



fiche

INFORMATIVE

Qui sommes-nous ?

La clinique néphrologique Saint Exupéry, spécialisée dans le traitement des maladies rénales, créée par les Docteurs Philippe BEC et Jean Michel PUJO, a ouvert ses portes le 6 janvier 1975.

Depuis sa création, dans un souci d'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et visiteurs, différentes opérations de restructuration et d'aménagement ont été réalisées, en Centre et en Hors Centre.

Aujourd'hui, la clinique néphrologique Saint Exupéry dispose des unités de soins et capacités suivantes :

Hémodialyse en Centre

- 57 postes d'hémodialyse avec présence de l'équipe médicale et paramédicale
- L'unité d'hémodialyse fonctionne tous les jours, du lundi au samedi, avec des séances d'hémodialyse en soirée (le lundi, mercredi et vendredi).

Hémodialyse en Hors Centre

- 9 unités d'Autodialyse Assistée réparties sur la Haute Garonne, qui permettent de rapprocher le patient hémodialysé chronique autonome de son domicile et d'améliorer ainsi sa qualité de vie.

La clinique accueille régulièrement en Centre et en Hors Centre des patients hémodialysés vacanciers, pour la prise en charge de leur traitement pendant leur séjour dans la région.



Hospitalisation à orientation néphrologique

permettant l'accueil de patients présentant une pathologie rénale et d'assurer la continuité de la prise en charge des patients insuffisants rénaux chroniques :

- MEDECINE : 12 lits
- SURVEILLANCE CONTINUE : 16 lits
- SOINS INTENSIFS DE SPECIALITE : 8 lits
- la présence H24 d'un médecin néphrologue sur les services d'hospitalisation permet d'assurer le traitement des urgences néphrologiques et métaboliques 24 h sur 24 h, dimanches et jours fériés compris.

- le plateau technique de la clinique comporte également :

- un poste de plasmaphérèse (appareil de séparation in vivo des éléments figurés du sang)
- un lithotriporteur (traitement de la lithiase rénale)
- un accès à un plateau chirurgical
- un accès H24 à un service d'imagerie médicale : radiologie – échographie
- scanner – IRM
- un accès H24 à un laboratoire d'analyses médicales.



HISTORIQUE de l'établissement



fiche

INFORMATIVE

Équipe médicale

L'ensemble du personnel de l'établissement est identifié par un badge indiquant son nom et sa fonction.



Equipe médicale

- Dr Jean-Marc CISTERNE
- Dr Philippe DAHAN
- Dr Philippe DUMAZER
- Dr Jean-Louis LACOMBE
- Dr Olivier MILIOTO
- Dr Françoise MOUSSION
- Dr Sylvie NEUVILLE

Pharmacie

- Nadine ROAN
Pharmacien gérant

Equipe d'encadrement soignant

- Serge BAUZOU
Cadre de soins
Référent hospitalisation
- Françoise LAGRANGE
Cadre de soins
Référente Dialyse hors Centre
et Dialyse à Domicile
- Nathalie ROBIN
Cadre de soins
Référente Dialyse en Centre

Un kinésithérapeute, une diététicienne, un psychologue et une assistante sociale pourront également intervenir auprès de vous dans le cadre de votre prise en charge médicale, sociale et administrative.

Administration

Président

- Dr Jean-Louis LACOMBE

Directeur Général

- Vincent LACOMBE

Directrice Médicale

- Dr Sylvie NEUVILLE

Dir. Ressources Humaines

- Lydie LEVY

Dir. Soins Infirmiers

- Anne-Marie LESTRADE

Resp. Qualité & Gestion des risques

- Sylvie SONRIER

Resp. Système d'Information

- Fabien ESPAZE

Cadre Technique et Biomédical

- Marc BONAVENTURE



Clinique Néphrologique Saint Exupéry

29 rue Emile LECRIVAIN – 31077 TOULOUSE CEDEX 4 - Tel : 05 61 17 33 33 – Fax : 05 61 17 32 16
e-mail : direction@cliexupery.com site : www.cliexupery.com

www.cliexupery.com

Lutte contre les **INFECTIONS** liées aux soins et des infections nosocomiales



fiche

INFORMATIVE

Rappel

Les infections nosocomiales et infections associées aux soins sont des **infections qui peuvent être contractées au cours d'un séjour dans l'établissement** (hospitalisation et/ou dialyse).

L'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales et les infections associées aux soins s'articule autour :

- du Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales et Infections Associées aux Soins (**CLIN**)
- de l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène, pilotée par le Cadre de Soins référent en Hygiène (**EOH**) en collaboration avec les médecins et le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

Les missions du CLIN et de l'EOH, en collaboration avec le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins :

- Promouvoir des actions de formation à l'attention des professionnels
- Promouvoir des actions de communication à l'attention des usagers et des professionnels
- Promouvoir la déclaration d'évènements indésirables associés aux soins et en assurer l'analyse
- Développer les bonnes pratiques au regard des recommandations et revues de processus
- Disposer d'une expertise en gestion des risques associés aux soins : impulser et coordonner la gestion à priori du risque infectieux nosocomial et des infections associées aux soins
- Evaluer les pratiques professionnelles : programmes d'audits
- Veiller à la mise en œuvre du programme d'actions et aux actions d'évaluation
- Elaborer et diffuser des protocoles en matière de prévention
- Participer aux actions de maîtrise des bactéries multi-résistantes en collaboration avec les différents experts de l'établissement : pharmacien, référent antibiothérapie, laboratoire d'analyses médicales...
- Assurer une veille scientifique et réglementaire.



Composition du CLIN

Président

- Dr Olivier MILIOTO

Coordonnateur de la Gestion des Risques associés aux Soins

- Dr Sylvie NEUVILLE

Référent Antibiothérapie

- Dr Philippe DUMAZER

Référente en hygiène

- Françoise LAGRANGE

Pharmacien, Directrice des Soins Infirmiers, IDE, AS, Responsable Qualité et Gestion des Risques, Représentant des Usagers

Composition de l'EOH

Coordinatrice & Référente en Hygiène

- Françoise LAGRANGE

Correspondantes en Hygiène formées (IDE, gouvernante)

Correspondants médicaux

Tableau de bord des **INFECTIONS** liées aux soins et des infections nosocomiales

**INDICATEURS
NATIONAUX**

 Liberté • Égalité • Fraternité
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE


fiche

INFORMATIVE

Rappel

Chaque établissement de santé doit obligatoirement établir tous les ans un bilan des activités de lutte contre les infections nosocomiales (LIN) selon un modèle défini par un arrêté du Ministre chargé de la Santé. Ce bilan décrit en détail la manière dont la prévention des infections nosocomiales et infections associées aux soins est organisée et mise en œuvre dans l'établissement.

Les résultats font l'objet d'une diffusion publique



Indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales (Années 2013 et 2014)



Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (année 2014)

Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre

Résultats de la clinique Saint Exupéry

Classe de performance

95 %**A**

Indicateur composite de consommation de produits hydro-alcooliques (année 2014)

L'indicateur est présenté sous la forme d'un pourcentage (%) et d'une classe de performance (A à E) est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains (selon une technique de référence).

Résultats de la clinique Saint Exupéry

Classe de performance

99 %**A**

Indicateur composite d'un bon usage des antibiotiques (année 2013)

Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques.

Résultats de la clinique Saint Exupéry

Classe de performance

86 %**A**

Indicateur de maîtrise de la diffusion des Bactéries Multi Résistantes (BMR) (année 2013)

Cet indicateur évalue l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement

Résultats de la clinique Saint Exupéry

Classe de performance

100 %**A**

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



fiche

INFORMATIVE

Rappel

La Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge, instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et modifiée par le décret n°2005-213 du 2 mars 2005, a pour missions :

- de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches

Chaque année, la CRUQPC, en étroite collaboration avec ses représentants des usagers, élabore un bilan d'activité et un programme d'actions avec pour objectifs constants l'amélioration de l'information et de la qualité de l'accueil des patients, validés par la Conférence Médicale d'Établissement, la Direction, et transmis à l'Agence Régionale de Santé de Midi-Pyrénées.

Enquêtes de satisfaction :

Des enquêtes de satisfaction auprès des usagers sont régulièrement menées au sein de l'établissement.

Un questionnaire va vous être remis, en cours ou en fin d'hospitalisation, auquel nous vous invitons à prendre quelques minutes pour y répondre.

La Direction et la CRUQPC analysent régulièrement les résultats : vos avis et suggestions sont pris en compte dans la mise en œuvre d'actions d'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

E-SATIS :

La Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) et la Haute Autorité de Santé (HAS) ont généralisé à tous les établissements en 2014 l'enquête nationale d'évaluation de la satisfaction des patients hospitalisés. En 2015, un nouveau questionnaire est lancé, avec recueil en ligne, sur la plateforme de l'ATIH (Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation), via l'adresse e-mail du patient hospitalisé.

L'établissement s'est engagé à participer à cette enquête nationale, raison pour laquelle le Bureau des Admissions vous demandera votre adresse e-mail.

2 à 3 semaines après votre sortie d'hospitalisation, vous recevrez un mail contenant un lien pour répondre directement en ligne au questionnaire de satisfaction « e-satis ». Ce questionnaire est totalement anonyme et n'est pas obligatoire.

Vous avez aussi la possibilité d'exprimer votre satisfaction, souhaits, réclamations ou suggestions :

- oralement, auprès des responsables des services ou de l'équipe médicale
- au bureau de la CRUQPC : permanence le mardi matin
- par écrit, auprès de :

Monsieur le Directeur
Clinique Néphrologique Saint Exupéry
29 rue Emile LECRIVAIN
31077 TOULOUSE CEDEX 4

Dès réception de votre courrier, le Directeur saisira la CRUQPC afin que votre dossier soit étudié de façon compétente et qu'une réponse vous soit adressée dans les meilleurs délais.

Un rendez-vous peut vous être proposé :

- avec le médecin médiateur pour les questions mettant en causes l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- avec le médiateur non médecin, pour les autres sujets.





fiche

INFORMATIVE

La CRUQPC, conformément au décret n° 2005-213 du 2 mars 2005, est composée de :

- **Monsieur Vincent LACOMBE**
Représentant légal de l'Établissement
Directeur
Président de la Commission
- **Docteur Philippe DUMAZER**
Médecin médiateur
- **Docteur Françoise MOUSSION**
Médecin médiateur suppléant
- **Monsieur Serge BAUZOU**
Responsable Hospitalisation
Médiateur non médecin titulaire
- **Madame Nadia VILDA**
Aide Soignante
Médiateur non médecin suppléant
- **Monsieur Dominique ARBOUCALOT**,
Aide Soignant

Représentants des usagers :

- **Monsieur Philippe ROUBINET**
Représentant des usagers titulaire
Adhérent à la FNAIR
- **Madame Dominique TEISSEYRE**,
Représentant des usagers titulaire
Adhérent à la FNAIR
- **Monsieur Guy CARIVENC**
Représentant des usagers suppléant
Adhérent à la FNAIR
- **Madame Evelyne ROUX**
Représentant des usagers suppléant
Adhérent à la FNAIR
- **Monsieur André DAVID**
Adhérent à la FNAIR

Conformément à l'article R. 1112-81 du décret n°2005-123 du 2 mars 2005, le représentant légal de l'Établissement a complété la composition de la Commission par les membres suivants :

Docteur Sylvie Neuville, Président de la C.M.E
Coordinateur de la gestion des risques associés aux soins

Le Bureau de la Commission est composé de
Monsieur Vincent LACOMBE, représentant de l'établissement,
assisté de **Madame Sylvie SONRIER**, Responsable Qualité et de la gestion des risques

La permanence du Bureau de la Commission est assurée
au Service Qualité de la Clinique Néphrologique Saint Exupéry
le mardi de 9 h à 12 h

Tel : **05 61 17 32 19**

e-mail : sylvie.sonrier@clinique-saint-exupery.com



Clinique Néphrologique Saint Exupéry

29 rue Emile LECRIVAIN – 31077 TOULOUSE CEDEX 4 - Tel : 05 61 17 33 33 – Fax : 05 61 17 32 16
e-mail : direction@cliexupery.com site : www.cliexupery.com

www.cliexupery.com



fiche

INFORMATIVE

Rappel 

La maltraitance est un acte, un propos, une attitude ou une omission, intentionnels ou non, physique ou psychique, orientés contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne.

La personne accueillie dans l'Établissement est une personne vulnérable.

Son âge, la séparation d'avec ses proches, sa culture, des difficultés de compréhension et/ou d'expression, ses pathologies, peuvent affecter sa capacité à se défendre.

C'est pourquoi l'établissement veille à s'entourer de professionnels dont l'éthique, les valeurs et l'engagement personnel entrent naturellement dans la démarche, la philosophie, les valeurs de l'établissement : valeurs d'humanisme, de solidarité, d'ouverture d'esprit, de respect des autres et des différences de chacun.

**CHARTRE DES BONS COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS** **Avoir une attitude toujours respectueuse**

- Sourire, intonation aimable, propos corrects, gestes doux, faire preuve de courtoisie, pas de réflexion désobligeante.
- Le prénom au lieu du nom de famille ne doit être utilisé qu'à la demande du patient.
- Ne pas utiliser de familiarité (tutoiement, « papi », « mamie ») : ne pas se substituer à la famille (confusion entre l'affectivité et la familiarité).
- Utiliser tous les moments d'intervention auprès du patient pour dialoguer avec lui. Éviter toute conversation personnelle avec un/une collègue devant le patient.
- Ne pas montrer de préférence envers certains.
- Être capable de se maîtriser dans des situations difficiles (souillures, agressivité...).
- Savoir faire abstraction de ses éventuels problèmes personnels (privés) au travail et être d'humeur égale.

 **Respecter la dignité de la personne**

- Les tâches d'aide et d'accompagnement doivent être réalisées avec la plus grande considération pour la personne, quel que soit son état de dépendance : confort de son installation, respect de l'image de soi, protection de ses vêtements au moment du repas.

 **Respecter l'espace de vie privé du patient**

- Frapper systématiquement à la porte de la chambre et attendre la réponse avant d'entrer si le patient peut entendre et/ou répondre.

 **Respecter l'intimité du patient**

- Lors de l'aide aux toilettes et de tous soins (nursing, soin médical, paramédical) : penser à fermer la porte et les stores. Être soucieux de la pudeur du patient. Penser à la signalisation de présence du personnel dans la chambre pour ne pas être dérangé. Ne pas entrer dans une chambre si signalisation de soins.

 **Respecter les choix de la personne chaque fois que possible**

- Éviter d'infantiliser la personne. Stimuler sa capacité à décider, à choisir son vêtement, la chaîne de TV, le moment de sa sieste, etc...

 **Faire preuve de discrétion et respecter la confidentialité de toutes les informations concernant les patients**

- Ne pas divulguer des informations médicales ou personnelles en dehors du service.
- Les informations entre collègues ou le nom des patients ne doivent pas être énoncés à haute voix dans les couloirs.





fiche

INFORMATIVE

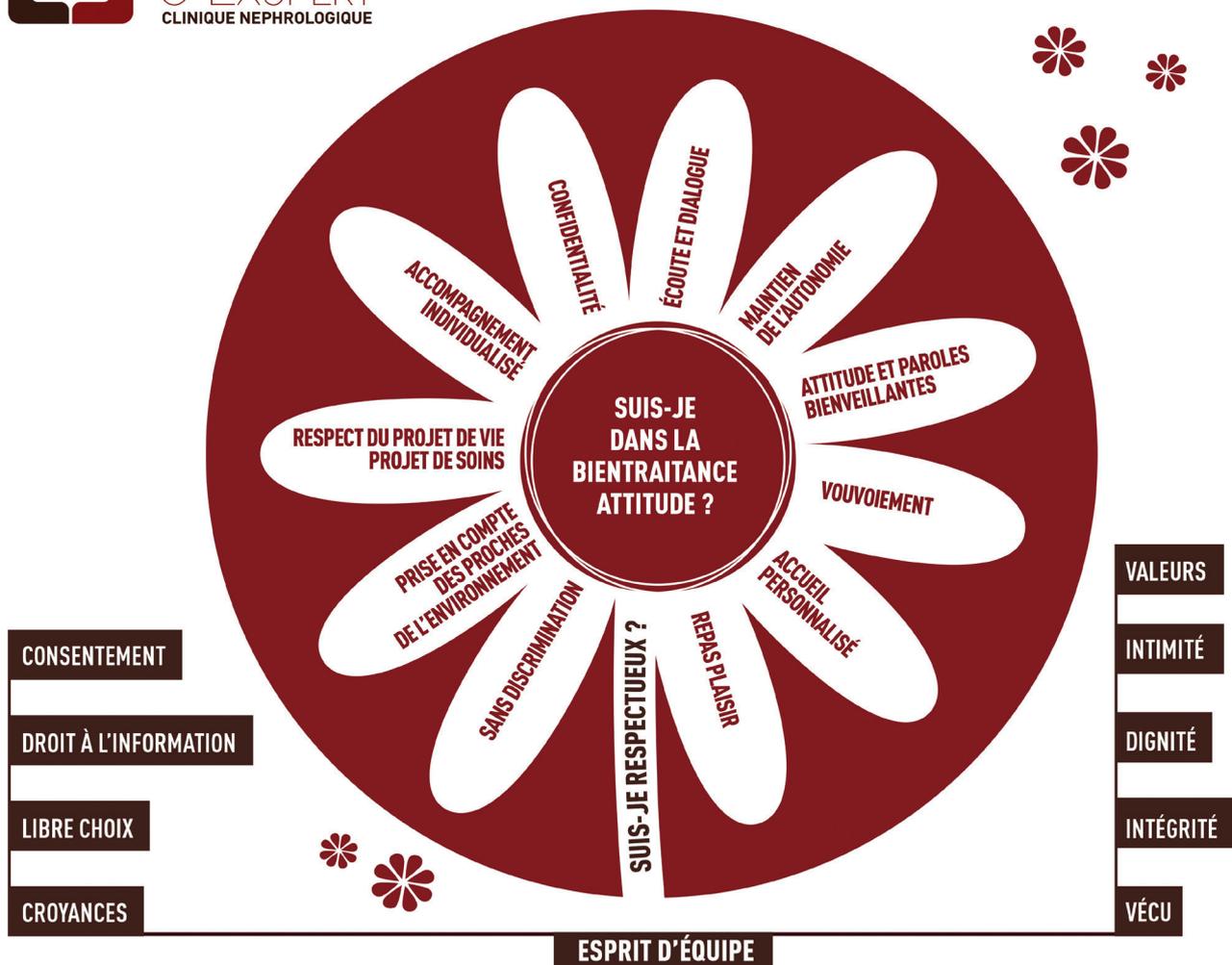
Équipe médicale

Présidée par Anne-Marie LESTRADE, Directrice des Soins Infirmiers, la cellule « promotion de la bientraitance » est composée d'une équipe pluri-professionnelle (médecin, IDE, aides-soignants, assistante sociale, équipe Qualité et Gestion des Risques...).

Elle travaille en collaboration avec la CRUQPC et le Dr Françoise MOUSSION, pilote de processus « droits des patients », et mène des actions de communication à l'ensemble des professionnels, visant à inciter une réflexion de chacun sur les bons comportements professionnels à l'égard des patients et leur entourage.



S^tEXUPÉRY
CLINIQUE NEPHROLOGIQUE





fiche

INFORMATIVE

Rappel

La clinique néphrologique Saint Exupéry et l'ensemble du personnel soignant s'engagent à respecter l'article L.1110-5 du code de la Santé Publique :

« ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.



Les missions du « Comité Douleur » :

- Définir la politique de lutte contre la douleur et de prise en charge des patients en fin de vie
- Mettre en oeuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs fixés
 - Rédiger des protocoles diagnostiques et thérapeutiques
 - Mettre en oeuvre les recommandations de bonnes pratiques,
 - Informer le patient et l'entourage (livret d'accueil, livrets d'information)
 - Veiller au respect des choix et croyances des patients/familles
 - Proposer des actions de formations aux professionnels
- Evaluer de façon périodique les actions mises en oeuvre

Composition :

Président : **Dr Philippe DAHAN**, néphrologue, Référent Douleur

Médecin
IDE
Aide Soignante
Service Qualité et Gestion des Risques

Dans le cadre de ses actions, le Comité Douleur – Fin de Vie fait aussi appel à des professionnels experts tels que le pharmacien, les cadres soignants...





fiche

INFORMATIVE

Informations sur la douleur et sa prise en charge

La douleur est un signal que l'on ne doit pas ignorer.
Elle doit être prévenue, évaluée et prise en charge.

La douleur n'est pas une fatalité...

La prise en charge de votre douleur est une priorité !

Pourquoi ?

Avoir mal n'est pas normal.

- Supporter la douleur ne permet pas de lui résister.
- La douleur altère votre confort et peut avoir un retentissement sur votre qualité de vie.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière à la douleur.

N'hésitez pas à en parler.

Comment ?

- **Votre participation est essentielle.**
- Les professionnels de santé (médecins, infirmiers, aides-soignants) sont à votre écoute. N'hésitez pas à leur parler de votre douleur.
- Des outils adaptés permettent d'évaluer l'intensité de la douleur et d'adapter sa prise en charge.

Les moyens de lutte contre la douleur

Les médicaments

Les médicaments sont proposés par le médecin en fonction des mécanismes, de l'intensité des douleurs et de votre état de santé.

Les antalgiques

Ce sont des médicaments qui soulagent. Il existe différents types d'antalgiques comme le paracétamol, les anti-inflammatoires, la morphine... La morphine et ses dérivés sont les antalgiques les plus puissants. Ils sont utilisés pour le traitement des douleurs les plus sévères.

Certaines douleurs peuvent nécessiter le recours à d'autres types de médicaments.

Attention ! PAS D'AUTOMÉDICATION

Parlez-en avec votre médecin

Les autres moyens

D'autres moyens, non médicamenteux, peuvent être mis en œuvre pour réduire votre douleur et améliorer votre confort :

- Application de poches de glace
- Mobilisation douce, massages
- Aide psychologique

N'oubliez pas...

Votre participation est essentielle.

Vous seul pouvez décrire votre douleur. Plus vous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous pourrons vous aider.

Nous sommes à votre écoute.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

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

www.sante.gouv.fr

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



fiche

INFORMATIVE

La désignation de la Personne de CONFIANCE

articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la Santé Publique

Vous êtes majeur, vous pouvez désigner « une personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage. Il s'agit d'une personne qui pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux pour vous aider à prendre vos décisions. Dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis, l'équipe médicale consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. Vos directives anticipées peuvent être confiées à la personne de confiance. La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être deux personnes différentes. Il vous appartient d'obtenir l'accord de la personne de confiance que vous souhaitez désigner.

Quand se fait la désignation de la personne de confiance ?

En général au moment de l'admission dans l'établissement de santé, mais elle peut être faite avant l'hospitalisation ou en cours de séjour.

Comment se fait la désignation ?

Par écrit, sur une fiche spécifique remise à l'admission.

A noter que vous pouvez changer d'avis à tout moment et qu'il vous est possible de changer de personne de confiance en cours d'hospitalisation. La modification devra se faire également par écrit.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur la désignation de la personne de confiance sur le site du Ministère de la Santé :

www.sante.gouv.fr

Directives anticipées :

article L.1111-11 du code de la Santé Publique

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui directement ou signalez-lui leur existence en indiquant les coordonnées de la personne qui les détient.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur les directives anticipées sur le site du Ministère de la Santé :

www.sante.gouv.fr

Informatique et Liberté

article L.1111-11 du code de la Santé Publique

Dans le strict respect du secret médical, la clinique gère un fichier informatique des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

Article L 710-6 du code de la Santé Publique.

L'établissement est sous vidéo-surveillance*.

* Dans le cadre de la surveillance des patients, les chambres du service de soins intensifs sont équipées d'un système de vidéo surveillance, sans enregistrement, permettant de garantir la sécurité de la prise en charge.



fiche

INFORMATIVE

hospitalisation

La réforme du financement des Etablissements hospitaliers publics et privés ou Tarification à l'Activité, applicable au 1^{er} mars 2005, induit la forfaitisation des activités de soins en fonction de tarifs nationaux par Groupes Homogènes de Séjours ou GHS, déterminés selon le type d'activité et/ou la nature de l'acte.



suppléments

Forfait journalier	18,00 € (arrêté du 23/12/2009)
Chambre particulière	59,00 €
Lit d'accompagnement	7,00 €
Petit déjeuner accompagnant	3,50 €
Repas accompagnant	11,00 €
Eau	0,80 €
Télévision	Gratuit
Téléphone	0,15 € l'impulsion Un relevé détaillé des communications est remis à chaque patient le jour de sa sortie
Wifi	Gratuit Connexion à demander à l'accueil
Parking visiteurs/patients	1h30 gratuit puis 1,00 €/ heure



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Rappel 

Depuis janvier 1999, la clinique Saint Exupéry s'est engagée dans la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé afin d'assurer la SECURITE et la QUALITE DES SOINS données au patient, et promouvoir une politique de développement continu de la Qualité au sein de l'établissement par les professionnels de santé.

**La HAS en quelques mots**

La HAS certifie les établissements de santé et accrédite les praticiens de certaines disciplines afin d'évaluer et d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients dans les établissements de santé et en médecine de ville.

Objectifs

La procédure de certification est mise en œuvre par la HAS. Obligatoire, elle vise à permettre aux établissements de santé (ES) d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés. Elle se déroule en plusieurs étapes : après une autoévaluation de la qualité des organisations et des pratiques mises en œuvre, les établissements reçoivent la visite d'experts-visiteurs chargés de statuer sur leur niveau de qualité.

La visite de certification

La visite de certification permet d'établir si l'établissement de santé a rempli ses engagements.

La V2014 utilise de nouvelles méthodes :

- *méthode « patient traceur »* : évaluation de la qualité de la prise en charge, au travers de l'expérience de soins de patients « témoins », du dossier médical et dossier de soins, de la rencontre des professionnels soignants.
- « *audit de processus* » : méthode d'évaluation de la réalité de l'activité des établissements de santé avec une étape « rencontre avec les pilotes de processus » et une étape « investigation sur le terrain ».

L'établissement a satisfait pleinement à trois visites de certification :

- V1 en juin 2003
- V2 en juillet 2007
- V2010 en mai 2011

La prochaine visite de certification, la V2014, est programmée pour le mois de janvier 2016.

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

La procédure de certification des établissements de santé s'articule avec la généralisation par la Haute Autorité de Santé d'Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins. Certains de ces indicateurs font l'objet d'un recueil national, au sein des établissements de santé. Outre l'usage en termes de pilotage interne, ils sont aussi utilisés afin de répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers et d'aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national.

De par son activité, la clinique néphrologique Saint Exupéry répond aux indicateurs nationaux suivants :

- DPA : **qualité du dossier du patient**
- DIA : **prise en charge du patient hémodialysé chronique**
- Tableau de Bord des Infections Nosocomiales, Infections associées Aux Soins
- E-SATIS : indicateur de satisfaction des patients hospitalisés de plus de 48 h.

La Démarche QUALITÉ et GESTION DES RISQUES

Indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins



Les indicateurs nationaux développés par la HAS font l'objet d'un recueil obligatoire pour les établissements de santé. Les indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS) poursuivent 3 objectifs :

- Fournir aux établissements des outils de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins ;
- Aider au reporting et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional ou national ;
- Répondre aux exigences de transparence des usagers.

Les indicateurs



Mesure de la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h en MCO

Lutte contre les infections nosocomiales



Indicateurs transversaux

Qualité de la prise en charge des patients hémodialysés chroniques

Les résultats de ces indicateurs sont consultables sur le site : <http://www.scope.santé.fr>



Indicateur issu du dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h en MCO*, e-Satis

* Médecine Chirurgie Obstétrique



Niveau d'engagement de l'établissement dans le dispositif e-Satis

Cet indicateur mesure le niveau d'engagement de l'établissement dans le dispositif national de mesure de la satisfaction des patients en hospitalisation complète MCO (e-Satis + 48h MCO) : la mise en œuvre du recueil des mails patients permettant de répondre au questionnaire e-Satis en ligne.

Résultat année 2015

ENGAGEMENT NIVEAU 1

L'établissement mesure la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h en MCO avec le dispositif e-Satis.

e-Satis, 4 niveaux d'engagement :

- **Niveau 1** : L'établissement mesure la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h en MCO avec le dispositif e-Satis.
- **Niveau 2** : L'établissement est engagé dans le dispositif national e-Satis : les patients hospitalisés n'ont pas pu répondre au questionnaire e-Satis, seul le recueil de leur mail a été réalisé par l'établissement.
- **Niveau 3** : L'établissement s'engagera dans le dispositif national e-Satis : les patients hospitalisés pourront répondre au questionnaire e-Satis au cours de l'année 2016.
- **Niveau 4** : L'établissement est non répondant aux questions obligatoires : l'établissement n'a pas répondu aux questions obligatoires sur la plateforme e-Satis permettant de mesurer son engagement dans le dispositif national e-Satis.

Clinique Néphrologique Saint Exupéry

29 rue Emile LECRIVAIN – 31077 TOULOUSE CEDEX 4 - Tel : 05 61 17 33 33 – Fax : 05 61 17 32 16
e-mail : direction@cliexupery.com site : www.cliexupery.com

www.cliexupery.com



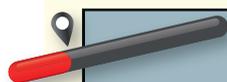
Tenue du dossier patient

Un dossier patient bien tenu est un élément essentiel de la sécurité et de l'efficacité de votre prise en charge.

Il contribue au partage de l'information entre les différents professionnels de santé intervenant à chaque étape de la prise en charge.

Résultats de la clinique Saint Exupéry	Classe de performance	Moyenne Nationale
94 %	A	79 %

Résultats 2011 : 96%



Traçabilité de l'évaluation de la douleur

Pour soulager la douleur, il est indispensable qu'elle puisse être quantifiée et suivie.

Cet indicateur montre que l'évaluation de la douleur (à l'aide d'une échelle spécifique et adaptée) a bien été consignée dans le dossier du patient.

Résultats de la clinique Saint Exupéry	Classe de performance	Moyenne Nationale
100 %	A	81 %

Résultats 2011 : 99%



Délais d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation

Le courrier de fin d'hospitalisation est un élément clé de la continuité des soins. Signé par le médecin qui vous prend en charge, il est adressé à votre médecin traitant ou vous est remis le jour de votre sortie.

L'envoi du courrier de fin d'hospitalisation doit réglementairement être effectué dans un délai de 8 jours.

Résultats de la clinique Saint Exupéry	Classe de performance	Moyenne Nationale
94 %	A	79 %

Résultats 2011 : 96%



Dépistage des troubles nutritionnels

Le suivi de votre poids est important pour adapter votre traitement.

Cet indicateur montre que la surveillance du poids du patient a bien été inscrite dans son dossier.

Résultats de la clinique Saint Exupéry	Classe de performance	Moyenne Nationale
Niveau 1 98 %	A	87 %
<i>Poids noté dans le dossier au cours des deux premiers jours du séjour.</i>		
Niveau 2 98 %	A	68 %
<i>Poids ET Indice de Masse Corporelle (MC) OU poids ET variation du poids notés dans le dossier au cours des deux premiers jours du séjour.</i>		
Niveau 3 78 %	B	24 %
<i>Poids ET Indice de Masse Corporelle (MC) ET variation du poids notés dans le dossier au cours des deux premiers jours du séjour.</i>		

Résultats 2011 : 100% (niv. 1) ; 100% (niv. 2) ; 66% (niv.3)



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

La Démarche **QUALITÉ** et **GESTION DES RISQUES**

Qualité de la prise en charge des patients hémodialysés chroniques Résultats 2015

Indicateur : Evaluation de l'accès à la transplantation rénale (année 2015)

Cet indicateur évalue si une évaluation en vue de l'accès à la transplantation rénale est notée dans le dossier patient	Résultats de la clinique Saint Exupéry		Valeur Région	Valeur Nationale
	100 %	A	98 %	88 %

Indicateur agrégé 1 : Suivi des patients hémodialysés (année 2015)

Cet indicateur évalue si le suivi biologique et nutritionnel est noté dans le dossier du patient	Résultats de la clinique Saint Exupéry		Valeur Région	Valeur Nationale
	97 %	A	89 %	88 %

L'indicateur agrégé « Suivi des patients hémodialysés » synthétise 4 indicateurs :

1. Surveillance du statut martial des patients traités par Agent Stimulant l'Erythropoïèse (ASE) <i>Cet indicateur évalue si les dosages biologiques permettant d'évaluer le statut martial du patient traité par ASE sont notés dans le dossier</i>	98 %	3. Surveillance sérologique des hépatites <i>Cet indicateur évalue si les sérologies des hépatites B et C datant de moins de 6 mois sont notés dans le dossier des patients non porteurs des virus</i>	97 %
2. Surveillance du bilan phosphocalcique <i>Cet indicateur évalue si les dosages de la phosphorémie et de la calcémie du dernier mois et de la Parathormone des 3 derniers mois sont notés dans le dossier du patient</i>	100 %	4. Surveillance du statut martial des patients traités par Agent Stimulant l'Erythropoïèse (ASE) <i>Cet indicateur évalue si 3 des 4 critères (IMC, dosage de l'albumine, calcul du PCR, pourcentage de variation du poids sec en 6 mois) sont notés dans le dossier du patient</i>	93 %

Indicateur agrégé 2 : Appréciation de la qualité de la dialyse (année 2015)

Cet indicateur évalue si les prescriptions et la mesure de la dose de dialyse, conformes aux recommandations de bonne pratique, sont notées dans le dossier	Résultats de la clinique Saint Exupéry		Valeur Région	Valeur Nationale
	93 %	A	89 %	88 %

L'indicateur agrégé « Appréciation de la qualité de la dialyse » synthétise 42 indicateurs :

1. Prescription de 3 séances et 12 heures hebdomadaires <i>Cet indicateur évalue si la prescription d'au moins 3 séances d'une durée totale d'au moins 12 heures hebdomadaires est notée dans le dossier patient</i>	85 %	2. Mesure de la dose de dialyse <i>Cet indicateur évalue si la dose de dialyse mesurée le dernier mois est notée dans le dossier du patient</i>	100 %
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

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



fiche

INFORMATIVE

Dans le cadre de la prise en charge de l'insuffisance rénale chronique, la clinique Saint Exupéry propose aux patients insuffisants rénaux chroniques de bénéficier d'un **programme d'Éducation Thérapeutique** intitulé :

« L'insuffisance rénale chronique : la connaître, y acquérir des compétences et de l'autonomie »

La participation du patient est basée sur le volontariat ainsi que sur sa propre motivation.

Le suivi de ce programme permet de :

- mieux comprendre la maladie
- dédramatiser la mise en dialyse
- connaître les bénéfices des traitements et leurs effets indésirables
- connaître les mesures diététiques à respecter
- reconnaître des symptômes et savoir réagir de manière adéquate
- préserver l'abord vasculaire (fistule artérioveineuse, cathéter type Canaud)
- résoudre les difficultés du quotidien liées à la maladie pour améliorer la qualité de vie

Sont proposées, ainsi qu'aux proches du patient insuffisant rénal chronique :

- des séances en petits groupes, axées sur le traitement par hémodialyse, la fistule artérioveineuse, la diététique, l'organisation des vacances et des déplacements... avec rencontre d'un patient hémodialysé, projection d'un film sur l'hémodialyse...



- des séances individuelles sur des thèmes choisis préalablement par le patient suite à un entretien avec une infirmière d'éducation thérapeutique
- des séries d'entretiens permettant au patient de s'exprimer sur ses besoins, son vécu de la maladie et ses traitements...

L'Unité d'éducation thérapeutique
est joignable au : **05 61 17 33 33**



Clinique Néphrologique Saint Exupéry

29 rue Emile LECRIVAIN – 31077 TOULOUSE CEDEX 4 - Tel : 05 61 17 33 33 – Fax : 05 61 17 32 16
e-mail : direction@cliexupery.com site : www.cliexupery.com

www.cliexupery.com



fiche

INFORMATIVE

Rappel 

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix auprès du personnel qui vous prend en charge ou à l'accueil.

Nous pouvons prendre contact pour vous avec : **les Aumôniers catholiques de la maison Saint Augustin**

Michelle ROURE (resp. des cliniques) : **06 40 15 05 25**

Marie-Christine JACOBIN : **06 62 37 81 14**

ou Sœur Françoise DARROS : **07 77 26 30 34**

 **un rabbin de l'Association Culturelle Israélite de Toulouse (A.C.I.T)**

2, place Riquet

31000 TOULOUSE

05 62 73 46 46

 **un représentant de l'Association Solidarité Socio-Culturelle Musulmane de Toulouse**

59 Rue Faourette,

31100 Toulouse

05 61 41 72 23

 **un représentant de l'Eglise Réformée de Toulouse**

4 Impasse Trésorerie

31000 Toulouse

05 61 52 73 93





fiche

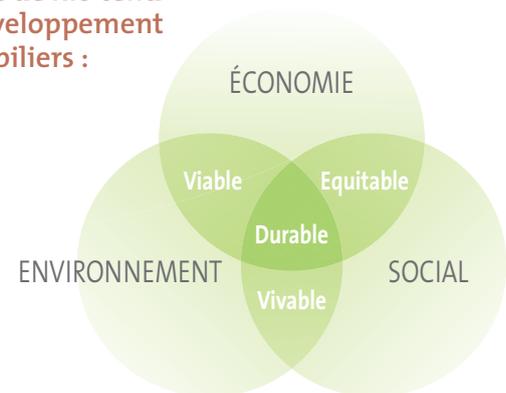
INFORMATIVE

Rappel 

Officialisée en 1992 lors du Sommet de la Terre de Rio tenu sous l'égide des Nations Unies, la notion de développement durable se construit autour de trois principaux piliers :

un développement économiquement efficace,
...socialement équitable,
et écologiquement soutenable.

On parle aussi de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).



Comité pour le Développement Durable :

Dans le cadre de la démarche RSE, l'objectif de l'établissement est de prendre en compte les impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement.

Un Comité pour le Développement Durable a été instauré en 2010 au sein de la Clinique Saint Exupéry. Cette instance, de composition pluri professionnelle, a pour objectifs d'offrir un espace d'échange et de réflexion sur les pratiques de l'établissement en matière de développement durable, de définir des actions d'amélioration et de coordonner leur mise en œuvre et ce, particulièrement concernant les impacts de l'établissement sur l'environnement.

Les orientations prises par l'établissement en matière de Développement Durable sont notamment de :

- Optimiser la gestion des déchets: diminution de la production de déchets et développement de nouvelles filières de tri
- Assurer la maîtrise des ressources: eau, énergie
- Affiner les objectifs en matière d'achats éco-responsables: développement d'une politique d'achats éco-responsables.

La Clinique Saint Exupéry adhère au Comité pour le Développement Durable en Santé (C2DS).

L'établissement participe au recueil annuel de l'IDD Santé Durable® (outil d'autodiagnostic en matière de développement durable) et assure le suivi de ses indicateurs en matière de Responsabilité Sociétale afin d'apprécier l'impact de sa démarche.





fiche

INFORMATIVE

Rappel

Depuis août 2010, le comité d'Identitovigilance a mis en place un bracelet d'identification dans les services d'hospitalisation.

Si vous êtes hospitalisé, l'IDE ou l'AS qui vous accueillera dans le service placera un bracelet à votre poignet en vous informant de son utilité.

Tous les patients sont concernés, même les patients connus, car il faut penser au personnel intérimaire et aux nouveaux salariés qui ne connaissent pas encore les patients chroniques pris en charge sur l'établissement. De plus, dans le cadre de sa prise en charge, le patient peut être transféré dans un autre service ou au bloc opératoire.

Pour optimiser la sécurisation des données et les soins prodigués, des protocoles de vérification de l'identité du patient sont en place aux différentes étapes de sa prise en charge :

- admission
- arrivée dans le service de soins
- laboratoire
- imagerie médicale
- bloc opératoire
- traitement médicamenteux
- transfusion
- ...

Composition du Comité d'Identitovigilance :

- Vincent LACOMBE
Directeur Général
- Fabien ESPAZE
Responsable Sécurité
Du Système d'Information
- Docteur Sylvie NEUVILLE
Réfèrent Identitovigilance
- Directrice des Soins Infirmiers
- Pharmacien
- Responsable Qualité et Gestion des Risques
- Personnel administratif (accueil, facturation, secrétariat médical...)
- Assistante Sociale





fiche

INFORMATIVE

Les missions du CLAN

Le CLAN conduit des travaux portant sur l'alimentation et la nutrition. Ces deux aspects sont les éléments clés de la prise en charge des patients dans les établissements de santé.

Une prise en charge nutritionnelle adaptée permet de réduire la durée des traitements de certaines pathologies et de leurs effets indésirables.

Le CLAN a également pour mission de se positionner sur l'organisation et la qualité de la prestation hôtelière, ce d'autant plus qu'il s'agit d'un élément crucial dans la qualité ressentie par les patients.

Tout au long de votre prise en charge, des conseils diététiques, spécifiques à votre état de santé, vous seront donnés par l'équipe soignante.

Vous pourrez aussi rencontrer la diététicienne de l'établissement, dans le service de soins ou sur rendez-vous.

Si vous participez au programme d'éducation thérapeutique, des ateliers vous permettront d'aborder les contraintes diététiques de l'insuffisant rénal chronique de façon ludique et d'échanger sur le sujet avec l'équipe soignante et les usagers.

Votre entourage (conjoint(e), famille) peut participer à ces rencontres.



Le CLAN a édité un livret diététique qui vous donnera des conseils et surtout des idées de menus, recettes !



« *Bouger chaque jour pour rester en forme* »

La marche est l'activité physique la plus simple à pratiquer quotidiennement.

Comment augmenter votre temps de marche :

- Rendez vous le plus possible à vos différentes activités à pied
- Faites une promenade dans la journée

Composition du CLAN

• **Président** : Docteur Olivier MILIOTO

- Diététicienne
- Cadre de Soins
- Pharmacien
- IDE
- Aides-Soignantes
- Responsable Restauration
- Service Qualité
- Directeur