



Livret d'accueil

Bienvenue à la Clinique Honoré Cave

Vous trouverez dans ce livret d'accueil des informations pratiques sur le déroulement de votre séjour.

Nous restons, bien-sûr, à votre entière disposition pour toute autre question pour laquelle vous ne trouveriez pas de réponse dans ce livret ou sur notre site internet.

www.clinique-honore-cave.com

Madame,
Mademoiselle,
Monsieur,

En faisant le choix de la Clinique Honoré CAVE, vous faites celui d'un établissement de dimension humaine favorisant la qualité d'accueil et d'écoute attentive de ses patients.

Fidèles aux valeurs qui ont présidé à sa création, nous nous sommes engagés dans une démarche qualité permettant d'associer la garantie du plus haut niveau technique de soins au respect le plus strict des règles d'hygiène. La Clinique a satisfait à la procédure d'accréditation dite V1 en 2006 puis aux 2 autres procédures de certification. L'Etablissement a été certifié « classe A » dans la 4ème itération de la procédure de certification V2014 en 2016.

C'est pourquoi nous avons choisi de réserver cet établissement aux deux spécialités qui ont fait sa réputation : l'ophtalmologie et l'oto-rhino-laryngologie.

Une équipe médicale hautement qualifiée, comme l'ensemble du personnel, contribueront à vous assurer un agréable séjour dans des conditions favorables au prompt rétablissement.

Nous tenons par ailleurs à vous informer que toutes les remarques et suggestions que vous feriez seront prises en considération. Vous pourrez notamment répondre au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre séjour.

En vous remerciant de la confiance que vous nous témoignez, nous vous souhaitons un très agréable séjour.

Numéros de téléphone :

Standard de la Clinique, administration, hospitalisation	05 63 03 60 40
Consultations d'Ophtalmologie Urgences ophtalmologiques	05 63 03 03 04
Consultations d'ORL Urgences ORL	05 63 03 60 40 (tapez 1)
Urgences en dehors des heures d'ouverture des secrétariats	05 63 03 60 40
Numéro de fax	05 63 66 07 85

Site internet : **www.clinique-honore-cave.com**

VOTRE ADMISSION

☐ **EN URGENCE :**

À tout moment du jour ou de la nuit.

Les formalités seront effectuées ultérieurement au bureau des admissions par un de vos proches.

☐ **AU TERME D'UNE CONSULTATION POUR UNE INTERVENTION PROGRAMMÉE :**

Vous devez aller au bureau administratif faire une pré-admission.

Cette pré-admission s'effectue le jour de votre consultation d'anesthésie, avant celle-ci.

DOCUMENTS A FOURNIR :

☐ **Dossier administratif :**

Vous devez être muni(e) de :

- Votre carte Vitale ;
- Votre carte de mutuelle ;
- Votre pièce d'identité ;
- Un chèque de caution de 150 € à l'ordre de la Clinique Cave (sauf entrée en urgence et ambulatoire)

☐ **Dossier médical :**

Vous devez remettre aux infirmières du service :

- **L'ordonnance de votre traitement en cours ;**
- Votre carte de groupe sanguin si vous en avez une ;
- Vos radiographies et les résultats d'examens relatifs à l'affection motivant votre hospitalisation.

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION



□ LES FRAIS MEDICAUX

Dans la majorité des cas, s'il y a une intervention chirurgicale, les frais médicaux concernant la Clinique seront pris en charge par la Sécurité Sociale et votre mutuelle (si vous en avez une) en tiers payant. Vous n'aurez pas à faire l'avance des frais médicaux. Si vous n'avez pas de mutuelle, une facture vous sera remise au moment de votre sortie.

Les compléments d'honoraires, pour certains chirurgiens, et les prestations spéciales (implant torique ou multifocal) pour lesquels un devis vous aura été remis, au préalable, pour acceptation sont à régler au bureau des admissions lors de votre sortie. Une facture vous sera remise pour votre mutuelle qui peut prendre en charge tout ou partie de ces compléments.

□ LES SUPPLÉMENTS DIVERS

Ils correspondent aux autres suppléments hôteliers (télévision, eau, lit accompagnant, communications téléphoniques).

Ces divers frais peuvent éventuellement être pris en charge par votre mutuelle selon votre contrat.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous êtes redevable de la totalité des frais.

LES SERVICES DE SOINS

Votre hospitalisation va se dérouler dans le service d'hospitalisation complète ou dans celui d'hospitalisation en ambulatoire.

L'ensemble des médecins et du personnel soignant veille à développer des soins de qualité pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Les médecins et le personnel de la Clinique sont très attentifs au soulagement de votre douleur. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) composé de médecins, du pharmacien et de membres du personnel soignant de l'établissement, a instauré des protocoles de prise en charge de la douleur des patients à l'aide d'une démarche d'évaluation et d'utilisation de moyens spécifiques.

Vous trouverez, inséré dans ce livret, un dépliant à ce sujet ainsi qu'un questionnaire de satisfaction.

☐ **LE SERVICE D'HOSPITALISATION COMPLÈTE**

Ce service dispose de chambres individuelles et de chambres à deux lits. Toutes sont équipées d'un cabinet de toilette comprenant douche, lavabo et sanitaires. La quasi-totalité des chambres est équipée pour recevoir des personnes en situation d'handicap.

➤ LE SERVICE AMBULATOIRE

La majorité des interventions en Ophtalmologie et en ORL ne nécessite que quelques heures d'hospitalisation. La durée varie essentiellement du fait de la surveillance post-opératoire à observer.

Ainsi, nous proposons 2 services de chirurgie ambulatoire :

- ✓ Un service de courte durée dans lequel vous êtes acteur de votre séjour.

Après votre admission au RDC, vous serez orientés avec votre entourage dans une salle d'attente pré opératoire conviviale au 2^{ème} étage. Puis en fonction de la programmation opératoire, vous serez invités à vous vêtir de la tenue de bloc opératoire dans les vestiaires prévus à cet effet. Vos effets personnels seront laissés dans un casier sécurisé. Vous vous installerez sur un fauteuil confortable qui servira également de table opératoire. Vous serez ensuite amenés au bloc opératoire pour votre intervention. A votre retour, vous vous changerez dans les vestiaires de sortie et vous serez orientés vers le salon de sortie où une collation vous sera servie. Des fauteuils de relaxation sont également à votre disposition dans cet espace post- opératoire.

✓ **Un service ambulatoire adapté au 2^{ème} étage.**

Ce service est dédié aux patients qui nécessitent une prise en charge ou une surveillance spécifique. Cette prise en charge spécifique est décidée par l'équipe médicale.

L'heure d'entrée et de sortie vous sera communiquée lors de votre pré-admission ou lors d'un appel téléphonique, SMS ou mail avant votre intervention, afin que vous puissiez vous organiser. Il est important d'essayer de respecter ces horaires notamment en n'arrivant pas avant l'heure de convocation et en informant par avance votre entourage ou votre ambulancier de l'heure à laquelle il est possible de venir vous récupérer.

Les formalités administratives de sortie sont effectuées lors de votre entrée. Ainsi, vous n'aurez pas besoin de vous présenter à l'accueil au moment de votre départ.

Il est impératif de prévoir une personne pour vous raccompagner à votre domicile et de ne pas passer la première nuit seul(e) chez vous.

VOTRE SEJOUR PRATIQUE



ACCOMPAGNANTS

Dans les chambres individuelles, ils peuvent, moyennant un supplément, obtenir un lit et prendre leurs repas avec la personne hospitalisée.

BOISSONS

Des distributeurs automatiques sont installés dans le hall d'accueil ainsi qu'au premier étage.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière en hospitalisation complète ou en ambulatoire moyennant un supplément journalier, dans la mesure des places disponibles.

Vous devez en faire la demande dès votre pré-admission. Toutefois, compte-tenu de l'activité de l'établissement, il se peut que le rythme des sorties et des urgences ne permette pas, dès votre arrivée, de vous attribuer la chambre particulière que vous avez souhaitée. Si tel est le cas, nous vous demandons de nous en excuser, satisfaction vous en sera donnée le plus rapidement possible.

CLIMATISATION

Votre chambre est climatisée. Pour le bon fonctionnement du système, nous vous remercions de laisser les fenêtres fermées. Le personnel de service règlera la température selon votre souhait.

CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre présence à la Clinique ne soit pas divulguée, signalez-le à la secrétaire lors de votre pré-admission. Le nécessaire sera fait afin de respecter vos souhaits.

COURRIER

Vous pouvez déposer votre courrier timbré au personnel de service ou le déposer à l'accueil de la Clinique.

CULTE

Si durant votre séjour vous souhaitez l'assistance d'un représentant de votre culte, signalez-le dans le service. Nous nous efforcerons de répondre au mieux à votre demande.

DROITS FONDAMENTAUX DES USAGERS

La Clinique contribue à développer la prévention, à garantir l'égal accès aux soins et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

Elle assure le respect de la dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.

Elle assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations de santé.

ETAT DE SANTÉ

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a réglementé le droit à l'information du patient que l'établissement s'attache à respecter strictement.

L'ensemble des informations concernant votre santé est délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité qui donnerait lieu à l'information de vos proches.

Le patient prend, avec le médecin et suivant les informations qui lui sont fournies, les décisions concernant sa santé. Son consentement est fondamental, il peut le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

INFORMATION ET DOSSIER MÉDICAL

L'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical.

La consultation du dossier médical est rendue possible selon les modalités de la loi du 4 mars 2002. Toute demande de consultation du dossier médical devra se faire par écrit auprès du Directeur de la Clinique, accompagnée d'un justificatif d'identité.

Les informations de votre dossier peuvent vous être communiquées soit directement soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place

vosre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

BRACELET / IDENTITO-VIGILANCE

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins, notamment par la mise en place systématique d'un bracelet d'identification lors de votre entrée dans l'établissement.

Ainsi, vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité et ceci pour votre sécurité. Votre contribution nous est précieuse.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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 ses 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 ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Un formulaire de saisie de vos directives anticipées est annexé à ce livret.

DONS D'ORGANES

Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé(e).

SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS DONNER VOS ORGANES ET TISSUS

Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus est de vous inscrire sur le registre national des refus.

Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. En cas d'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre souhait.

Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale. Une retranscription écrite mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus devra être faite par les proches ou l'équipe médicale. Elle devra être datée et signée par vos proches et par l'équipe médicale et sera conservée dans le dossier médical.

TRAITEMENT INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Dans le strict respect du secret médical et de la loi sur l'« informatique et liberté » n°78-17 du 6 Janvier 1978, la Clinique gère des fichiers informatiques de données médicales et administratives des patients.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin.

Si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient exploitées dans les enquêtes nationales, merci de le signaler lors de votre admission.

INTERPRÈTES

Le personnel du bureau des entrées et le personnel soignant disposent d'une liste d'interprètes qui pourront aider les patients.

LINGE

Vous devez vous munir de votre linge personnel, d'un peignoir si vous devez vous déplacer dans la Clinique, ainsi que de vos objets de toilette (savon, serviettes de toilette...) et d'un sèche-cheveux.

MINEURS et MAJEURS PROTÉGÉS (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle)

Le consentement écrit des détenteurs de l'autorité parentale et des tuteurs d'un majeur sous tutelle est obligatoire pour tous les soins et interventions chirurgicales. Les intéressés doivent être également informés, de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement, afin de participer à la prise de décision les concernant. Toutefois, le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Le patient mineur peut s'opposer expressément à ce que la personne titulaire de l'autorité parentale soit consultée pour mettre en œuvre le traitement ou une intervention. Dans ce cas, le médecin peut se dispenser du consentement à condition que la personne mineure se fasse accompagner d'une personne majeure de son choix.

PARKING

Le parking est mis gratuitement à la disposition des malades et des visiteurs. Cependant, la situation privilégiée de la Clinique Honoré Cave en plein cœur de la ville réduit le nombre de places de parking disponibles. Veuillez impérativement respecter les emplacements réservés aux ambulances et aux personnes en situation d'handicap. Le parking de la Clinique n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

ETABLISSEMENT SOUS VIDEO-SURVEILLANCE

Cet établissement est placé sous vidéo-surveillance pour des raisons de sécurité des biens et des personnes. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images vous concernant.

Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser à la Direction.

PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage, en qui vous aurez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Si vous le souhaitez, cette personne pourra assister aux entretiens médicaux.

Dans le cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer vos souhaits ou de recevoir les informations médicales nécessaires, cette personne serait consultée par les médecins et l'équipe soignante.

PROFESSIONNELS DES SERVICES DE SOINS

Les médecins et tous les autres intervenants portent un badge sur lequel vous pouvez lire leur nom et leur fonction.

Les infirmier(e)s effectuent les soins et ont en charge 24h/24 la surveillance de votre état de santé.

Les aide-soignant(e)s répondent aux besoins des patients par leur présence et par les soins auxquels ils participent sous la surveillance des infirmier(e)s.

Les agents de service hospitalier assurent l'entretien et l'hygiène de votre chambre.

RÉCLAMATIONS

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour, adressez-vous à l'infirmière responsable du service. Elle essaiera de répondre à vos attentes et en informera le médecin et la Direction de la Clinique sans délai.

Vous pouvez également saisir la « Commission Des Usagers », la CDU.

Cette commission a pour rôle de veiller au respect des droits des patients et d'améliorer la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Vous pourrez rencontrer un de ses membres, recevoir des explications et être informé(e) des suites apportées à vos demandes. La commission tient une permanence sur rendez-vous, organisée par le secrétariat de la Clinique.

Pour en savoir plus, adressez-vous à l'infirmière responsable du service.

REPAS

Ils sont servis dans les chambres et tiennent compte des prescriptions diététiques éventuellement imposées par votre état de santé. Ils tiennent également compte, sur votre demande, de vos obligations confessionnelles.

Les repas sont confectionnés à base de produits frais, sur place par notre cuisinier. Ils sont à commander, avant 10 heures pour le déjeuner et 16 heures pour le dîner, aux admissions ou au personnel du service dans lequel vous (ou un proche) êtes hospitalisé(e).

DEVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique Honoré Cave s'engage dans une politique de développement durable au travers d'actions telles que :

- ✓ La préservation de l'environnement
 - Une politique de tri des déchets (formation des personnels, audits réguliers...) ;
 - Le remplacement des produits de bio-nettoyage issus de la chimie de synthèse par des produits éco-labellisés et biodégradable ;
 - Des économies d'énergie.
- ✓ La qualité de vie au travail
- ✓ Une gestion économique durable pour la pérennité de l'emploi.

Cette politique de développement durable, impulsée par la Direction, est l'affaire de tous.

SATISFACTION

La Clinique désire connaître le niveau de satisfaction de ses patients, notamment par l'analyse du questionnaire annexé à ce livret, ainsi qu'à l'aide d'enquêtes ponctuelles auxquelles vous pourrez éventuellement être invité(e) à répondre. Une boîte à lettres, située dans le service d'hospitalisation (à côté de la salle de soins) au premier étage, est à votre disposition pour toutes les suggestions que vous souhaiteriez nous faire. Nous vous en remercions par avance.

SECURITÉ

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées ; les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

TABAC

Nous vous rappelons que, par décret, il est interdit de fumer dans l'établissement.

ALCOOL

Nous vous rappelons qu'il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées au sein de l'établissement.

TÉLÉPHONE

Chaque lit dispose d'un téléphone avec un numéro d'accès direct donné lors de votre admission. Ce numéro est personnel, vous pourrez le communiquer à vos proches afin qu'ils vous joignent directement.

Si vous occupez une chambre à deux lits, nous vous recommandons d'éviter l'usage du téléphone après 20 heures. L'usage des téléphones portables, susceptible de perturber nos équipements de surveillance médicale, est strictement interdit dans l'enceinte de l'établissement.

TÉLÉVISION

Vous pouvez utiliser le poste installé dans votre chambre moyennant une location journalière. Vous devez en faire la demande lors des formalités d'entrée, pour une chambre à deux lits.

VALEUR-BIJOUX

Durant votre hospitalisation, nous vous conseillons de ne pas apporter d'objets de valeur : bijoux, carnet de chèques, cartes de crédit, espèces...

Il est recommandé de déposer au secrétariat les objets de valeur et les sommes en numéraire que vous possédez. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou pendant votre séjour. La Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou vol des objets ou espèces qui ne lui auraient pas été confiés.

VISITES

Sauf avis médical contraire, elles sont autorisées de 14 à 20 heures. Pour le repos de tous, il faut éviter les visites en groupe, les visites longues ou bruyantes, la présence de jeunes enfants. Merci d'observer le silence dans les couloirs et ne pas fumer.

Il sera demandé aux visiteurs de quitter la chambre pour les visites médicales, les soins infirmiers et le ménage.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

La prévention

Certaines règles d'hygiène (friction des mains avec une solution hydro-alcoolique, lavage des mains ...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses ; votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation chirurgicale (douches pré-opératoires, visites ...).

Les moyens mis en place

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) est en place depuis 1999 dans notre établissement. Elle travaille en coordination avec une Équipe Opérationnelle d'Hygiène qui est assistée par des correspondants en hygiène présents dans chacun des services de la clinique. Leurs actions visent à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité pour maîtriser au quotidien le risque infectieux.

Le programme annuel du CLIN est notamment axé sur la prévention, la surveillance annuelle et le signalement des infections en lien avec les soins. Il est soumis chaque année pour approbation à la Commission Médicale d'Etablissement.

Il intègre également le suivi de la consommation et des prescriptions d'antibiotiques, le contrôle continu de la qualité de l'air et de l'eau, l'amélioration des prestations hôtelières (linge, entretien des locaux), les évaluations régulières des pratiques professionnelles du personnel médical et paramédical ainsi que la formation continue du personnel.

La Clinique participe, au niveau national, à des enquêtes relatives à la surveillance des infections associées aux soins.

Des données vous concernant pourront donc être transmises dans le cadre de ces enquêtes.

Nos résultats

En application de l'article R.6111-2 du Code de la santé publique, les établissements de santé remplissent chaque année le bilan des activités de lutte contre les infections nosocomiales défini par arrêté. Ce bilan standardisé sert à l'élaboration du tableau de bord des infections nosocomiales associant des indicateurs de résultats, de structures et de procédures.

Notre établissement mesure la qualité de l'offre de soins à l'aide de plusieurs indicateurs tels que l'ICALIN, l'ICSHA, l'ICATB, l'ICABMR ou l'ICALISO.

Les résultats sont disponibles sur le site du ministère de la santé SCOPE SANTE et sont également affichés dans l'établissement.

QUALITÉ, GESTION DES RISQUES

L'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue pour vous garantir la qualité et la sécurité des soins.

De ce fait, la Clinique Honoré Cave s'est inscrite de longue date dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins plaçant le patient au centre de ses préoccupations et a su développer au fil des années une véritable culture qualité au sein de l'établissement.

Notre politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins se définit au travers d'objectifs :

✓ Offrir une prise en charge de qualité et personnalisée à tous nos patients et notamment :

- Développer l'offre de soins en conformité avec notre Projet d'Etablissement ;
- Assurer l'information du patient sur son état de santé et le respect de ses droits ;
- Assurer la qualité de la prise en charge sur la douleur, la nutrition, les soins.

✓ Poursuivre la dynamique de qualité et de gestion des risques et pérenniser une culture sécurité.

✓ Pérenniser la démarche d'évaluation existante et impliquer les équipes en communiquant les résultats et leurs évolutions.

Ainsi, différents processus d'évaluation internes et externes permettent de s'assurer de l'atteinte des objectifs fixés dans notre politique qualité et gestion des risques centrée sur le patient.

Certification

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé. Elle concerne l'ensemble de son fonctionnement et ses pratiques. Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de prise en charge du patient sont prises en compte par l'établissement de santé. Elle incite l'ensemble des professionnels à analyser leur organisation et à développer des actions d'amélioration.

La procédure de certification est obligatoire et intervient périodiquement, excepté lorsque des insuffisances obligent à son renouvellement.

Elle est relayée par une démarche continue de la qualité.

La certification est attribuée par la Haute Autorité de Santé. Après la visite des experts-visiteurs formés par cet organisme, un compte rendu de certification présente les résultats qui sont rendus publics sur le site internet www.has.fr.

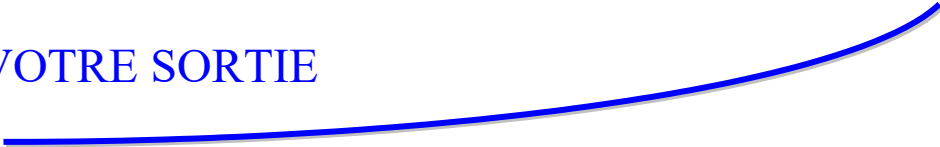
Indicateurs

Des indicateurs sont mesurés périodiquement pour vous informer sur la qualité du dossier des patients hospitalisés. Ils sont issus d'une démarche d'amélioration de la qualité coordonnée par la Haute Autorité de Santé. Ces résultats sont affichés dans la Clinique et sont disponibles sur le site du ministère de la santé SCOPE SANTE.

Un **questionnaire de satisfaction** vous sera remis avec le livret d'accueil. C'est pour nous un outil privilégié d'amélioration de la qualité de votre prise en charge. Merci de bien vouloir le retourner soit par l'intermédiaire de l'équipe soignante, soit dans la boîte aux lettres prévue à cet effet, soit par voie postale à l'attention de la Direction.

Nous vous remercions par avance pour votre participation dans la mise en place de notre programme d'évaluation. Votre avis nous fait progresser !

VOTRE SORTIE



Votre sortie doit obligatoirement être autorisée par le médecin responsable de votre hospitalisation.

Si vous décidez de quitter la Clinique contre avis médical, vous devrez signer une décharge de responsabilité.

- Avant de quitter la clinique, l'infirmière responsable du service viendra vous voir pour vous donner la marche à suivre et répondre à d'éventuelles questions.
- Enfin, vous passerez par le bureau des entrées et sorties pour régler les frais restant à votre charge et retirer les objets de valeur que vous aurez déposés au coffre.



RELATION AVEC VOTRE MÉDECIN

Le carnet de santé servira de lien avec votre médecin traitant. Il peut vous rendre visite pendant votre hospitalisation et recevoir tous les renseignements sur l'évolution de votre état. Il recevra un compte-rendu d'hospitalisation ainsi que toutes les indications utiles à la poursuite de votre traitement.

Si vous ne souhaitez pas que ces informations soient délivrées à votre médecin traitant, merci de le signaler au chirurgien qui vous a opéré.



LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE

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.



LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISE

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

SITUATION GEOGRAPHIQUE



Située au carrefour des axes Paris - Toulouse et Toulouse – Bordeaux, la ville de Montauban est facilement accessible.

Moyens de communications :

Par la route :

- **Depuis Toulouse par la RN20 ou l'A 62/E9 :** Prendre la rocade - sortie n°63 Albi - continuer sur D999, au rond-point, prendre à gauche D999 puis au rond- point, continuer tout droit D999 - rond-point suivant, prendre à droite Boulevard Hubert Gouze ; enfin, au rond-point HONORE CAVE, prendre la première sortie à droite vers le Boulevard Montauriol.

La Clinique est située au numéro 406 juste avant le premier feu.

- **Depuis Cahors (par la RN20 ou l'A20)** prendre la rocade - sortie n°63 Albi - (même itinéraire que la sortie de Toulouse).

En bus :

- Ligne C : arrêt CES Ingres
- Ligne F : arrêt CES Ingres
- Ligne G : arrêt CES Ingres

