



MON SÉJOUR À LA CLINIQUE PASTEUR





Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à être hospitalisé dans notre établissement et **nous vous souhaitons la bienvenue.**

Pour répondre au mieux à vos préoccupations, vous fournir les informations utiles au bon déroulement de votre séjour et vous permettre de faire connaissance avec la clinique, nous avons pensé et conçu ce livret d'accueil à votre intention.

L'ensemble du personnel de l'établissement mettra tout en œuvre pour vous apporter des soins individualisés et rendre votre hospitalisation la plus agréable possible.

Animée par une politique de développement dynamique avec des plateaux techniques performants, des techniques de médecine innovantes et des prestations hôtelières de qualité, la Clinique Pasteur place toujours le patient au cœur de ses préoccupations.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement.

Dr Bernard ASSOUN,
PDG et cardiologue

SOMMAIRE

NOS SPÉCIALITÉS

P. 2

PRÉPARER VOTRE HOSPITALISATION

P. 4

VOTRE SÉJOUR EN TOUTE SÉRÉNITÉ

P. 10

VOTRE SORTIE ET APRÈS

P. 24

CONNAÎTRE VOS DROITS

P. 28

UNE CLINIQUE CITOYENNE, ENGAGÉE ET INNOVANTE

P. 48

LES TARIFS DES CHAMBRES ET SUPPLÉMENTS

P. 52

NOS SPÉCIALITÉS



SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

Chirurgie cardiaque thoracique et vasculaire

Chirurgie digestive et proctologique

Chirurgie gynécologique et maladies du sein

Chirurgie maxillo-faciale esthétique et reconstructrice de la face

Chirurgie ophtalmologique

Chirurgie ORL et cervico-faciale

Chirurgie plastique reconstructrice et esthétique

Chirurgie urologique



SPÉCIALITÉS MÉDICALES

Anesthésie

Cardiologie générale

Cardiologie congénitale fœtale, pédiatrique et adulte

Dentiste

Dermatologie

Endocrinologie, diabétologie, nutrition

Gastro-entérologie, endoscopie et maladies du foie

Gynécologie médicale

Infectiologie

Médecine et biologie du sport

Médecine ORL

Neurologie

Oncologie médicale

Phlébologie interventionnelle et angiologie

Pneumologie, allergologie

Podologie

Psychiatrie

Réanimation

Rhumatologie



PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES

Centre de la douleur chronique

Centre de la douleur thoracique 24/24h

Centre de plaies et cicatrisation

Centre de Soins des Maladies Chroniques

Centre de télémedecine et de diagnostic

Équipe mobile de gériatrie

Équipe mobile douleur et soins palliatifs

Hospitalisation à domicile adulte et pédiatrique

Soins palliatifs

Unité de soins non programmés en uro-digestif



PLATEAUX TECHNIQUES

3 blocs opératoires :

9 salles de cardiologie interventionnelle, 16 salles de chirurgie polyvalente et 7 salles de chirurgie ambulatoire

16 box de réanimation polyvalente

Unité de stérilisation centralisée

Laboratoire de biologie médicale

Unité de Reconstitution des Cytotoxiques (chimiothérapies)

Service Biomédical

Imagerie médicale :

Radiologie conventionnelle et sénologie, radiologie vasculaire et interventionnelle, scanner, échographie – Doppler, coroscanner, I.R.M

Médecine nucléaire :

Salles d'examen dotées de gamma-caméras conventionnelles et couplées à un scanner, morpho-TEP, TEPScan

Radiothérapie :

Accélérateurs de particules, dosimétrie tridimensionnelle et contrôle des traitements par imagerie portable, contentions personnalisées des patients

Rééducation fonctionnelle :

masso-kinésithérapie, physiothérapie, hydrothérapie

Centre d'épreuve d'effort :

Test d'effort, médecine sportive (VO2 Max)

Centre Atrium Vision :

Traitement des défauts visuels au laser Ultralask (couplage de deux techniques)

PRÉPAREZ VOTRE HOSPITALI- SATION



Bureau
des admissions

Du lundi au vendredi
de **7h00 à 19h00**.
Le samedi, dimanche
et jours fériés de **8h à 18h**.



Yooli

Espace patient numérique :
www.portail-yooli.fr

“ Un outil numérique,
gratuit, confidentiel
et totalement sécurisé ”



Mon Espace Santé

N'oubliez pas d'activer votre
compte personnel proposé
par l'Assurance Maladie
et le Ministère de la Santé
sur Mon Espace Santé :
www.monespacesante.fr



PRÉPAREZ VOTRE VENUE

Modes d'hospitalisation à la Clinique Pasteur :

- Hospitalisation classique (1 nuitée minimum)
- Hospitalisation et médecine ambulatoire (pas de nuitée)
- Hospitalisation non programmée
- Hospitalisation à domicile

JE M'INSCRIS SUR MON PORTAIL PATIENT NUMÉRIQUE

- Je fais ma pré-admission
- J'enregistre mes documents administratifs
- Je déclare ma personne de confiance
- Je prépare mon séjour
- Je réserve ma chambre individuelle
- Je réserve mes prestations à La Conciergerie
- Je prends connaissance des documents expliquant ma prise en charge

Pour toute aide concernant l'utilisation de la plateforme, vous pouvez joindre le support du portail patient par téléphone au **05 62 21 31 31** (choix 4 puis 1), ou en présentiel à l'accueil de la clinique de 9h30 à 17h30.

PRÉ-ADMISSION

Vous devez vous enregistrer avant le jour de votre arrivée sur votre espace patient numérique ou au bureau des admissions. **Vous devez fournir les documents suivants :**

- Votre carte d'identité ou passeport
- Votre carte vitale ou attestation
- Votre carte mutuelle / CMU
- Vos ordonnances de médicaments en cours

Si vous ne possédez pas de justificatifs, vous serez amené à faire l'avance des frais.

FRAIS D'HOSPITALISATION

Les **frais de séjour** correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement et sont fixés par le Ministère de la Santé.

Ce sont ces tarifs qui seront facturés aux organismes de Sécurité Sociale dont vous dépendez. Vous pouvez être exonéré du forfait hospitalier et/ou de la participation forfaitaire.

Pour plus d'informations : www.ameli.fr

CHAMBRE INDIVIDUELLE

La clinique dispose de **chambres individuelles et doubles**. Sur demande et suivant la disponibilité du service, vous serez installé dans une chambre particulière.

Retrouvez le détail sur la fiche « **Tarifs chambres et suppléments** », sur notre site Internet et à l'accueil (lien à la fin de ce livret).

Pensez à vous renseigner auprès de votre complémentaire santé pour connaître vos garanties. Dans le cas où vous ne bénéficiez d'aucune garantie, les frais relatifs à la chambre individuelle seront à votre charge et un acompte vous sera demandé à votre admission.

ART L. 1111-3 CSP | Information obligatoire sur les frais liés à l'hospitalisation : www.clinique-pasteur.com

MON HOSPITALISATION NON PROGRAMMÉE

Vous pouvez être admis à tout moment du jour et de la nuit **sans formalités administratives préalables**, après accord du médecin auprès duquel vous avez été adressé.

Le **bureau des admissions** constituera alors votre dossier avec votre famille ou votre accompagnant.

Accueil des enfants hospitalisés



Les enfants de moins de 12 ans bénéficient de la gratuité sur la chambre individuelle, le Pack illimité, la TV et le lit accompagnant.

Bon à savoir



Les suppléments liés à votre confort personnel (chambre individuelle, téléphone, télévision, etc.) et les éventuels dépassements d'honoraires demandés par certains médecins sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé.

Relation patient



Pour toute question ou demande concernant votre séjour, **le centre de la relation patient** est à votre écoute par téléphone : **05 62 21 31 31** (choix 4 puis 2)

Par mail : relationpatient@clinique-pasteur.com



VOTRE BAGAGE

Prévoyez pour votre séjour d'hospitalisation (si nuitée) un petit bagage, léger et optimisé, avec votre linge personnel (pyjamas, chaussons, robe de chambre, tenue confortable, etc.) et un nécessaire de toilette minimum (dentifrice, brosse à dents, etc.).

VOS OBJETS PERSONNELS

Nous vous déconseillons de conserver vos objets de valeur (bijoux, espèces, téléphone et ordinateur portable...) pendant votre séjour à la clinique.

Si vous apportez des objets personnels, nous vous invitons à **les mettre en sécurité** dans le coffre situé dans le placard de votre chambre. Seuls les biens placés en dépôt dans le coffre central de la Clinique Pasteur engagent la responsabilité de l'établissement.

Si vous êtes porteur de lunettes, d'un appareil auditif ou dentaire, **veuillez le signaler aux équipes soignantes dès votre arrivée.**

Conformément au code de la santé publique, **tous vos biens personnels restent sous votre vigilance.** La clinique déclinerait toute responsabilité en cas de perte, de bris ou de vol.

BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ

L'identitovigilance est un système de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients. Pour cela, à votre arrivée dans le service de soins, **un infirmier placera un bracelet à votre poignet après s'être assuré de votre identité.** Pour garantir votre sécurité, nos procédures sont très rigoureuses. Ne vous étonnez pas que l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier.

À votre entrée, vous êtes identifié par vos noms d'usage et de naissance, votre prénom, votre date et lieu de naissance et votre sexe. Ces renseignements doivent être pris sur votre pièce d'identité portant votre photographie : **carte d'identité, passeport ou titre de séjour.**

Votre participation active prévient tout risque d'erreur sur votre identité et ne peut que faciliter la qualité et la sécurité de vos soins.

À tout moment de votre séjour, **le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité.** Veuillez conserver votre bracelet jusqu'à votre sortie.

Votre traitement médicamenteux



Conformément à la réglementation concernant le circuit du médicament dans les établissements de soins, votre traitement personnel à l'arrivée doit être confié au personnel soignant. Il sera sécurisé dans une armoire personnelle située dans votre chambre et vous sera restitué à votre départ.

Apportez vos dernières ordonnances et médicaments habituels.

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

Identité protégée



Si vous souhaitez que votre hospitalisation se fasse en toute discrétion ou dans l'anonymat, veuillez le signaler au moment de votre admission.



VOTRE SÉJOUR EN TOUTE SÉRÉNITÉ



Contact

Pour être appelé en chambre, vos proches doivent contacter le standard de la clinique au **05 62 21 31 31** et demander votre chambre.



Écoute

Le responsable du service de soin est à votre écoute pour vous aider à résoudre les difficultés que vous pourriez rencontrer.



Transport et stationnement

La clinique est desservie par tous les transports en commun : bus, métro, tramway, train (retrouvez les détails sur notre site internet).

Si vous venez en voiture, un parking public payant est à la disposition des patients et des visiteurs sur le site de la clinique : **Parking Indigo, 1 rue de la Petite Vitesse.**



Comment venir
à la Clinique Pasteur ?

VOTRE ACCUEIL

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

Durant tout votre séjour, vous recevrez des soins individualisés en fonction des prescriptions médicales et de vos besoins particuliers.

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

Si vous êtes hospitalisé pour une intervention chirurgicale, un médecin anesthésiste vous aura rencontré au préalable.

Durant votre séjour, vous serez amené à rencontrer de nombreux professionnels de la clinique. Ils sont là pour vous prendre en charge tout au long de votre parcours de soin et pour répondre à vos questions et à vos demandes.

ACCUEIL DE VOS PROCHES

Si vous choisissez une chambre individuelle, un de vos proches peut rester auprès de vous pendant la nuit (hors services de réanimation et de soins intensifs). Dans ce cas et sur demande, un lit accompagnant est mis en place dans votre chambre. L'accompagnant peut également prendre son repas (menu du jour) dans votre chambre.



Vos proches ont également la possibilité de se loger soit au sein de la clinique dans le quartier des accompagnants (réservation à faire auprès du service de la conciergerie) ou à proximité de la clinique. Plusieurs hébergements sont référencés sur notre site internet www.clinique-pasteur.com.

Prestations supplémentaires

Ces prestations complémentaires sont à réserver et à payer auprès de la conciergerie située à l'accueil de la clinique. Retrouvez le détail des prestations à la fin du livret, à l'accueil et sur notre site internet.

SE REPÉRER À LA CLINIQUE PASTEUR



RECONNAITRE LES TENUES DES PROFESSIONNELS QUI VOUS PRENNENT EN CHARGE



Aide-soignant·e

Assure les soins
d'hygiène et de confort.



Agent d'accueil

Vous accompagne
lors de votre entrée
et de votre sortie.



Agent technique

Intervient dans la clinique
pour toute réparation.



Brancardier·ère

Accompagne
vos déplacements lors
de vos soins ou examens.



Cuisinier·ère

Prépare l'ensemble
des repas qui vous
sont proposés



Diététicien·ne

Veille à votre alimentation
selon votre état de santé



Hôtelier·ère

Entretient votre chambre
et sert vos repas.



Infirmier·ère

Réalise et organise
les soins prévus
lors de votre séjour.



Linger·ère

Est chargé·e de l'entretien
du linge hospitalier.



Médecin

Prescrit les traitements
et assure les actes
médico-chirurgicaux.



Personnel de bloc

Vous prend en charge
pour une intervention.

LE CONFORT DE LA CHAMBRE

Le patient dispose :

D'une couette et d'un trousseau de linge de toilette pour son séjour.
Certaines chambres sont équipées pour accueillir des patients à mobilité réduite.

Chaque chambre est équipée :

D'un téléphone, d'un écran de télévision, d'un accès Wi-Fi et de placards individuels.

Climatisation et chauffage :

Un réglage individuel permet d'obtenir la température désirée dans votre chambre. Veillez à bien fermer portes et fenêtres pour un fonctionnement efficient des équipements.

Téléphone :

Pour vous permettre d'être joignable depuis l'extérieur un téléphone est situé à côté de votre lit. Un numéro vous est remis lors de votre arrivée dans le service.

Pack illimité « Téléphone + Internet » :

Lors de votre arrivée, nous vous proposons une formule comprenant les appels illimités vers la France et certains pays européens + le Wi-Fi en haut débit.

Télévision :

La télévision est à activée auprès du service de conciergerie à l'accueil **7j/7 de 10h à 18h** dans le hall d'accueil de la clinique ou par téléphone au 3030 depuis votre chambre.

La Clinique Pasteur vous propose 1 chaîne Pasteur gratuite pour découvrir les actualités : la 60. En prenant la version payante, découvrez un large choix de programmes :

- 1 - 25 | Chaînes numériques
- 100 - 126 | Chaînes satellites
- Un service de télétexte pour les malentendants
- Stations de radios 1 à 30

Un service de conciergerie est également à votre disposition pour agré-
menter votre séjour.

LES REPAS

| LE « FAIT MAISON » EST UNE RÉALITÉ DANS NOS CUISINES !

Une hôtelière compose avec vous quotidiennement votre prochain plateau repas, suivant vos goûts, vos envies et le régime prescrit par votre médecin. Elle vous porte les repas dans votre chambre et s'assure ainsi de votre alimentation. Sachez que les repas que vous consommez sont préparés sur place par une équipe de restauration de 40 personnes et sont également servis à nos professionnels et médecins.

| L'ALIMENTATION FAIT PARTIE DES SOINS

Les menus sont travaillés par l'équipe diététique et la restauration par cycle de saisonnalité. Ils sont conçus pour allier nutrition, équilibre alimentaire et plaisir gustatif. Les produits régionaux et de saison sont privilégiés, en contact direct avec des producteurs fidélisés depuis plusieurs années.

Vos menus sont étudiés et déclinés en accord avec votre état de santé. Vous trouverez le détail de votre plateau et les allergènes sur la carte-menu qui l'accompagne.

Parce qu'il existe un lien indéniable entre alimentation, santé et environnement, la Clinique Pasteur a été le 1^{er} établissement de santé en France à être partenaire de la charte Bleu-Blanc-Coeur.

Bleu-Blanc-Coeur est une démarche agricole, scientifique et alimentaire durable visant à améliorer la qualité nutritionnelle et environnementale de notre alimentation, en diversifiant et équilibrant l'alimentation des animaux (riche en Oméga 3). Ainsi nous proposons viandes, œufs, laitages issus de cette démarche dans des fermes de notre région.

| L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR DE NOTRE ALIMENTATION

Dans sa démarche RSE et d'innovation, la clinique a créé en 2014 le premier Potager sur le toit d'un établissement de santé, de 500 m². Ce potager est utilisé selon les années, pour cultiver des aromates utilisés dans les sauces et ainsi agrémente les saveurs des plats, des tomates, haricots verts, blettes et fraises.

La clinique a initié en 2015 l'opération du Menu 2foisBON, visant à prouver qu'en restauration collective il est possible de concevoir des menus bons pour la santé et bons pour la planète, en réduisant l'impact carbone des menus et en améliorant l'équilibre alimentaire. Cette opération s'est déployée à l'échelle nationale dans des entreprises et collectivités.

En prenant soin de notre planète et des animaux que nous consommons dans notre alimentation, nous prenons soin de notre santé !

Horaires des repas en hospitalisation



7h30 - 8h | Petit-déjeuner

11h30 - 12h | Déjeuner

18h30 - 19h | Dîner

Collations en ambulatoire



Après chaque examen, intervention chirurgicale ou traitement en ambulatoire, une collation ou un repas est servi dans les chambres ou dans l'espace collation.

**Les repas qui vous sont servis
sont les mêmes que ceux
que mange votre médecin.**

**ESAT : Établissement
ou Service d'Aide par le Travail
employant des personnes
en situation d'handicap*



POUR LE CONFORT ET LA SÉCURITÉ DE TOUS

| LES CONSIGNES

Nuisances sonores :

Il est nécessaire pour le bien-être des patients de respecter le silence dans la clinique.

Courtoisie :

Il est demandé de conserver une attitude respectueuse à l'égard des équipes soignantes et de respecter le temps de nettoyage de la chambre.

Téléphone portable :

Dans certains lieux de la clinique, en raison du risque d'interférences avec certains matériels médicaux, il peut vous être demandé d'éteindre vos appareils numériques (téléphones, tablettes...).

Tabac :

Suivant les dispositions de la loi anti-tabac, il est interdit de fumer dans l'enceinte de la clinique. Des espaces fumeurs sont à disposition à l'extérieur. La cigarette électronique est également interdite. Si vous souhaitez arrêter de fumer, des dispositifs d'accompagnement existent, n'hésitez pas à en parler au personnel soignant.

Dégradations :

Merci de respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

Animaux :

Par mesure d'hygiène et en accord avec le code de la santé publique, les animaux sont, à l'exception des chiens guides et d'assistance, interdits dans l'enceinte de la clinique.

Tenue vestimentaire :

Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans la clinique.

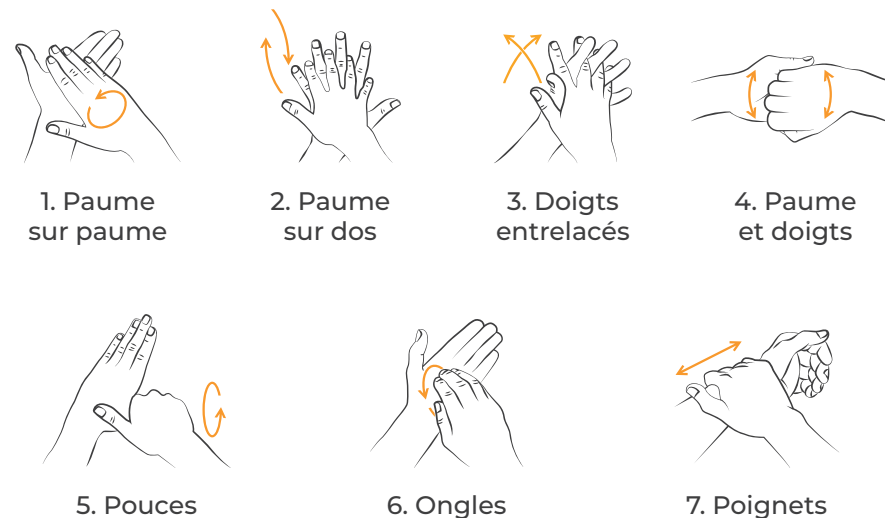
Fleurs :

Les fleurs coupées et les plantes vertes en pots sont proscrites pour limiter les risques de contaminations.

| L'HYGIÈNE

Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs d'observer les règles d'hygiène en **se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres**.

Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont disposés à cet effet dans chaque chambre. Le **port du masque peut être nécessaire dans certaines situations sanitaires** au sein de l'établissement et en chambre en présence du personnel.



| SÉCURITÉ

Les zones de circulation de l'établissement sont placées sous vidéo surveillance pour assurer votre sécurité, dans le respect des dispositions légales.

LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Parce que votre rétablissement doit être votre seule préoccupation, profitez des nombreux services de proximité et de qualité proposés par La Conciergerie de la Clinique Pasteur.

Simplifiez-vous le quotidien et faites-vous plaisir, détendez-vous et passez un séjour en toute sérénité. Votre conciergerie s'occupe avec attention de toutes vos demandes et de celles de vos proches.

La Conciergerie est ouverte **7j/7 de 10h à 18h**, à l'accueil de la clinique.

Pour commander, plusieurs possibilités :

- Par internet : **www.clinique-pasteur.com**
- Par e-mail : **conciergerie@clinique-pasteur.com**
- Par téléphone : au **05 62 21 30 30** ou directement **depuis votre chambre au 30 30**
- Sur les bornes d'accueil pour la TV et le Wi-Fi dans le hall d'accueil de la clinique **Porte 1** ou lors de notre passage en chambre.

LES VISITES

Sauf contre indications du responsable de service, du médecin ou contraintes sanitaires, les visites sont autorisées dans l'ensemble des services de **12h à 21h**.

Deux personnes sont autorisées par visite. L'établissement veille au respect de vos droits. En retour, nous vous demandons de respecter un certain nombre de règles et de consignes.

Les parents sont responsables des enfants mineurs qui les accompagnent. Les visiteurs sont priés de quitter la chambre du patient au moment des soins et du ménage.

Cafétéria



La cafétéria *Café et Compagnie* est à votre disposition dans le hall d'accueil de la clinique. Elle vous propose boissons chaudes et boissons fraîches ainsi qu'un service de restauration rapide sur place et à emporter.

Presse



Café et Compagnie vous propose également un stand presse ainsi qu'une boutique de produits de première nécessité.

Courrier



Il est distribué directement dans les chambres. Celui à poster peut être déposé affranchi à l'accueil de la clinique.



À VOS CÔTÉS DANS VOTRE PARCOURS DE SOINS

Pour améliorer l'expérience patient, la clinique place les usagers au cœur de l'établissement. **Représentants d'usagers, associations & bénévoles** : de nombreux membres d'associations interviennent par le biais de conventions. Ils peuvent vous accompagner dans votre parcours de soins. Leurs coordonnées et dates de permanences sont disponibles sur notre site internet et à la Maison des Usagers « Ressources & vous ».

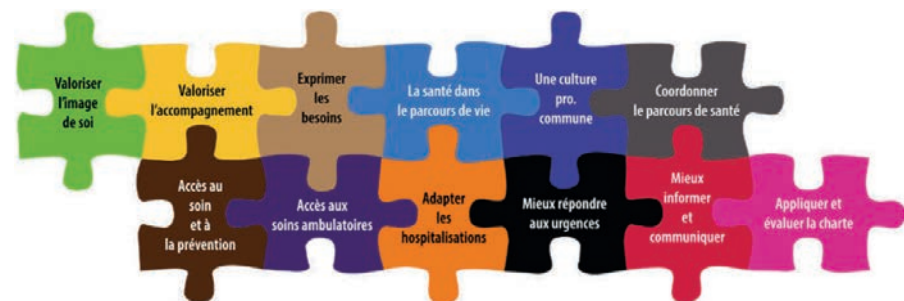
Les représentants des usagers

Vos représentants d'usagers portent la voix des patients et sont présents dans les services, au contact des équipes soignantes. Vous pouvez les solliciter par mail pour les rencontrer : representantsdesusagers@clinique-pasteur.com

ADAPTER ET ACCOMPAGNER VOTRE PARCOURS

La Clinique Pasteur est signataire depuis 2015 de la charte nationale Romain Jacob visant à **améliorer la santé et la prise en charge des personnes en situation de handicap**. Cela passe par une prise en compte des besoins individuels pour adapter les parcours de soin et le mode de prise en charge.

N'hésitez pas à signaler un besoin d'aide spécifique avant votre admission afin de vous accueillir dans les meilleures conditions et faciliter votre parcours de soins : referentshandicap@clinique-pasteur.com



Ressources & vous



De nombreuses ressources de documentation, ainsi que le projet des usagers sont disponibles à la Maison des Usagers dans le hall d'accueil.

**Ressources
& vous**

Culte



Vous pouvez demander la visite d'un représentant religieux de votre choix auprès du personnel soignant.

Dialogue



Le dialogue avec les professionnels est primordial. Le personnel peut faire appel à des interprètes si besoin pour faciliter l'échange.



VOTRE SORTIE ET APRÈS...

Salon des sorties



Yooli

Le portail patient :

grâce à votre espace sur le portail patient, accessible sur :

www.clinique-pasteur.com, vous pouvez télécharger votre bulletin d'hospitalisation et d'autres documents administratifs liés à votre séjour dans notre clinique.



Service social

Pour toute difficulté personnelle, notre service social est à votre disposition.

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin. Si toutefois, contre avis médical, vous souhaitez sortir, nous respecterons ce choix et mettrons tout en œuvre pour le suivi de votre hospitalisation. Cependant, nous vous informerons des risques liés à une sortie précipitée. Vous devrez alors signer l'attestation de sortie contre avis médical qui dégagera la responsabilité de notre établissement.

L'ORGANISATION DE VOTRE SORTIE

Nous vous accueillons au salon de sortie pour organiser votre départ et assurer votre sortie en toute sécurité.

Nous vous remettons :

- Votre **courrier de sortie** ou de fin d'hospitalisation
- Vos **prescriptions médicales** (médicaments, actes...)
- Vos **résultats d'examens** réalisés pendant votre séjour
- Nos **conseils du bon usage** des médicaments
- Une **prescription de transport** adaptée à votre état
- Votre **arrêt de travail** si prescription du médecin référent
- Les **bulletins de situation** nécessaires pour percevoir vos indemnités journalières ou justifiant votre présence en clinique et votre bulletin de sortie.

Nous vous remercions de régulariser votre dossier si celui-ci était incomplet.

HOSPITALISATION À DOMICILE

Votre médecin référent peut vous prescrire un suivi à domicile, si votre état le nécessite.

L'Hospitalisation À Domicile (HAD) est un établissement de santé polyvalent et généraliste, qui permet le maintien du patient à son domicile tout en bénéficiant de la qualité et de la sécurité des soins d'un établissement de santé.

Les équipes de l'HAD Pasteur assurent **7j/7 et 24h/24**, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés, caractérisés par la complexité et la fréquence des actes pour une période limitée mais révisable en fonction de l'état de santé du patient, pouvant impliquer une prise en charge psychosociale.

VOTRE AVIS SUR VOTRE PRISE EN CHARGE

Dans une démarche d'amélioration continue de notre qualité d'accueil et de prise en charge, nous avons besoin de votre **retour d'expérience**.

L'ENQUÊTE NATIONALE E-SATIS DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ

Dans le cadre de cette enquête nationale menée par le Ministère de la Santé, nous avons besoin de **votre accord pour leur communiquer votre e-mail**. Vous serez ainsi sollicité pour répondre à un questionnaire en ligne anonyme, permettant de recueillir votre point de vue sur la qualité de votre séjour et de votre prise en charge. Les résultats sont communiqués chaque année et disponibles sur notre site internet, aux entrées de la clinique et sur le site : www.has-sante.com.

Merci de communiquer votre e-mail lors de votre admission.

L'ÉVALUATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Répondez à l'évaluation de séjour papier ou numérique sur votre portail patient, laissez-nous votre avis sur les bornes digitales aux sorties ambulatoires et sur nos réseaux sociaux. Nous vous remercions d'avance pour votre contribution, essentielle pour nous.



**MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

TRANSPORTS SANITAIRES

Si **votre état exige** un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, **il sera prescrit par le médecin** et coordonné par nos services lors de votre sortie, selon que vous rejoignez votre domicile ou que vous êtes transféré vers un autre établissement.

Si la **distance est supérieure à 150 kilomètres, une demande d'entente préalable auprès de la CPAM est obligatoire** avant d'effectuer le transport. Le cas échéant vous devez régler l'avance de frais.

Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports par l'Assurance Maladie, vous pouvez contacter l'infirmier cadre de santé ou le bureau des entrées.

Pour plus d'informations : www.ameli.fr



TRANSPORTS PERSONNELS

Si vous vous rendez à vos soins en transport personnel ou transports en commun et que **vous disposez d'une prescription médicale**, vous pouvez faire une demande de remboursement auprès de l'Assurance Maladie avec le dispositif « **Mes remboursements simplifiés** ».

CONNAÎTRE VOS DROITS

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un extrait du règlement intérieur est à votre disposition dans votre chambre. Vous pouvez le consulter dans son intégralité sur notre site internet :

www.clinique-pasteur.com

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Vous devez être informé sur votre état de santé tout au long de votre prise en charge. Ces informations portent sur les examens, les traitements, les actions de prévention, qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence et leurs risques éventuels.

L'obligation d'information de la part des équipes médicales s'explique par la nécessité de recueillir votre consentement libre et éclairé.

RÉDACTION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique

Dans l'hypothèse où vous vous retrouveriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté (douleur, prise en charge, fin de vie), vous pouvez exprimer vos volontés par écrit en rédigeant vos « directives anticipées ». S'il s'agit de votre volonté, nous vous engageons à vous adresser aux soignants qui vous accompagneront dans vos démarches. Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elles resteront accessibles à tout médecin dans votre dossier patient de la clinique.

PERSONNE DE CONFIANCE

La désignation de la personne de confiance :

- peut **intervenir à tout moment** ;
- n'est **pas limitée dans le temps** ;
- peut être **révoquée quand vous le souhaitez** ;
- peut être **désignée au moment de votre admission**.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une personne de confiance. Celle-ci pourra vous accompagner dans vos démarches (notamment assister aux entretiens médicaux) et être consultée si vous étiez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté.

Prenez le temps de réfléchir sur le choix de la personne et assurez-vous de son accord écrit. La personne de confiance doit connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. **La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation.** Si vous souhaitez que cette désignation soit prolongée, il convient de le préciser par écrit. Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Ces documents sont obligatoires pour toute hospitalisation, ambulatoire ou conventionnelle.

PROTECTION DE VOS DONNÉES

Afin d'optimiser votre prise en charge, vos données médicales sont soumises à un **traitement informatisé**. Le traitement de vos données personnelles **respecte l'ensemble des obligations** et règlements en vigueur. Concernant votre hospitalisation, le responsable du traitement de vos données est la Clinique Pasteur. C'est elle qui en définit les moyens et les finalités.

LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES

Il poursuit les finalités suivantes : **la constitution de votre dossier médical, pharmaceutique et de soins, le recueil de données administratives.**

Ces données sont réservées aux équipes de soin qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

Les professionnels de santé qui vous prennent en charge peuvent échanger, avec un ou plusieurs autres professionnels identifiés, des informations relatives à votre dossier, à condition qu'ils participent tous à votre prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à votre suivi médico-social.

Conservations des données traitées : la clinique pourra conserver ces données 20 ans à compter de la date du dernier séjour dans notre clinique.

La réutilisation de données de santé pour développer la recherche et assurer l'amélioration continue

Notre établissement s'illustre par la participation de ses praticiens au développement de la recherche. Ainsi, lors de votre hospitalisation, des données vous concernant peuvent être collectées. La réglementation en vigueur prévoit que ces données puissent être secondairement utilisées et partagées, pour la recherche sauf opposition expresse de votre part.

Conservations des données traitées : les données seront conservées le temps nécessaire à l'objectif de la recherche puis archivées. Vous pouvez vous opposer à cet usage, sans conséquence sur votre prise en charge, en vous adressant aux professionnels de santé ou au Délégué à la Protection des Données (dpo@clinique-pasteur.com).

La participation à des protocoles de recherche médicale et biomédicale

Durant votre hospitalisation, il peut vous être proposé de participer à un **protocole de recherche**. Après une information spécifique de cette recherche et de vos droits, vous pouvez décider d'y participer ou non, sans avoir à vous justifier. Si vous souhaitez participer, votre accord vous sera demandé, par un consentement exprès.

Conservation des données traitées : les durées de conservation varient selon les protocoles de recherche. Une information spécifique vous est donnée pour chaque protocole de recherche

LIEU DE TRAITEMENT ET DE CONSERVATION

Les données sont traitées et conservées dans les locaux de la Clinique Pasteur. Dans certains cas (télémédecine, télésurveillance...), les données peuvent être traitées en partenariat avec un prestataire extérieur. Ces traitements de données ne peuvent se faire qu'après votre consentement exprès.

LE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES OU DPO

Le délégué à la protection des données (ou DPO : Data Protection Officer) est votre interlocuteur avec les professionnels de santé en ce qui concerne la protection de vos données. Il est chargé, notamment, de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désigné s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

La Clinique Pasteur a désigné un délégué à la protection des données auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) que vous pouvez contacter directement à l'adresse postale publique ci-dessous :

À l'attention du Délégué
à la protection des données,

Clinique Pasteur
45, avenue de Lombez
BP 27617 31076 – TOULOUSE Cedex 3
France

Adresse électronique
dédiée :

dpo@clinique-pasteur.com

DROITS DE RECTIFICATION, EFFACEMENT, LIMITATION, OPPOSITION ET PORTABILITÉ

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 seront appréciés selon le type de données et les obligations légales auxquelles est soumise la Clinique Pasteur dans le meilleur intérêt des patients.

Droit d'accès à vos données

L'accès aux données de santé fait l'objet d'une réglementation spécifique prévue par le code de la santé publique. Vous trouverez toutes les informations nécessaires en suivant le lien suivant :

<https://www.clinique-pasteur.com/parcours-patient/votre-dossier-medical>

Dans le cadre de protocoles de recherche : une information spécifique est donnée à chaque patient qui est inclus dans un protocole de recherche.

Droit de rectification de vos données

Sauf exceptions légales, vous pouvez obtenir la rectification des données vous concernant qui seraient inexactes ou erronées. Vous pouvez également demander que vos données soient complétées, le cas échéant.

Droit à l'effacement de vos données

Sauf exceptions légales, vous pouvez demander l'effacement de vos données.

Droit à la portabilité de vos données

En lien avec votre droit d'accès aux données vous concernant, celles-ci peuvent être transmises à votre demande et sauf exceptions légales à une personne tierce. Eu égard au secret professionnel pesant sur les professionnels de notre établissement, les données ne seront transmises que par votre intermédiaire.

Droit d'opposition

Vous pouvez vous opposer à ce que vos données soient utilisées par un organisme pour un objectif précis. Vous devez alors mettre en avant des raisons tenant à votre situation particulière.

Par ailleurs, vous pouvez vous opposer à tout moment à la réutilisation de données de votre dossier médical à des fins de recherches scientifiques sur données médicales en consultant la liste des recherches réalisées.

Droit de retirer votre consentement au traitement de vos données

Lorsque le traitement de vos données personnelles est fondé sur votre consentement, vous avez la possibilité de retirer, à tout moment, votre consentement.

SAISINE DE LA CNIL

Les patients et usagers de la Clinique Pasteur peuvent à tout moment saisir la CNIL pour toute contestation sur le traitement des données.



MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Conformément aux articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé... ». Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont strictement personnelles et donc protégées par des règles de confidentialité. Vous pouvez consulter votre dossier ou obtenir une copie payante de l'ensemble de vos documents médicaux pour un séjour d'hospitalisation déterminé ou un ensemble de séjours d'hospitalisation, en faisant la demande auprès de la Direction :

Monsieur le Directeur
CLINIQUE PASTEUR
45 avenue de Lombez BP 27617
31076 TOULOUSE CEDEX 3

Les modalités et les formulaires de demande sont téléchargeables sur www.clinique-pasteur.com, dans la Rubrique : *Parcours Patient* > *Accès à votre dossier médical*

REMERCIEMENTS ET RÉCLAMATIONS

Si vous souhaitez exprimer votre satisfaction ou insatisfaction de votre prise en charge, nous vous invitons à l'exprimer en priorité au responsable de service dans lequel vous êtes hospitalisé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez adresser un courrier à la Direction de la Clinique Pasteur.

Nous veillerons à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Vous pouvez aussi nous faire part de votre satisfaction et de vos remerciements. Les professionnels qui ont à cœur d'améliorer en permanence la prise en charge des patients y sont très sensibles.

Pour plus d'informations : www.clinique-pasteur.com
ou relationpatient@clinique-pasteur.com

COMMISSION DES USAGERS DE LA CLINIQUE PASTEUR (CDU)

La Commission des Usagers (CDU) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

Liste des membres de la CDU de la Clinique Pasteur :

La liste des membres de la Commission des usagers (CDU) est consultable dans les halls d'entrée de la clinique et sur notre site internet.

MEMBRES EXÉCUTIFS DE LA COMMISSION AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE

Représentant légal de l'établissement	M. ASSOUN Bernard	Président Directeur Général
Représentants des usagers désignés par le Directeur Général de l'ARS	M. ALIBERT Philippe (titulaire)	Président de la CDU Association Midi Cardio Greffes Occitanie
	M. MONTAUD Bernard (titulaire)	Association Française des Diabétiques (AFD)
	M. MIELLIN Jean (suppléant)	Association des Anciens de Midi Gascogne
	M ^{me} PLANTE Christine (suppléante)	Association pour le développement des soins palliatifs (ASP) Ouest-Hérault
Médecins médiateurs	Dr ADROVER Laurence (titulaire) Dr PORTE Lydie (suppléante)	Vice-présidente de la CDU Pneumologue Infectiologue
Médiateurs non médicaux	M. MATTIUZZO-TEXIER Cyrille (titulaire) M. DEREGNAUCOURT Quentin (suppléant)	Responsable des affaires juridiques Responsable du pôle chirurgie

MEMBRES DE LA COMMISSION AVEC VOIX CONSULTATIVE

Président de la Conférence Médicale d'Établissement	Dr GUILLOTREAU Julien	Président de la CME, Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins Chirurgien Urologue
Représentants de la Commission des Soins Infirmiers	M. SARTORI Jérôme (titulaire) M. DELTEIL Bruno (suppléant) M. DEREGNAUCOURT Quentin (suppléant) M ^{me} PRVOULOVITCH Carole (suppléante)	Directeur des opérations MCO Responsable du pôle Médecine Responsable du pôle Chirurgie Responsable du pôle Blocs opératoires
Représentants du personnel infirmier	M ^{me} GRATET Marie-Claude (titulaire) M ^{me} RENAUD Angélique (suppléante) M. DILMI Djamal (suppléant) M ^{me} CHINCHOLLE Nelly (suppléante)	Responsable du recrutement Infirmière Responsable infirmier HAD Infirmière
Représentant du Conseil d'Administration	Dr ASSOUN Bernard	Président Directeur Général Cardiologue interventionnel
Responsable de la politique qualité et de la gestion des risques	M ^{me} CHATELIN Sophie	Responsable du Département d'Amélioration Continue

Pour plus d'informations : www.clinique-pasteur.com
ou pour contacter la CDU : cdu@clinique-pasteur.com

PERSONNES RESSOURCES DE LA COMMISSION

M. AUCHEL Wilfried	Responsable adjoint Central Courses
Dr BESSE Patrick	Médecin responsable du Département d'Information Médicale (DIM)
M ^{me} BOUAZDI Lily	Employée administrative
M ^{me} CARDOSO Hélène	Chargée de communication digitale
M ^{me} DUFORT Christine	Responsable de services de soins
M ^{me} ETCHEGARAY SOULA Florence	Directrice des opérations domiciliaire et territoire
Dr FABRESSE Audrey	Médecin coordonnateur HAD
M ^{me} FALZON Maéva	Employée administrative
M. LAGARDE Loïc	Directeur d'établissement
M ^{me} LATGER Sandrine	Responsable de services de soins
M ^{me} MAURY Laetitia	Coordinatrice de parcours ISGT
M ^{me} PASTRE Nathalie	Coordinatrice Accueil
M ^{me} RENAUD Gaëlle	Responsable communication
Département d'amélioration continue	

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les Représentants des Usagers siègent dans plusieurs instances des hôpitaux et cliniques. Une instance phare est la Commission Des Usagers (CDU) chargée notamment de traiter les plaintes et réclamations déposées par les usagers.

Les missions du Représentant :

- être le porte-parole de tous les usagers et s'engager pour la santé de tous ;
- veiller au respect et à la promotion des droits des usagers au sein de l'établissement de santé ;
- contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité de la prise en charge des usagers.

Pour les contacter : representantsdesusagers@clinique-pasteur.com

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

La Clinique Pasteur est engagée dans un programme de prélèvements et de greffes d'organes et de tissus. En cas de décès, les lois de bioéthique prévoient que tout résident français est présumé consentant au prélèvement d'organes et de tissus à des fins de greffe, s'il n'a pas manifesté d'opposition de son vivant.

Votre famille, vos proches ou votre médecin traitant seront contactés afin de s'assurer de votre choix. Vous pouvez également être porteur d'une carte de donneur qui témoigne de votre position.

Si vous souhaitez exprimer votre opposition vous devez :

- vous inscrire sur le registre national des refus sur : www.registrenationaldesrefus.fr ;
- en avoir parlé à vos proches et/ou à votre médecin traitant qui seront alors consultés ;
- rédiger par écrit un texte faisant part de votre opposition et le confier à un proche ou le garder dans un portefeuille.

Plus d'informations sur www.dondorganes.fr

TRANSFUSION

Une transfusion est l'administration par voie veineuse de produits sanguins labiles (concentrés de globules rouges, concentrés de plaquettes ou poches de plasma) issus d'un don de sang. Les dons de sang sont collectés par l'établissement français du sang (EFS) à partir de donneurs volontaires et anonymes selon une sélection médicale rigoureuse. Cependant, l'absence totale de risque, comme dans toute thérapie médicale efficace, n'existe pas. On parle alors de risque résiduel dont nous avons l'obligation, même si cela reste exceptionnel, de vous informer.

Si vous devez être transfusé, plusieurs examens seront effectués conformément à la législation en vigueur.

Si vous vous opposez à une transfusion sanguine, le personnel soignant vous informera sur les risques de ce refus, vous devrez alors signer un formulaire. Les informations demandées sont susceptibles de faire l'objet d'un enregistrement informatique par l'EFS. Vous pouvez vous opposer au traitement des données pour des motifs légitimes, sous réserve que celui-ci ne soit pas obligatoire.

Plus d'informations sur www.dondusang.net



LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

Circulaire N°DHOS/EI/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

Un extrait de la Charte est présenté ci-dessous.

Nous tenons à votre disposition l'intégralité de ce document à l'accueil de notre établissement. Il est également disponible sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Cette charte est également accessible en braille et dans plusieurs langues.

- 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.

Vous pouvez voir la charte en versions étrangères sur :
www.clinique-pasteur.com



LA CHARTE DE L'HÔPITAL SANS TABAC

La Clinique Pasteur s'engage à respecter la charte « Hôpital sans tabac » et a lancé sa propre campagne « Clinique Non fumeur ».

- Mobiliser les décideurs. Sensibiliser tous les personnels. Informer les usagers.
- Mettre en place un comité de prévention du tabagisme. Définir une stratégie et coordonner les actions.
- Mettre en place un plan de formation des personnels et les former à l'abandon du fumeur.
- Prévoir l'aide au sevrage, organiser la prise en charge adaptée et le suivi du fumeur dépendant.
- Faire accepter et respecter la réglementation en vigueur. Installer, maintenir et actualiser la signalétique obligatoire et non obligatoire.
- Protéger et promouvoir la santé au travail de tous les personnels hospitaliers.
- Multiplier les initiatives pour devenir des Hôpitaux et structures de santé promoteurs de santé.
- Assurer la continuité des actions et se doter des moyens d'évaluation.
- Un programme d'aide au sevrage tabagique peut vous être proposé, parlez-en à l'équipe soignante.
- Convaincre d'abord, contraindre si besoin. Être persévérant !



LA COORDINATION EN CANCÉROLOGIE

Centre de Coordination en Cancérologie (3C)

Le 3C est une cellule qualité opérationnelle ayant pour objectif l'augmentation de l'efficacité de tous. Ses missions sont centrées sur la qualité, la coordination et la continuité du processus de prise en charge du patient, le respect de ses droits et son association aux décisions qui le concernent ainsi que l'évaluation de la qualité des soins et des pratiques professionnelles et leur amélioration continue. La réalisation de ses missions et de son organisation est placée en totale concertation avec la Conférence Médicale de l'Établissement (CME).

Le 3C est constitué des médecins oncologues, chirurgiens, pneumologues, radiothérapeutes, tous les professionnels de santé impliqués dans l'activité de l'oncologie (IDE soins palliatifs, IDE douleur, diététicienne, kinésithérapeute, psychologue, algologue...), le Président de la CME, le Directeur de l'établissement, le coordonnateur du 3C.

Dossier communicant en cancérologie

La Clinique Pasteur est membre du réseau régional Onco-Occitanie, association loi 1901, regroupant l'ensemble des établissements de santé et centres de radiothérapie d'Occitanie qui prennent en charge des patients atteints d'un cancer. Ce réseau permet aux médecins et aux soignants de mieux coordonner leurs actions et assure une meilleure continuité du suivi médical. Il optimise les méthodes de diagnostic et de traitement grâce notamment à des référentiels élaborés par l'ensemble des spécialistes.

Réunion de Concertation Pluridisciplinaire d'Oncologie (RCPO)

La Clinique Pasteur organise des Réunions de Concertation Pluridisciplinaires hebdomadaires rendues obligatoires par le Plan Cancer 1.

Un groupe pluridisciplinaire est identifié dans le 3C pour chaque spécialité ou organe faisant l'objet d'une prise en charge au sein de la Clinique Pasteur (groupe thorax, groupe digestif-gastro, groupe urologie, groupe maxillo-facial, groupe gynécologie et mammaire, etc.). Ces groupes sont constitués de médecins des établissements du 3C prenant en charge des patients atteints de cancer dans leur spécialité.

L'annuaire des groupes pluridisciplinaires du 3C et le calendrier annuel des RCPO sont diffusés auprès de l'ensemble des professionnels concernés du territoire de santé et communiqués au Réseau Régional de Cancérologie (Onco-Occitanie). Chaque groupe pluridisciplinaire évalue ses activités et ses pratiques conformément au programme régional d'amélioration continue de la qualité des soins en cancérologie et aux évaluations spécifiques initiées par le 3C et/ou le réseau Onco-Occitanie.

LA POLITIQUE DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

La politique du management de la Qualité & Gestion des Risques de la Clinique Pasteur est une composante essentielle de notre projet d'établissement. Elle est portée par une **démarche globale, collective, organisée** et suivie de la gestion de la qualité et des risques.

NOS ENGAGEMENTS

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

INDICATEURS QUALITE ET SECURITE DES SOINS

RÉSULTATS DE 2023 SUR LES DONNÉES 2022

Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) en établissements de santé sont des indicateurs nationaux et réglementaires qui mesurent la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français. Ils ont été créés par la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 qui prévoit que ces indicateurs soient mis à disposition du public chaque année.

Ceux-ci sont consultables sur notre site internet et également sur : www.scopesante.fr

E-Satis secteur CA
(Chirurgie Ambulatoire)

81 %
des usagers satisfaits

E-Satis
secteur MCO

77 %
des usagers satisfaits

Prise en charge
de la douleur

92 % (MCO) **93 %** (HAD 31) **98 %** (HAD 32)
des usagers satisfaits

Consommation de solutions
hydro-alcoolique (SHA)

120 % (MCO & HAD 31) **116 %** (HAD 32)

Qualité de la lettre
de liaison à la sortie « QLS »

89 % (MCO)
des dossiers audités

Évaluation
du risque d'escarres

100 % (HAD 31 & HAD 32)
des dossiers audités

Statut vaccinal grippal
du personnel

23,1 % (MCO & HAD 31) **8,1 %** (HAD 32)

LUTTE CONTRE LES MALADIES NOSOCOMIALES

Elle est coordonnée par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) sur la base d'un programme qui comporte les actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation.

Ces actions sont mises en œuvre par l'EOH (Equipe Opérationnelle Hygiène). Le ministère a établi des indicateurs, qui permettent de situer l'établissement au regard de la politique de lutte contre les infections nosocomiales.

CONSEILS POUR LUTTER CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Vous êtes patient

Au quotidien, l'hygiène des mains diminue le risque d'infection :

- Utilisez la solution hydroalcoolique installée dans votre chambre.
- Invitez vos proches à se laver les mains en arrivant et en quittant votre chambre, en utilisant la solution hydroalcoolique.
- Pendant votre séjour, vous ne devez pas manipuler personnellement les dispositifs invasifs tels que perfusion, cathéter, sonde, drains, etc. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, vous ne devez pas sortir de la clinique avec ces dispositifs.
- Il est indispensable de se laver les mains après être allé aux toilettes.

Vous êtes visiteur

Si vous présentez un état grippal et/ou des symptômes respiratoires (toux, expectoration...), nous vous conseillons de reporter votre visite ; si ce n'est pas possible, nous vous demandons de porter un masque dès l'entrée dans la clinique.

L'hygiène des mains est indispensable, utilisez le solution hydroalcoolique en entrant et en sortant de la chambre.

Le RéPIA (Réseau de Prévention des Infections et de l'Antibiorésistance) et la Haute Autorité de Santé par le programme national d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques, nous engagent à fournir des données de surveillance des infections nosocomiales. Ces surveillances se font a posteriori sur dossier. Les données sont anonymisées. Votre dossier sera susceptible de faire l'objet d'une telle surveillance.

LUTTE CONTRE LA DÉNUTRITION

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

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter. Dans notre établissement, la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Elles mettront en œuvre tous les moyens à disposition pour soulager votre douleur. L'infirmière évaluera votre ressenti de la douleur. Cette évaluation doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de la Clinique Pasteur définit une politique cohérente en matière de prise en charge de la douleur et des soins palliatifs en proposant notamment des stratégies adaptées à la prise en compte effective de toutes les douleurs.

ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE

L'établissement possède un Comité d'Éthique pluridisciplinaire exerçant une action de réflexion, de conseil et de pédagogie. Les projets examinés concernent toutes questions d'ordre éthique explicitement liées à la pratique de soins. Parallèlement, nous sommes engagés dans une démarche collective et individuelle de promotion de la bientraitance, mais également de lutte contre la maltraitance « ordinaire ». Des chartes d'engagement ont été travaillées par les professionnels et des formations / sensibilisations ont lieu plusieurs fois par an pour toutes les catégories de professionnels de la Clinique.

UNE CLINIQUE CITOYENNE, ENGAGÉE ET INNOVANTE



76 186

**SÉJOURS
PATIENTS**

53% en ambulatoire

30% en hospitalisation
conventionnelle

17% de séances
de chimiothérapie



60 643

**JOURNÉES
D'HOSPITALISATION
À DOMICILE**

en Haute-Garonne
et dans le Gers



293 736

**REPAS
PRÉPARÉS**

Restauration
& hôtellerie internes



+ 1 700

PROFESSIONNELS

Pour la prise en charge
des patients

| EXCELLENCE

C'est l'engagement et l'ambition de la clinique d'être toujours à la pointe de la prise en charge du patient. **L'excellence médicale est portée depuis l'origine dans le projet d'établissement par l'ensemble des professionnels**, mais l'excellence est voulue tout au long du parcours de soin du patient et sur l'ensemble de l'activité de la clinique.

| INNOVATION

L'excellence est aussi portée par l'innovation qui se trouve dans l'ADN de la Clinique Pasteur. Il est crucial d'évoluer, de se remettre en question et de sortir du cadre pour être capable de changer des pratiques, d'expérimenter pour trouver les meilleures solutions. Précurseur dans le dossier médical partagé informatisé, la clinique innove à tous les niveaux : médical, social, environnemental, organisationnel, etc.

| ÉTHIQUE

L'éthique est au cœur des pratiques de la clinique. De par son activité, la clinique veille au respect et à la mise en œuvre des droits des patients et intègre une réflexion éthique sur l'ensemble de ses activités : le soin, le management, la gestion des ressources, des données médicales et personnelles, les achats. C'est dans cet objectif que la clinique renforce sa démarche de responsabilité sociétale.

| INDÉPENDANCE

La clinique défend depuis toujours son modèle d'indépendance, basé sur un actionnariat de médecins qui ne touchent aucun dividende. Elle souhaite prouver qu'un modèle éthique où l'humain est au cœur des préoccupations est possible et pérenne. Sa légitime performance économique est mise au service du patient. Elle est membre actif des réseaux collaboratifs Clinavenir et SantéCité.

UNE CLINIQUE RESPONSABLE ET DURABLE

En cohérence avec ses valeurs fondatrices que sont **l'Excellence, l'Éthique, l'Innovation et l'Indépendance**, la Clinique Pasteur a fait le choix de mettre en place une politique vertueuse de responsabilité sociétale et d'intégrer dans cette démarche et dans ses choix stratégiques l'ensemble des acteurs (parties prenantes) ayant un intérêt dans ses décisions ou activités. Toutes les décisions de la clinique prennent en compte les **7 thématiques** suivantes :

- 1 La clinique**
Assurer la solidité et la pérennité de l'entreprise (les actionnaires ne touchant aucun dividende, ces derniers sont réinvestis dans l'outil de travail).
- 2 Le patient**
Mettre à disposition du patient des services éthiques et responsables (cours de sport, ateliers Octobre rose, sessions d'éducation thérapeutique, la conciergerie...).
- 3 Les Droits de l'Homme**
Favoriser le dialogue avec tous les acteurs (commissions « accueil et handicap »...).
- 4 Loyauté des pratiques**
Lutter contre le conflit d'intérêt et les risques de corruption (mise en place d'un code de conduite, charte des achats...).
- 5 Territoire**
Favoriser l'emploi local, être un acteur économique & social de notre territoire (partenariats...).
- 6 Environnement**
Réduire notre impact environnemental (réduction consommation d'énergie, véhicules hybrides HAD, ampoules LED...).
- 7 Les collaborateurs**
Favoriser la diversité (égalités hommes/femmes...), garantir de bonnes conditions de travail (cours de sports gratuits...).

Retrouvez le détail de notre démarche et de nos projets dans notre rapport d'activité annuel, consultable sur notre site internet.



www.clinique-pasteur.com/clinique-pasteur-toulouse/engagement-rse



LES TARIFS DES CHAMBRES ET SUPPLÉMENTS

**SELON VOTRE PRISE EN CHARGE,
CHOISISSEZ L'OFFRE QUI VOUS CONVIENT :**

Formule hospitalisation

La chambre est facturée par journée d'hospitalisation du 1^{er} jour au dernier jour d'hospitalisation inclus (hors Unité de Soins Aigus et Unité de Soins Intensifs de Cardiologie).

	Parcours ambulatoire Atrium	Standard	Essentielle	Confort	Sérénité
Chambre individuelle		✓ *	✓ *	✓ *	✓
Linge de toilette, savon de douche		✓	✓	✓	✓
Télévision TNT	✓		✓	✓	✓
Wi-Fi	✓			✓	✓
Téléphone				✓	✓
Plaisir de lire 1 quotidien				✓	✓
Trousse de toilette					✓
Lit + petit déjeuner accompagnant					✓
Garantie de réservation					✓

* Les chambres individuelles sont attribuées en fonction des disponibilités du service.

Nos tarifs chambres et suppléments sont consultables sur notre site internet, à l'accueil de la clinique ou auprès du centre de la relation patient.



LES SUPPLÉMENTS

Suppléments patients

Coffre-fort
Télévision (gratuite pour les moins de 12 ans)
Pack illimité téléphone + internet (Wi-Fi et appels téléphoniques illimités vers la France)

Suppléments accompagnants

Lit accompagnant
Formule petit déjeuner (1 boisson chaude, pain, beurre et confiture)
Formule repas complet (1 entrée, 1 plat garni, 1 produit laitier, 1 fruit ou 1 compote, pain)
Formule potage (1 potage, 1 produit laitier, 1 fruit ou 1 compote, pain)

—
Les enfants de moins de 12 ans bénéficient d'une remise de 50 % sur les repas et petits déjeuners accompagnants. Ils bénéficient également de la gratuité sur : la chambre individuelle, le Pack illimité, la TV, le lit accompagnant.
—



45 avenue de Lombes BP 27617 - 31076 Toulouse Cedex 3
Tél 05 62 21 31 31 | Fax 05 62 21 31 32
www.clinique-pasteur.com