciennes.

## Horaires des repas

Petit-déjeuner : entre 8h et 8h45

Déjeuner : entre 11h50 et 12h30

Dîner : entre 18h et 19h30



## Les p'tits plus Confort

**Vous souhaitez vous offrir un déjeuner Plaisir ? Partager un goûter gourmand ?**

• **Repas Plaisir :**

Réserver la veille avant 18h auprès d'une aide-soignante

• **Goûter gourmand :**

Réserver au P'tit Prince avant 12h  
Tél. 4720



## Effets personnels et objets de valeur

Vos effets personnels restent sous votre garde et votre responsabilité. Nous vous recommandons d'utiliser des boîtes de rangement identifiées pour vos lunettes, vos prothèses dentaires et auditives. Nous vous demandons 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.*

# Les services

## COURRIER

Distribution et envoi.

## TÉLÉPHONE

- Appeler vers l'extérieur: composer le 0 + N° du correspondant.
- Être appelé: votre correspondant appelle le **05 61 17 33 33** et se laisse guider par le standard vocal.

## PRESSE, PRODUITS COSMÉTIQUES ET PRODUITS GOURMANDS

Un choix de produits cosmétiques, d'épicerie fine ainsi que de journaux vous est proposé à l'espace de restauration Le P'tit Prince situé dans le hall d'accueil.

## PARKING SOUTERRAIN

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



### Cultes

Nous pouvons faire appel à des représentants du culte.  
Leurs coordonnées sont disponibles à l'accueil.

# 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 de vapoter au sein de l'établissement.



## RESPECT DU PATIENT EN SOINS

Les visiteurs sont priés de quitter la chambre lors des soins et des toilettes.



## FLEURS, PLANTES, ANIMAUX FAMILIERS

Au titre des exigences d'hygiène, les visiteurs doivent s'abstenir d'apporter des plantes ou des fleurs. L'accès aux animaux est strictement interdit.

# Vos proches

Bien accueillir vos proches, nous y tenons. Nos dispositifs d'accueil des accompagnants, les espaces de restauration et de détente sont aussi pensés pour eux.

## LES HORAIRES DE VISITE

- De 14h30 à 19h30
- 2 visiteurs (plus de 15 ans) maximum

› À noter : les portes de la clinique ferment à 20h.

### Visite en Soins intensifs

- Durée : adaptée à l'état de santé du patient
- 1 seul visiteur

## L'ACCUEIL DES ACCOMPAGNANTS

### • Lit accompagnant

En chambre particulière, un proche peut passer la nuit à vos côtés en bénéficiant d'un lit accompagnant et d'un petit-déjeuner en chambre.

À demander à votre entrée ou auprès de l'équipe soignante.

### • Restauration

- Repas accompagnant :

Réserver la veille avant 18h  
auprès d'une aide-soignante.

- Goûter gourmand :

Réserver au P'tit Prince avant 12h. Tél. 4720.

➔ Voir « Nos prestations  
de confort » p. 41



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

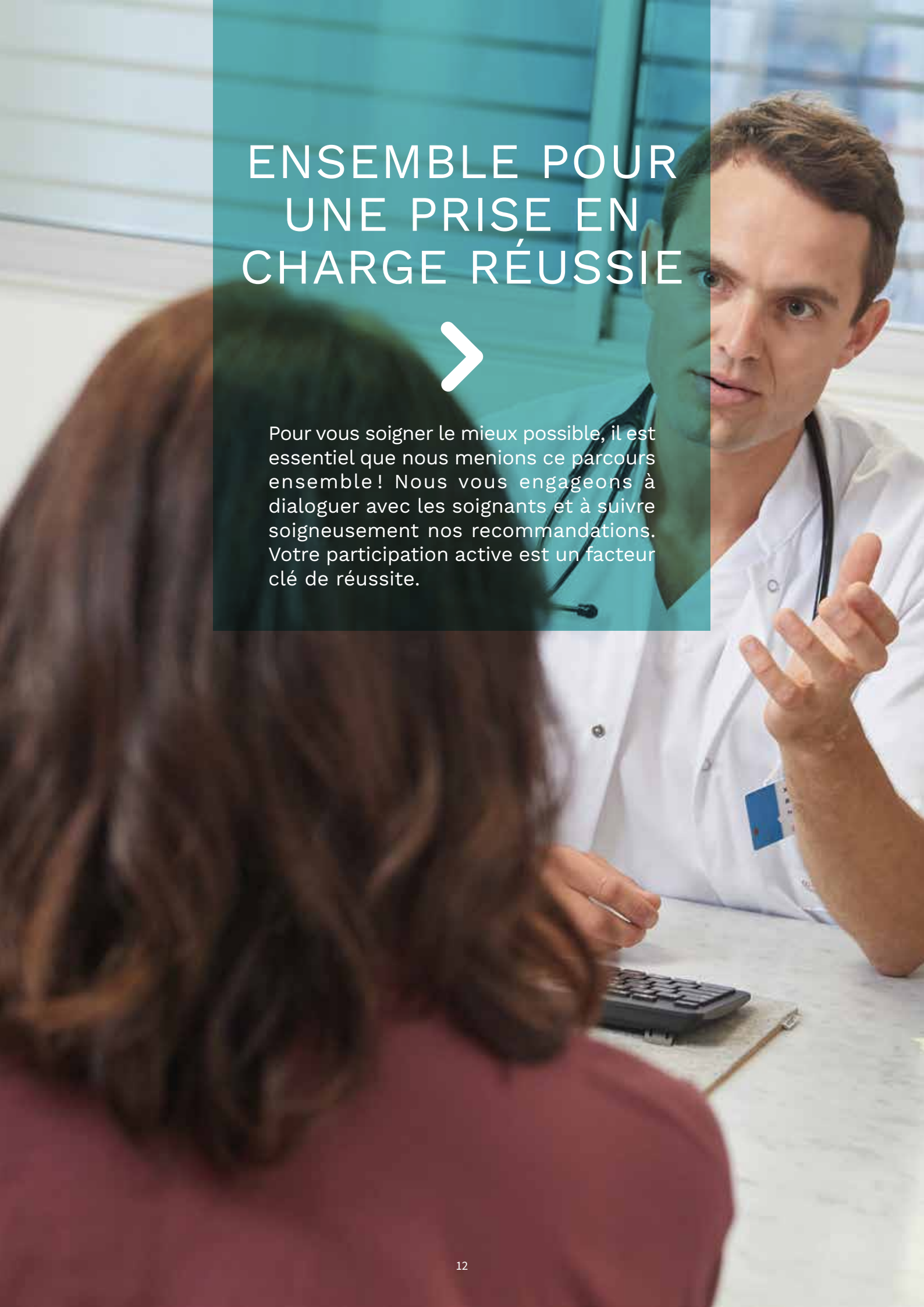


### Rendez-vous au P'tit Prince !

Le P'tit Prince propose une carte salée, sucrée, à base de produits de qualité, un choix de boissons chaudes ou froides pour un moment de convivialité partagée.





A photograph of a male doctor with short brown hair, wearing a white lab coat and a stethoscope, sitting at a desk and talking to a patient. The patient has long, wavy brown hair and is seen from the back. The doctor is gesturing with his right hand. On the desk, there is a calculator and some papers. The background is slightly blurred, showing what appears to be a hospital or clinic setting.

# ENSEMBLE POUR UNE PRISE EN CHARGE RÉUSSIE



Pour vous soigner le mieux possible, il est essentiel que nous menions ce parcours ensemble ! Nous vous engageons à dialoguer avec les soignants et à suivre soigneusement nos recommandations. Votre participation active est un facteur clé de réussite.



### 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).

## Qui vous prend en charge ?

Ils s'occupent de vous au quotidien :

- Les médecins
- Les infirmier(ère)s
- Les aide-soignant(e)s
- Les ASH - Agents de service hospitaliers

Sur l'indication du médecin, vous pouvez être orienté vers :

- Les kinésithérapeutes
- Les diététiciennes
- Les assistantes sociales...



La relation de confiance entre patients et soignants est pour nous une priorité. Elle passe par le respect et la bienveillance réciproques.

## Osez prendre la parole !

N'hésitez pas à nous dire comment vous vous sentez au fil du séjour : 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.

Vous avez des questions à propos de votre sortie ? Des remarques sur l'organisation des soins, sur votre prise en charge ? Le cadre de soins est votre interlocuteur privilégié pour vous écouter et prendre en compte vos demandes le mieux possible.



# Être soigné en toute sécurité

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. Ensemble, soyons vigilants !

## VOTRE IDENTITÉ

Nous devons, à tout moment, être certains que nous nous adressons à vous, sans confusion possible avec un autre patient. Les procédures en place visent ainsi à garantir votre parfaite identification à chaque soin et dans chaque document vous concernant.

### ⇒ VOTRE CONTRIBUTION

- › Lors de la pré-admission, présentez une pièce d'identité officielle.
- › Signalez toute erreur sur vos nom, prénom et date de naissance.
- › Gardez impérativement votre bracelet d'identification jusqu'à la fin du séjour.
- › Si vous le perdez, signalez-le à l'équipe soignante.
- › Avant chaque soin, on vous demande de confirmer votre identité. Prêtez-vous au jeu avec courtoisie même si c'est un peu répétitif !



## 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 du patient concourt également au niveau global atteint et favorise la protection de tous.



### ⇒ VOTRE CONTRIBUTION

- › Prenez une douche avant de venir à la clinique.
- › Apportez du linge propre, des serviettes de toilette et votre trousse de toilette.
- › Lavez-vous régulièrement les mains ainsi que ceux qui vous rendent visite.
- › N'hésitez pas à utiliser le distributeur de gel hydroalcoolique de votre chambre.



#### Qu'est-ce qu'une infection liée aux soins ?

Une infection liée aux soins survient pendant ou après le séjour, sachant qu'à l'arrivée du patient, cette infection n'est ni présente, ni en incubation.





## VOTRE TRAITEMENT, AVANT, PENDANT ET APRÈS LE SÉJOUR

Durant l'hospitalisation, votre traitement est établi par les médecins de la clinique. Pour vous délivrer les médicaments les plus adaptés, ils ont besoin de savoir quels médicaments vous avez pris avant l'hospitalisation et vos réactions potentielles aux médicaments. À votre sortie, ils vous remettent une ordonnance indiquant votre nouveau traitement, à prendre à la suite du séjour.

### ⇒ VOTRE CONTRIBUTION

- › À votre arrivée, remettez votre traitement et vos ordonnances en cours à l'équipe soignante, y compris l'automédication sans ordonnance. Ceux-ci sont mis de côté durant le séjour afin d'éviter toute confusion avec les médicaments fournis par la clinique.
- › Lors de votre entrée, faites-nous part de vos intolérances et allergies médicamenteuses. Signalez-nous l'apparition d'éventuels effets indésirables.
- › N'hésitez pas à poser des questions, à exprimer vos doutes ou préoccupations sur l'évolution de votre traitement.
- › À la sortie, récupérez votre traitement antérieur ainsi que votre nouvelle ordonnance.



## RÉGULER LES TROUBLES NUTRITIONNELS

Un bon état nutritionnel est un facteur de rétablissement et de bien-être. Votre état de santé, votre traitement ou le changement de cadre peuvent perturber votre équilibre nutritionnel. Nous y sommes particulièrement attentifs et faisons appel, si besoin, à nos diététiciennes pour adapter votre alimentation.

### ⇒ VOTRE CONTRIBUTION

- › Lors de votre entrée, signalez vos habitudes alimentaires, régime, intolérances, allergies...
- › N'hésitez pas à faire part aux soignants et aux médecins de vos troubles nutritionnels au fil du séjour.



## PRÉVENIR LES CHUTES

Une chute peut avoir des conséquences importantes sur votre situation. Il est essentiel de tout faire pour l'éviter.

### ⇒ VOTRE CONTRIBUTION

- › Prévoyez des chaussons tenant bien le pied.
- › Signalez, lors de votre entrée, si vous êtes sujet aux chutes.
- › Si vous n'êtes pas sûr de vous pour descendre du lit, utilisez, sans hésiter, la sonnette d'appel pour être aidé!
- › Signalez toute chute, même sans conséquence, à l'équipe soignante.



## LES PRISES EN CHARGE ANTI-DOULEUR

Si la douleur survient, signalez-le ! Nous sommes là pour vous écouter et nous mettons tout en œuvre pour vous soulager. Le médecin recourt en priorité aux médicaments antalgiques, propres à traiter la douleur. Nous pouvons également y associer l'application de poches de glace, des massages, un accompagnement psychologique...

### ⇒ VOTRE CONTRIBUTION

- › Vous avez mal ? Ne laissez pas la douleur s'installer. Parlez-en à l'infirmière ou au médecin.
- › Nous vous demandons régulièrement d'évaluer votre douleur sur une échelle de 1 à 10. En effet, un médicament antalgique est efficace et bien supporté s'il est justement dosé – ni trop, ni trop peu – relativement au niveau de douleur.



**Pourquoi supporter la douleur sans rien dire est une mauvaise idée ?**

- Parce que la douleur est un indicateur important pour le médecin.
- Parce que ne plus avoir mal favorise votre bien-être et votre rétablissement.



# Votre sortie

Selon votre état de santé, l'équipe médicale détermine la date de votre sortie. Votre valise faite, il vous reste quelques formalités à effectuer auprès de l'équipe soignante et du bureau des Admissions / Sorties, sans oublier de donner votre avis sur le séjour!

## ORGANISER LE QUOTIDIEN

En vue de votre sortie, nous vous accompagnons pour prendre les dispositions nécessaires:

- Passage d'une infirmière à domicile
- Recherche de prestataires de services
- Demandes d'aides sociales
- Aménagement du domicile
- Orientation vers un autre établissement

## VOTRE NOUVELLE ORDONNANCE

L'équipe soignante vous remet votre nouvelle ordonnance. En effet, suite à votre hospitalisation, certains médicaments peuvent être supprimés, remplacés ou ajoutés. Nous vous rendons également votre traitement initial. Le compte rendu d'hospitalisation est envoyé à votre médecin traitant. Il est également disponible sur notre portail Yooli et sur votre espace numérique *Mon espace santé*.



## VOTRE AVIS

Oui, votre avis compte! Car, en tant que patient, vous êtes le plus à même d'apprécier la qualité de la prise en charge. Prenez le temps de répondre aux questionnaires de satisfaction.

### • Le questionnaire de la clinique

Nous vous remettons notre questionnaire de satisfaction à remplir et à rendre avant votre sortie.

## Vos messages de satisfaction nous font plaisir!

Vous avez passé un bon séjour et souhaitez remercier nos équipes? N'hésitez pas à l'indiquer sur le questionnaire ou à nous envoyer un petit message que nous leur transmettrons!



## LES FORMALITÉS DE SORTIE

Avant de partir, 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



- **Le questionnaire en ligne e-Satis**

De retour chez vous, vous serez également invité par mail à répondre au questionnaire d'évaluation e-Satis mis en place par la Haute Autorité de Santé au sein des hôpitaux et cliniques de France.

### À votre écoute

**Vous pouvez faire part de vos avis, observations ou suggestions aux responsables, à l'équipe soignante ou aux représentants des usagers. Ces retours comme les questionnaires de satisfaction sont analysés et pris en compte par la Commission des Usagers pour proposer des actions d'amélioration au sein de l'établissement.**

## VOTRE RETOUR EN TRANSPORT SANITAIRE

Si votre état de santé le nécessite, le médecin prescrit un retour à domicile ou vers votre lieu de vie en transport sanitaire – ambulance, taxi ou VSL. Nous réservons ce transport auprès du prestataire de votre choix. Nous vous remettons un bon de transport permettant, selon les conditions, une prise en charge de la sécurité sociale.



# 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

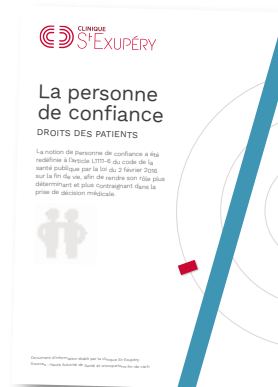
#### Pourquoi désigner une personne de confiance ?

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](http://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"><li>• Ayant droit d'une personne décédée</li></ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Carte d'identité</li><li>• Livret de famille ou certificat d'hérédité (établi en mairie ou par le notaire)</li></ul> <p><b>Préciser impérativement le motif de la demande</b></p>                                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Personne(s) exerçant l'autorité parentale</li><li>• Représentant légal du mineur</li><li>• Tuteur d'un majeur protégé</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Carte d'identité</li><li>• 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</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Personne mandatée</li></ul>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Carte d'identité</li><li>• Mandat original</li></ul>                                                                                                                                                                      |

### 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<sup>e</sup> 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.

## Contacter un représentant des usagers

[ru-saintexupery@googlegroups.com](mailto:ru-saintexupery@googlegroups.com)

Commission des Usagers

Secrétariat :

[cdu-secretariat@clinique-saint-exupery.com](mailto: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](mailto:dpo@clinique-saint-exupery.com)  
 DPO – Clinique St-Exupéry  
 29 rue Émile Lécivain CS 57709  
 31077 Toulouse Cedex 04
- Contacter la CNIL via le site [www.cnil.fr](http://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](http://www.sante.gouv.fr)**

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

# 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

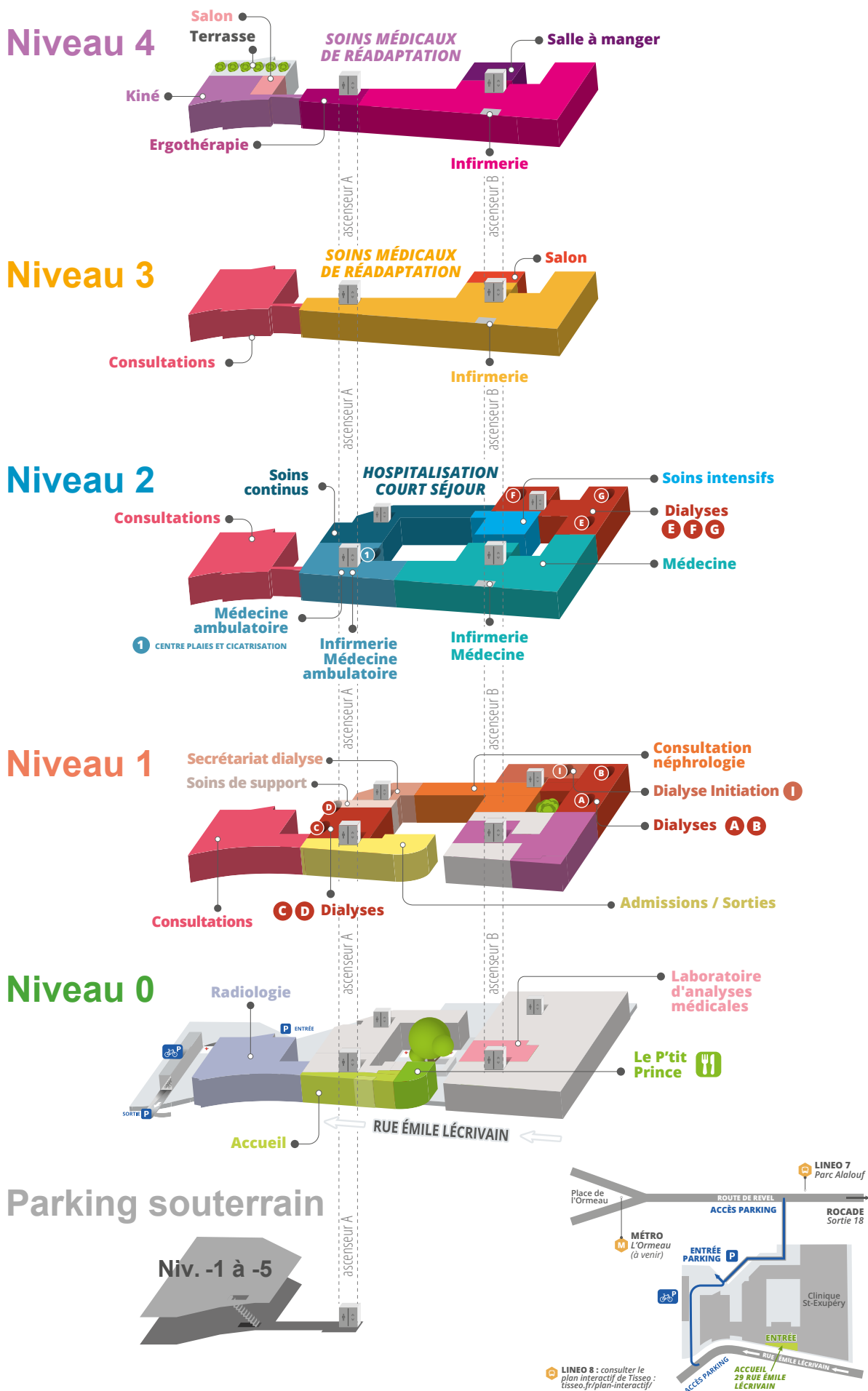
Même si le tuteur est légalement le détenteur du droit à l'information, le majeur protégé a le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son discernement et à son degré de maturité.

### 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.



# Plan





# 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

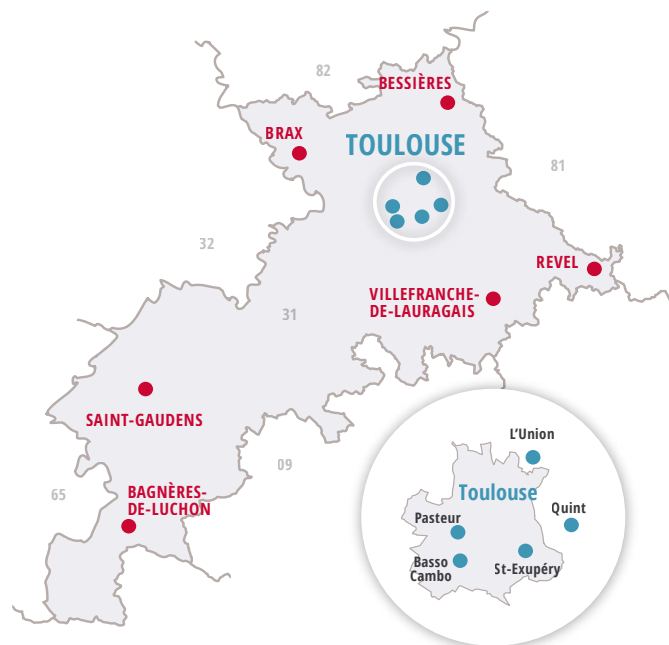
- Neuropsychologie
- Orthophonie
- Orthoptie
- Ostéopathie
- Podologie – Pédicurie
- Psychologie
- Sophrologie
- ...

### 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...

# L'hospitalisation de jour

## LES BILANS

Des bilans pluridisciplinaires sont coordonnés par un médecin spécialiste de médecine interne, de néphrologie, de médecine vasculaire... Celui-ci peut faire appel à l'ensemble des praticiens médicaux et paramédicaux présents à la clinique ainsi qu'au centre d'imagerie et au laboratoire.

## LES TRAITEMENTS SOUS SURVEILLANCE

L'unité accueille également les patients recevant des traitements réclamant une surveillance spécifique.

### Le centre d'expertise de Plaies et cicatrisation

Ce centre prend en charge les plaies complexes: ulcères de jambe, escarres, plaies du diabétique. Les médecins angiologues et infirmières spécialisées établissent un bilan et une stratégie thérapeutique en concertation avec d'autres spécialistes – chirurgie vasculaire, diabétologie, dermatologie...

### Le Centre de recours et d'expertise Covid long

- Une consultation initiale permet d'orienter le patient atteint de Covid long vers une prise en charge adaptée: hospitalisation de jour, soins médicaux de réadaptation Covid ou médecine de ville.
- En hospitalisation de jour, un bilan pluridisciplinaire est coordonné par l'équipe de médecine interne: avis de spécialistes, bilan de kinésithérapie, soutien psychologique... Un suivi à distance est ensuite prévu.

### Le centre du sommeil

Ce centre permet d'effectuer des polysomnographies pour les patients atteints de troubles du sommeil. Cet examen a lieu durant une nuit à la clinique. Il est analysé le lendemain par le pneumologue et le neurologue.

10 néphrologues  
3 médecins de médecine interne  
30 lits de néphrologie  
et médecine interne  
18 lits Soins continus Néphrologie  
8 lits Soins intensifs Néphrologie

### Urgences néphrologiques

Présence d'un néphrologue

24h/24 - 7J/7 - Tél. 05 61 17 33 33

# L'hospitalisation court séjour

La clinique accueille les patients hospitalisés en néphrologie ou en médecine interne.

## HOSPITALISATION EN NÉPHROLOGIE

Le service Néphrologie prend en charge l'ensemble des maladies rénales. Il dispose de 3 unités: médecine, soins continus, soins intensifs, selon l'état de santé du patient.

## HOSPITALISATION EN MÉDECINE INTERNE

Ce service prend en charge les situations médicales complexes grâce à son approche globale de l'organisme. Il accueille également les patients atteints de maladies chroniques lorsqu'ils sont en phase aiguë.

# L'unité de Soins médicaux de réadaptation

Cette unité accueille les patients ayant besoin de soins de réadaptation avant le retour au lieu de résidence. Elle est spécialisée dans la prise en charge de l'insuffisance rénale au titre de son orientation Néphrologie Dialyse Transplantation. Coordonné par trois gériatres, ce service est particulièrement adapté aux patients âgés.

## L'ÉQUIPE

- Les médecins › gériatres, néphrologues
- Les professionnels paramédicaux › kinésithérapeutes, ergothérapeute, assistantes sociales, diététiciennes, psychologue, orthophoniste, podologue...



## DES ÉQUIPEMENTS PERFORMANTS

- Un plateau de kinésithérapie: vélos, tapis de marche, etc.
- Un plateau d'ergothérapie composé d'espaces modulables pour mener des ateliers individuels ou collectifs
- Une salle de bains et une cuisine thérapeutiques
- Un jardin thérapeutique

45 lits:

- › 30 lits en réadaptation à orientation néphrologique
- › 15 lits en réadaptation polyvalente

## Hospitalisation de jour en Soins médicaux de réadaptation

La clinique s'organise pour proposer un service d'hospitalisation de jour en Soins médicaux de réadaptation (ouverture prévue en 2023).



# 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](http://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.



 Voir fiche Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins p. 25

### 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](http://www.clinique-saint-exupery.com)
- sur le site de l'HAS : [www.has-sante.fr](http://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

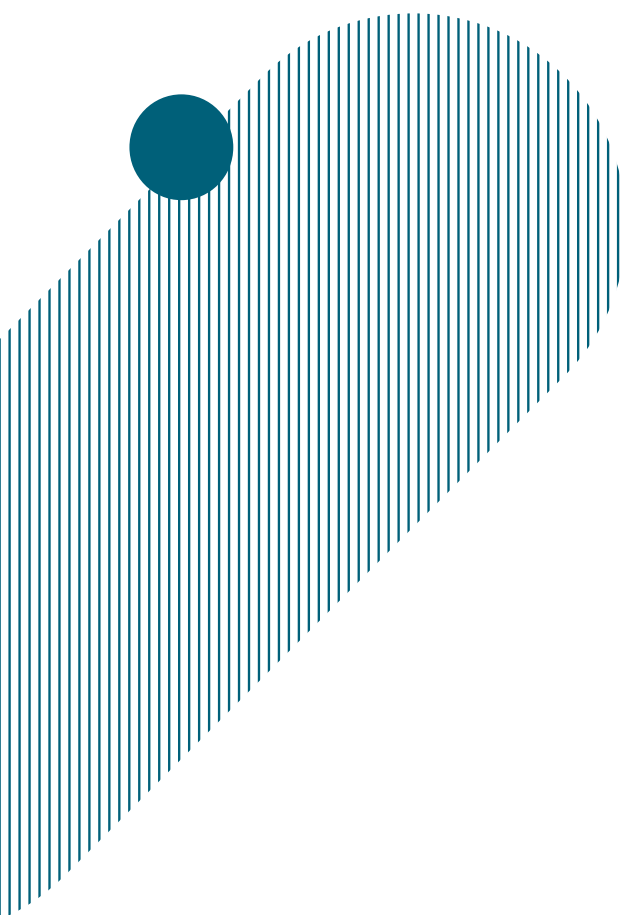
Les vigilances sanitaires des produits de santé ont pour but de surveiller et d'évaluer les incidents et les effets indésirables liés à l'utilisation des produits de santé afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Les vigilances sanitaires concernent les médicaments, les dispositifs médicaux, les produits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





## EN SAVOIR PLUS

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

# LA 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<sup>er</sup> juin 2016 du code de la santé publique.

| COMPOSITION DE LA CDU AU 06/12/2022  |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Président et Vice-président</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Philippe ALIBERT, Représentant des Usagers Président de la Commission des Usagers</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Claire GRENOUILLET, Directrice Vice-Présidente de la Commission des Usagers</li> </ul>     |
| <b>Médiateurs</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dr Philippe DUMAZER, Néphrologue Médecin médiateur titulaire</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stéphanie RAYNAUD, Cadre de soins Médiateur non médical titulaire</li> </ul>               |
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dr Françoise MOUSSION, Néphrologue Médecin médiateur suppléant</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Peggy PORTEJOIE, Cadre de soins Médiateur non médical suppléant</li> </ul>                 |
| <b>Les Représentants des Usagers</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Philippe ALIBERT, Représentant des Usagers titulaire <i>Association Midi Cardio Greffes Occitanie</i></li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evelyne ROUX, Représentant des Usagers titulaire <i>Association France REIN</i></li> </ul> |
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérard BRACQ, Représentant des Usagers suppléant <i>Association France REIN</i></li> </ul>                                                     |                                                                                                                                   |
|                                      | Les Représentants des Usagers sont inscrits auprès de l'Agence Régionale de Santé.<br>Contact: <a href="mailto:ru-saintexupery@googlegroups.com">ru-saintexupery@googlegroups.com</a> |                                                                                                                                   |
| <b>Responsable Qualité PCRU</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sylvie SONRIER, Responsable Qualité et Gestion des Risques Personne en Charge des Relations avec les Usagers</li> </ul>                        |                                                                                                                                   |

|                       |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                               |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autres membres</b> | Le règlement intérieur de la CDU complète sa composition avec le :                                                                                  |                                                                                                                                               |
|                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Président, Représentant Légal de l'Établissement</li> <li>Directeur Médical - Président de la CME</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Médecin, Direction des soins</li> <li>Cécile PEGOURDIE, Usager <i>Association Après J20</i></li> </ul> |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>La permanence de la CDU</b> | La permanence de la CDU est assurée au Service Qualité:<br>Contact: <a href="mailto:cdu-secretariat@clinique-saint-exupery.com">cdu-secretariat@clinique-saint-exupery.com</a> / 05 61 17 32 19<br>Les coordonnées des membres de la Commission sont disponibles au Service Qualité. |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Indicateurs

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Actualisation au 06/12/2022 (résultats provisoires : en attente de validation par la Haute Autorité de Santé)

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).

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

## PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS Campagne 2022 - Données 2021 (Source : QUALHAS)

| Mots-clés                | Intitulé                                                | Description                                                                                                                                  | Secteur | Résultat |   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---|
| <b>Hygiène des mains</b> | 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     | 109/100  | A |

| Mots-clés                                  | Intitulé                                                       | Description                                                                                                                                                                                                  | Secteur | Résultat |   |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|---|
| <b>Précautions complémentaires contact</b> | Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact en MCO | Cet indicateur évalue la conformité traçable des pratiques de précautions complémentaires contact, mesure de prévention essentielle dans la maîtrise de la transmission croisée de certains microorganismes. | MCO     | 74/100   | B |


**QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES** Campagne 2022 - Données 2021 (Source : QUALHAS)

| Mots-clés                                            | Intitulé                                                                      | Description                                                                                                                 | Secteur | Résultat |          |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|
| <b>Évaluation et prise en charge de la douleur ;</b> | 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     | 86/100   | <b>B</b> |

| Mots-clés                                          | Intitulé                                                                         | Description                                                                                                                 | Secteur | Résultat |          |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|
| <b>Evaluation et prise en charge de la douleur</b> | Évaluation et prise en charge de la douleur en Soins de Suite et de Réadaptation | Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge | SSR     | 72/100   | <b>B</b> |

| Mots-clés                                          | Intitulé                                                        | Description                                                          | Secteur | Résultat |          |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|
| <b>Qualité de la lettre de liaison à la sortie</b> | Lettre de liaison à la sortie en Médecine Chirurgie Obstétrique | Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie | MCO     | 81/100   | <b>B</b> |

| Mots-clés                                          | Intitulé                                                           | Description                                                          | Secteur | Résultat |          |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|
| <b>Qualité de la lettre de liaison à la sortie</b> | Lettre de liaison à la sortie en Soins de Suite et de Réadaptation | Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie | SSR     | 80/100   | <b>B</b> |

| Mots-clés                             | Intitulé                                                            | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Secteur | Résultat |          |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|
| <b>Projet de soins, projet de vie</b> | Projet de soins, projet de vie en Soins de Suite et de Réadaptation | Cet indicateur évalue dans le dossier du patient la traçabilité d'un projet de soins fondé sur un examen médical, fonctionnel, et psychologique, et une évaluation sociale comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée. Ce projet de soins est élaboré par une équipe pluriprofessionnelle en lien avec le patient et son projet de vie | SSR     | 70/100   | <b>C</b> |

## Indicateurs

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## + QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE PERÇUE PAR LES PATIENTS

Chaque année, notre établissement mesure la satisfaction et l'expérience des patients à l'aide d'indicateurs nationaux et d'indicateurs internes.

### INDICATEUR NATIONAL :

#### SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS (E-SATIS)

Données 2020 (Source: e-Satis)

**e-Satis** est le dispositif national de mesure en continu de **la satisfaction** et de **l'expérience des patients**. Cette mesure est effectuée depuis avril 2016 dans tous les établissements de santé concernés, grâce à des questionnaires fiables et validés par la Haute Autorité de santé. Les questionnaires sont adaptés au type de séjour (soit plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO), soit en soins de suite et de réadaptation (SSR)) et suivent les étapes importantes du parcours de soins : **accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement**.

| Mots-clés                                                     | Intitulé                                              | Description                                                                                                                                                                        | Secteur | Résultat |    |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----|
| <b>Note globale de satisfaction des patients hospitalisés</b> | 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

### INDICATEURS INTERNES :

La clinique met un point d'honneur à recueillir et mesurer la satisfaction pour améliorer continuellement la qualité de l'accueil, des soins et de la prise en charge. Quelque soit le lieu de prise en charge, les patients sont invités à donner leur avis et renseigner un questionnaire de satisfaction.

#### SATISFACTION DES PATIENTS (RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION INTERNES)

Données 2021 (Source : questionnaire de satisfaction interne)

| Score de satisfaction global | Hospitalisation à temps complet | Soins de suite et de réadaptation | Hospitalisation de jour | Dialyse |
|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|---------|
|                              | 91%                             | 85,7%                             | 96,2%                   | 89,9%   |

## 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<br>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:

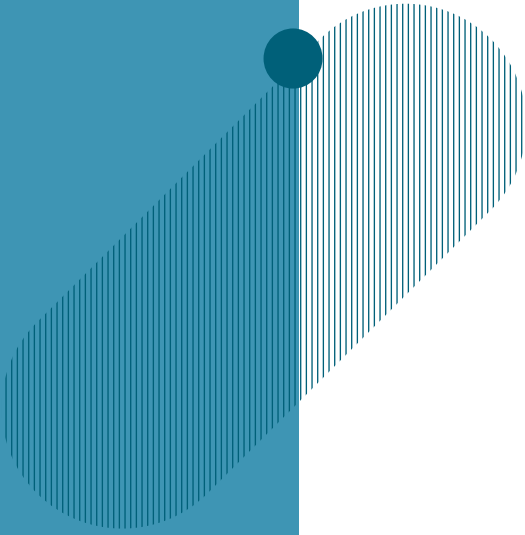
À l'attention du Délégué à la protection des données  
Clinique St-Exupéry  
29 rue Émile Lécrivain – CS 57709  
31077 TOULOUSE Cedex 4

Mail: [dpo@clinique-saint-exupery.com](mailto: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](http://www.cnil.fr)

# Tarifs



## NOS PRESTATIONS DE CONFORT

### Chambres individuelles

Dès votre pré-admission, vous pouvez réserver une chambre individuelle et choisir la formule confort la plus adaptée à vos souhaits.

#### + HOSPITALISATION COURT SÉJOUR ET SOINS DE RÉADAPTATION

|                                                 | Chambre individuelle |            |             |
|-------------------------------------------------|----------------------|------------|-------------|
|                                                 | Essentiel            | Confort    | Prestige    |
| Wifi                                            | ✓                    | ✓          | ✓           |
| Linge de toilette                               | ✓                    | ✓          | ✓           |
| Coffre sécurisé                                 | ✓                    | ✓          | ✓           |
| TV TNT et Bouquet Canal +                       |                      | ✓          | ✓           |
| Kit produits cosmétiques / Peignoir / Chaussons |                      |            | ✓           |
| Espace Courtoisie et machine à café             |                      |            | ✓           |
| Lit + Petit-déjeuner Accompagnant               |                      |            | ✓           |
|                                                 | 80 € /jour           | 86 € /jour | 155 € /jour |



#### À NOTER :

En soins continus ou mise à l'isolement pour raison médicale, seule l'option TV TNT et Bouquet Canal + peut être facturée.  
**Option TV TNT et Bouquet Canal + : 7 € /jour**

#### + HOSPITALISATION DE JOUR

|                          | Chambre individuelle |
|--------------------------|----------------------|
|                          | SOLO                 |
| Wifi                     | ✓                    |
| TV TNT et Bouquet CANAL+ | ✓                    |
| Coffre sécurisé          | ✓                    |
|                          | 21 € /jour           |

### Suppléments confort

Un choix d'options à la demande pour agrémenter au mieux votre séjour.

#### Communication & Médias

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| Wifi                     | Offert    |
| TV TNT et Bouquet CANAL+ | 7 € /jour |

#### Accueil Accompagnant en chambre particulière

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| Lit accompagnant            | 7 € /jour  |
| Petit-déjeuner accompagnant | 4 € /jour  |
| Repas accompagnant          | 12 € /jour |

#### 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.*

## TARIFS DE CONVENTION

Caisse d'Assurance Maladie de Midi-Pyrénées

### Dispositifs réglementaires liés à la facturation des séjours hospitaliers à compter du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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



Clinique St-Exupéry - Décembre 2022 - © Guillaume Oliver, iStock



[www.clinique-saint-exupery.com](http://www.clinique-saint-exupery.com)