

LIVRET D'ACCUEIL

CLINIQUE TOULOUSE LAUTREC

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)
HOSPITALISATION COMPLÈTE

ALBI



**POUR ACCÉDER
À LA CLINIQUE**

**EN TRANSPORTS EN
COMMUN**

LIGNE L ET F1
ARRÊT BOULEVARD ANDRIEU

*LES HORAIRES ET LE PLAN
DU RÉSEAU SONT DISPONIBLES
SUR LE SITE INTERNET DE
LA COMMUNAUTÉ
D'AGGLOMÉRATION DE
L'ALBIGEOIS, ONGLET
TRANSPORTS.*

EN VOITURE

L'ACCÈS À LA CLINIQUE SE
FAIT PAR LA RUE JACQUES
MONOD, UN PARKING EST
ACCESSIBLE À TOUS LES
VÉHICULES.

**Madame,
Monsieur,**

Votre état de santé nécessite un séjour dans notre établissement de soins. Nous vous remercions d'avoir choisi la Clinique Toulouse Lautrec. L'équipe médicale, soignante et administrative est heureuse de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue au sein de cet établissement.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre attention, est destiné à vous apporter les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Dès votre admission et tout au long de votre séjour, vous serez accompagné(e) par une équipe pluridisciplinaire qui met ses compétences et sa vigilance à votre service, afin que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions.

Pour la sécurité et la qualité de la vie quotidienne de tous, nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance et respecter les règles de vie collective détaillées dans ce livret.

Notre volonté est de rester constamment à votre écoute. Votre avis sera régulièrement sollicité. À cet effet, il vous sera proposé, à la fin de votre séjour, de remplir un questionnaire de satisfaction. Ce dernier nous permettra de recueillir vos appréciations, suggestions et/ou commentaires, afin d'améliorer la qualité de la prise en charge.

Enfin, un questionnaire de satisfaction issu du dispositif national E-SATIS de la Haute Autorité de Santé (HAS) vous sera également communiqué via votre adresse email, quelques jours après votre sortie.

La Direction et l'ensemble des équipes de la Clinique Toulouse Lautrec vous souhaitent un prompt et complet rétablissement.

Sommaire

01 . La Clinique Toulouse Lautrec

- . Présentation de la Clinique / 4
- . Les Soins Médicaux et de Réadaptation à la Clinique / 5
- . Le Groupe Clinipole / 6

02 . Votre séjour

- . Votre demande d'admission / 8
- . Votre admission / 8
- . Tarification / 8
- . Préparez votre prise en charge / 9
- . Votre chambre / 9
- . Personnel / 9
- . Objet de valeur / 10
- . Repas / 10
- . Hygiène / 10
- . Distributeur de boissons et de snacks / 10
- . Courrier / 10
- . Culte / 11
- . Visites / 11
- . Confidentialité et intimité / 11
- . Autorisation temporaire de sortie / 11
- . Consigne de sécurité / 11
- . Parking / 11
- . Wifi / 12
- . Téléphone / 12
- . Sécurité et vidéosurveillance / 12
- . Votre sortie / 12
- . Transport / 12
- . Sortie contre avis médical / 12

03 . Vos droits

- . Désignation de la personne de confiance / 14
- . Désignation d'une personne à prévenir / 14
- . Protection de vos données personnelles / 14
- . Rédaction de vos directives anticipées / 14
- . Dossier médical / 15
- . Plaintes et réclamations / 17
- . Commission Des Usagers / 18

05 . Nos engagements

- . Charte de la personne hospitalisée / 20
- . Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante / 21
- . Charte Romain Jacob / 22
- . Démarche qualité et sécurité des soins / 23
- . La lutte contre les infections liées aux soins / 23
- . Prise en charge de la douleur / 24



La Clinique Toulouse Lautrec

- . Présentation de la Clinique / 4
 - . Les Soins Médicaux et de Réadaptation à la Clinique / 5
 - . Le Groupe Clinipole / 6
- 

Présentation de la Clinique Toulouse Lautrec



La Clinique Toulouse Lautrec est un établissement de santé privé, médico-chirurgical, membre du Groupe Clinipole, présidé par le Docteur Serge Constantin.

Dans le but de répondre au mieux aux besoins de santé du bassin Albigeois, la Clinique Toulouse Lautrec est un établissement qui regroupe en un même lieu :

- 17 SPÉCIALITÉS
- 210 COLLABORATEURS
- PLUS DE 50 MÉDECINS
- PLUS DE 10 000 PASSAGES PATIENTS PAR AN

**ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : DU LUNDI
AU DIMANCHE DE 7H30 À 19H30**

La Clinique n'a cessé de se développer afin d'offrir une prise en charge de qualité, avec comme priorités, l'efficacité médicale et la considération de l'être humain.

La Clinique Toulouse Lautrec dispose d'un Service Médicalisé de Premiers Soins (SMPS) et d'une activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), dont il est question dans ce livret.

Le plateau technique et les spécialités médicales rassemblés au sein de la Clinique Toulouse Lautrec permettent une approche complète de votre santé et une prise en charge personnalisée.



Les Soins Médicaux et de Réadaptation à la Clinique Toulouse Lautrec

LE SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION SE SITUE AU 1^{ER} ET 3^E ÉTAGES. CE SERVICE A UNE CAPACITÉ D'ACCUEIL DE 84 LITS, RÉPARTIS EN CHAMBRES INDIVIDUELLES ET CHAMBRES DOUBLES.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : DU LUNDI AU DIMANCHE DE 7H30 À 19H30

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

La Clinique Toulouse Lautrec s'articule autour d'une équipe de soins pluridisciplinaire, vous permettant de retrouver votre autonomie grâce à un programme personnalisé.

- › **Équipe médicale** : généralistes
- › **Équipe de soins** : directrice des soins, coordonnatrice des soins, infirmiers et aides-soignants
- › **Équipe de rééducateurs** : kinésithérapeutes, ergothérapeutes et enseignants en activité physique adaptée
- › **Équipe bionettoyage / restauration** : agents de service hospitalier
- › Diététicienne
- › Assistante sociale

Nos médecins spécialistes assurent le suivi et la permanence médicale.

OFFRE DE SOINS ET PLATEAU TECHNIQUE

La Clinique Toulouse Lautrec vous assure une prise en charge de qualité, en hospitalisation complète comme de jour. L'établissement est doté d'un plateau technique de rééducation complet :

- 2 SALLES DE KINÉSITHÉRAPIE
- UN PÔLE DE CONSULTATIONS EXTERNES PERMETTANT L'ACCÈS À D'AUTRES PRATICIENS SPÉCIALISTES



L'activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients, ainsi que de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

La Clinique Toulouse Lautrec est spécialisée dans la prise en charge :

- DES AFFECTIONS CARDIO-VASCULAIRES,
- DES AFFECTIONS RESPIRATOIRES,
- DES AFFECTIONS DE LA PERSONNE ÂGÉE POLY PATHOLOGIQUE, DÉPENDANTE OU À RISQUE DE DÉPENDANCE,
- POLYVALENTE.

Le Groupe Clinipole

Le Groupe Clinipole est l'un des principaux acteurs de soins privés en Occitanie. Il compte 15 établissements couvrant la plupart des disciplines médicales et chirurgicales, et privilégiant la complémentarité de l'offre de soins, pour une meilleure prise en charge du patient.

Définissant l'humain au cœur de ses priorités, le Groupe Clinipole a investi dans des secteurs d'activité atypiques pour le privé, tels que le handicap, la psychiatrie, l'addictologie ou encore la gériatrie. Précurseur dans le domaine, il propose une prise en charge globale et complète.

Expert du secteur sanitaire, il développe également ses activités dans le domaine des seniors et de la petite enfance, avec pour objectif de proposer des services adaptés aux différentes étapes de la vie. Depuis quelques années, le Groupe Clinipole étend son cœur de métier à des domaines connexes au secteur de la santé : la restauration et les services hôteliers.

WWW.GROUPECLINIPOLE.FR



LE GROUPE CLINIPOLE

SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL

Cliniques Médico-chirurgicales

- › Clinique du Parc, Castelnau-le-Lez
- › Clinique Via Domitia, Lunel
- › Clinique Toulouse Lautrec, Albi

Établissements de Soins Médicaux et de Réadaptation

- › Clinique du Pic Saint-Loup, St-Clément-de-Rivière
- › Clinique Saint-Clément, St-Clément-de-Rivière
- › Centre SMR Ambrussum, Lunel
- › Clinique Toulouse Lautrec, Albi

Sociétés d'ambulances

- › Transports Sanitaires d'Occitanie, Baillargues

Établissements pour l'accueil des personnes handicapées

- › MAS Hélios, St-Germé
- › IME SESSAD Terre d'Envol, Condom

PETITE ENFANCE

- › Crèche L'Étoile Filante, Montpellier

RÉSIDENCES SERVICES SÉNIORS OCCITALIA

- › Le Domaine d'Ucétia, Uzès
- › Le Flaugergues, Montpellier
- › L'Orangerie du Château Levât, Montpellier
- › Le Domaine de Maleska, Poussan
- › L'Apogée, Castelnau-le-Lez

RESTAURATION

- › La Guinguette des Amoureux, St-Mathieu-de-Tréviers

SERVICES HÔTELIERS

- › Groupe Clinipole Bio Nettoyage
- › Groupe Clinipole Restauration

Votre séjour

- . Votre demande d'admission / 8
- . Votre admission / 8
- . Tarification / 8
- . Préparez votre prise en charge / 9
- . Votre chambre / 9
- . Personnel / 9
- . Objet de valeur / 10
- . Repas / 10
- . Hygiène / 10
- . Distributeur de boissons et de snacks / 10
- . Courrier / 10
- . Culte / 11
- . Visites / 11
- . Confidentialité et intimité / 11
- . Autorisation temporaire de sortie / 11
- . Consigne de sécurité / 11
- . Parking / 11
- . Wifi / 12
- . Téléphone / 12
- . Sécurité et vidéosurveillance / 12
- . Votre sortie / 12
- . Transport / 12
- . Sortie contre avis médical / 12

Votre séjour



La Clinique Toulouse Lautrec offre le calme et la sérénité nécessaires à la conduite de vos soins, axés sur votre bien-être.

Toutes les hospitalisations en séjour de soins de suite sont effectuées sur prescription médicale, directement après une hospitalisation ou sur demande du médecin traitant.

UNE DATE D'ENTRÉE SERA FIXÉE DANS LA MESURE DES PLACES DISPONIBLES ET APRÈS L'AVAIL DE LA COMMISSION D'ADMISSION DE L'ÉTABLISSEMENT.

VOTRE DEMANDE D'ADMISSION

La commission d'admission se réunit pour :

- › décider de votre admission selon votre dossier et votre projet thérapeutique,
- › définir les disciplines rééducatives concernées,
- › et le nombre de séances par semaine,
- › définir la durée prévisionnelle de l'hospitalisation.

VOTRE ADMISSION

Dès votre arrivée, vous serez pris en charge par notre personnel d'accueil, qui vous accompagnera pour la réalisation de vos formalités administratives, pour lesquelles vous devez vous munir des documents suivants :

- VOTRE PIÈCE D'IDENTITÉ
(CARTE D'IDENTITÉ OU PASSEPORT OU TITRE DE SÉJOUR EN COURS DE VALIDITÉ)
- VOTRE CARTE VITALE ET L'ATTESTATION PAPIER RELATIVE À VOS DROITS, EN COURS DE VALIDITÉ, MENTIONNANT VOTRE MÉDECIN TRAITANT DÉCLARÉ
- VOTRE CARTE DE MUTUELLE OU L'ATTESTATION DE PRISE EN CHARGE DE VOTRE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ OU VOTRE ATTESTATION DE COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE OU ACS
- VOTRE BULLETIN DE SITUATION ÉTABLI PAR L'ÉTABLISSEMENT DE PROVENANCE
- L'ENSEMBLE DE VOS DOCUMENTS MÉDICAUX
(RADIOS, BILANS SANGUINS, GROUPE SANGUIN, ORDONNANCES DE TRAITEMENT EN COURS, ...)
- POUR LES MAJEURS PROTÉGÉS : LA DEMANDE DU JUGEMENT DE PLACEMENT SOUS TUTELLE.

Il est obligatoire d'effectuer les formalités administratives d'admission à l'accueil de l'établissement, avant votre installation en chambre.

TARIFICATION

Les compléments non couverts par les organismes de sécurité sociale (forfait journalier, chambre particulière pour convenance personnelle, télévision, téléphone, et autres prestations) devront être réglés (excepté en cas de prise en charge par votre mutuelle).

Vous trouverez en annexe de ce livret les tarifs appliqués pour les divers suppléments, non pris en charge par l'Assurance Maladie.



À savoir :

Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie des frais relatifs à votre chambre. Avant votre arrivée dans notre établissement, rapprochez-vous de la mutuelle dont vous dépendez afin de connaître les modalités de prise en charge de votre séjour.

BIEN VOUS IDENTIFIER, C'EST ASSURER VOTRE SÉCURITÉ

Afin d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge, votre identité est primordiale.

Un bracelet d'identification sera placé à votre poignet, afin d'assurer votre sécurité. Vous devez le conserver pendant toute la durée de votre séjour, et signaler au personnel soignant toute perte ou casse de votre bracelet.

PRÉPAREZ VOTRE PRISE EN CHARGE

Pour assurer votre confort lors de votre séjour, prévoyez :

- ☐ 5 serviettes et 5 gants
- ☐ Sous-vêtements et chaussettes propres à changer tous les jours
- ☐ 3 pyjamas
- ☐ 1 paire de pantoufles
- ☐ 1 tenue confortable par jour
- ☐ 2 tenues de sport et des chaussures adaptées aux exercices de kinésithérapie
- ☐ 1 brosse à dents neuve
- ☐ 1 dentifrice
- ☐ 1 gel douche
- ☐ 1 shampoing
- ☐ 1 brosse à cheveux
- ☐ Vos boîtiers de rangement pour vos prothèses dentaires, auditives, lentilles de contact, lunettes...
- ☐ Le matériel que le médecin vous a éventuellement prescrit (bas, bandes, attelles, ceinture de contention...).

**VOTRE CHAMBRE**

Votre séjour s'effectue en chambre individuelle ou en chambre double. L'affectation d'une chambre particulière, si vous en avez fait la demande, dépendra des disponibilités de l'établissement.

Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance des tarifs en vigueur*. Nous vous rappelons que toute demande de chambre particulière vous engage au règlement des frais associés.

Si vous êtes hospitalisé(e) en chambre double, dans un souci de respect de la confidentialité des informations qui vous concernent, le médecin et/ou le personnel peuvent vous recevoir dans un bureau.

Toutes les chambres sont équipées d'un système d'appel malade, d'une salle d'eau avec lavabo et toilettes, d'un téléphone et d'une télévision.**

LA PRÉSENCE D'UN ACCOMPAGNANT POUR LA NUIT N'EST AUTORISÉE QU'À TITRE EXCEPTIONNEL.

PERSONNEL

Le personnel de l'établissement est identifiable par sa tenue, sur laquelle son prénom, la première lettre de son nom et sa qualification sont indiqués.

**tarifs indiqués en annexe de ce livret*

***en chambre double, l'utilisation d'un casque audio est nécessaire. La demande doit être faite auprès du personnel de l'accueil de l'établissement.*

OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne prendre aucun objet de valeur, et vous rappelons que l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets laissés dans les chambres. Il est possible de déposer vos objets de valeurs (chéquier, carte bancaire, argent liquide, papiers d'identité, bijoux, ...) dans le coffre du bureau des entrées. Ceux-ci vous seront remis lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique, du lundi au vendredi de 7h à 18h et le samedi de 8h à 13h au bureau des entrées. L'accueil peut également vous les remettre pendant les horaires de présence de l'hôtesse, tous les jours de 7h30 à 19h30, et contre reçu.

REPAS

Lors de votre admission, vous pourrez faire part au médecin de vos demandes et régimes spécifiques afin que les repas qui vous seront servis soient adaptés. Les menus, élaborés par une diététicienne, contiennent des produits frais et respectent le rythme des saisons.

LE PETIT DÉJEUNER, LE DÉJEUNER ET LE DÎNER SONT SERVIS EN CHAMBRE.

Les horaires de repas sont les suivants :

- LE PETIT-DÉJEUNER EST SERVI À PARTIR DE 7H30
- LE DÉJEUNER EST SERVI À PARTIR DE 12H
- LE DÎNER EST SERVI À PARTIR DE 17H45

Pour des raisons d'hygiène, nous vous demandons de ne pas stocker de denrées alimentaires en chambre.

VOS ACCOMPAGNANTS ONT LA POSSIBILITÉ DE SE RESTAURER SUR PLACE.

UN SERVICE DE RESTAURATION EST OUVERT DE 12H À 14H À L'ESPACE « MOULIN DE LA GALETTE » (SITUÉ À L'ÉTAGE -1), HORS WEEK-END ET JOURS FÉRIÉS.

LA CONSOMMATION D'ALCOOL ET LA LIVRAISON DE REPAS SONT STRICTEMENT INTERDITS DANS LES SERVICES DE SOINS.

HYGIÈNE

Pour des raisons d'hygiène, les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

L'hygiène des mains, pour les patients, les visiteurs et le personnel, est primordiale. Des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans l'ensemble de l'établissement.

DISTRIBUTEURS DE BOISSONS ET DE SNACKS

Des distributeurs automatiques de boissons et de snacks sont à votre disposition à l'accueil de la Clinique et à l'entrée du « Service Médicalisé de Premiers Soins ».

COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier, posté à votre nom et à l'adresse de la Clinique.

Pour envoyer votre courrier, déposez-le affranchi à l'accueil de l'établissement. La levée du courrier est effectuée à 16h, du lundi au vendredi.

CULTE

Toute personne hospitalisée au sein de l'établissement a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité, du bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Elle doit s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Vous pouvez ainsi recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. Leurs coordonnées sont à votre disposition, sur demande, auprès du personnel de l'établissement.

VISITES

Les visites sont autorisées de 14h à 19h du lundi au dimanche si votre état de santé le permet. Pendant ces horaires, les visiteurs sont appelés à attendre la fin des soins et du ménage pour entrer dans la chambre. Afin de respecter le confort et l'intimité de l'ensemble des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs à deux.

CONFIDENTIALITÉ ET INTIMITÉ

Pour des raisons de confidentialité et de respect de votre intimité, vous pouvez demander, à tout moment, la non divulgation de votre présence au sein de notre établissement.

AUTORISATION

TEMPORAIRE DE SORTIE

Une autorisation temporaire de sortie (1 journée maximum) peut être accordée par votre médecin référent, après en avoir fait la demande auprès du personnel soignant de l'établissement.

RAPPEL : L'AUTORISATION DE SORTIE EST AUTORISÉE EN JOURNÉE UNIQUEMENT (PAS LA NUIT).

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Sécurité incendie : en cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichées dans l'établissement. Gardez votre calme, prévenez le personnel de l'étage ou donnez l'alerte avec l'appel malade et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident. N'utilisez pas l'ascenseur.

Tabac et substances illicites : il est interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres et dans l'établissement.

LA DÉTENTION D'ARMES BLANCHES OU À FEU, DE SUBSTANCES ILLICITES, D'ALCOOL, OU DE TOUTE AUTRE MATIÈRE DANGEREUSE EST STRICTEMENT INTERDITE.

PARKING

Un parking est à la disposition de vos proches et accompagnants. Il est recommandé de ne laisser aucun objet de valeur dans les véhicules.

EN CAS DE VOL/DÉGRADATION, LA DIRECTION DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ.



WIFI

Toutes les chambres sont équipées d'une connexion Wi-Fi, sous conditions tarifaires.

Pour en bénéficier, adressez-vous à l'accueil de l'établissement, qui vous remettra un document d'information afin de vous aider à vous y connecter.

TÉLÉPHONE

Le jour de votre admission, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique dans votre chambre, afin de pouvoir communiquer librement 24h/24. Veuillez vous adresser au bureau des entrées pour l'activation de ce service* (7h à 18h du lundi au vendredi et le samedi matin de 8h30 à 13h).

SÉCURITÉ ET VIDÉOSURVEILLANCE

L'établissement est doté d'un système de détection incendie et de mise en sécurité. L'ensemble du personnel est régulièrement formé et entraîné pour intervenir en cas d'alerte.

**tarifs indiqués en annexe de ce livret*

VOTRE SORTIE

Votre départ est décidé en concertation avec votre médecin. L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour préparer votre sortie et vous guider dans l'accomplissement des formalités pratiques et administratives.

Pour ce faire, vous devrez vous présenter, après autorisation du personnel du service, à l'accueil principal de l'établissement.

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de :

- ☐ Récupérer vos ordonnances de sortie auprès du médecin qui vous a suivi
- ☐ Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation
- ☐ Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif
- ☐ Régler les frais relatifs à votre hospitalisation, non pris en charge par votre mutuelle complémentaire
- ☐ Vérifier que vous n'oubliez aucun effet personnel dans votre chambre
- ☐ Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés

TRANSPORT

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire. Il vous prescrira le moyen de transport le mieux adapté à votre état de santé (ambulance, VSL). Le choix de la compagnie de VSL/ambulance est laissé à votre convenance. Le personnel de la Clinique peut se charger de la contacter.

Il est obligatoire que la prescription de transport soit faite avant votre déplacement pour la prise en charge de ces frais. Aucune régularisation ne pourra être faite a posteriori.

SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement et le praticien de toute responsabilité.



Vos droits

- . Désignation de la personne de confiance / 14
- . Désignation d'une personne à prévenir / 14
- . Protection de vos données personnelles / 14
- . Rédaction de vos directives anticipées / 14
- . Dossier médical / 15
- . Plaintes et réclamations / 17
- . Commission Des Usagers / 18

Désignation de la personne de confiance

Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire à compléter que vous trouverez en annexe de ce livret. Cette désignation est révocable à tout moment.

Ce formulaire est joint à ce livret d'accueil, et disponible, à la demande, auprès du personnel de l'établissement.

Désignation d'une personne à prévenir

Cette désignation se fait par le formulaire à compléter que vous trouverez en annexe de ce livret.



Protection de vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, nous serons amenés à traiter des informations médicales et administratives à caractère personnel vous concernant dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données). Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge/accompagnement et sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier sont conservées tant que vous êtes suivi dans notre établissement.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.clinique-toulouse-lautrec.com « Rubrique Vos droits – protection de vos données personnelles » ou referez-vous à l'annexe de ce livret.

Rédaction de vos directives anticipées

La rédaction de vos directives anticipées est un droit qui vous est offert. Elle n'est pas obligatoire.

PLUS D'INFORMATIONS EN ANNEXE DE CE LIVRET.

Dossier médical

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé.

Elle peut y accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé.

Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa de l'article L1111-7 du CSP.

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

SOUS RÉSERVE DE L'OPPOSITION PRÉVUE À L'ARTICLE L. 1111-5, DANS LE CAS D'UNE PERSONNE MINEURE, LE DROIT D'ACCÈS EST EXERCÉ PAR LE OU LES TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE. À LA DEMANDE DU MINEUR, CET ACCÈS A LIEU PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UN MÉDECIN.

En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

La consultation sur place des informations, ainsi que la délivrance d'une copie, est gratuite.

Les conditions d'accès aux informations de santé dans l'établissement se font conformément à l'Arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès accessibles sur le site : www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000601005

DÉLAIS DE CONSERVATION DU DOSSIER MÉDICAL

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Attention : ce délai de conservation ne s'applique pas pour le dossier médical partagé. Ce dernier est conservé pendant une durée de 10 années à compter de sa clôture.

EXCEPTIONS

D'autres délais sont applicables dans les cas suivants :

- › Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
- › La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

À noter : ces délais (y compris le délai de 20 ans) constituent des durées minimales. Chaque établissement peut élaborer une politique de conservation plus contraignante en fonction des pathologies concernées.

RECOURS GRACIEUX OU CONTENTIEUX

En cas d'introduction de recours gracieux ou contentieux, ces délais (20 ans et autres) sont suspendus (arrêt du décompte du délai). Les recours doivent mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé suite à leurs interventions au sein de l'établissement.

DÉLAIS ATTEINTS

Quand ces délais sont atteints, la décision de destruction du dossier médical est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

CES DONNÉES MÉDICALES SONT
CONSERVÉES DANS UN CENTRE
DE DONNÉES SÉCURISÉ, AGRÉÉ
HÉBERGEUR DE DONNÉES DE SANTÉ.

MON ESPACE SANTÉ ET LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP) ?

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

Véritable carnet de santé numérique, le Dossier Médical Partagé (DMP) répond à un enjeu de santé publique : disposer de la bonne information, au bon moment, où que l'on se trouve.

Le dossier médical partagé (DMP) est intégré à Mon espace santé et permet le stockage des documents et informations médicales utiles pour le suivi médical. Au-delà du dossier médical, ce service donne notamment accès à une messagerie sécurisée pour échanger avec les professionnels de santé.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter les conseillers de Mon espace santé par téléphone au 3422 (service gratuit + prix de l'appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez joindre un conseiller par visio-conférence du lundi au vendredi (8h30 à 17h30) sur la plateforme dédiée.

Sources : monespacesante.fr et ameli.fr

Sauf opposition de votre part, votre médecin référent alimentera votre DMP avec la lettre de liaison et l'ordonnance à la sortie d'hospitalisation. Vous pourrez les consulter et ils vous seront également remis en mains propres. De même, si vous en êtes d'accord, votre médecin référent pourra consulter votre DMP pour recueillir toute information utile à votre prise en charge (directives anticipées, compte-rendu de consultation, résultats de biologie, etc.).

LE DON D'ORGANES

Le don d'organes est un acte solidaire qui peut sauver des vies.

Chaque citoyen est présumé donneur, sauf en cas d'inscription sur le registre national des refus. Si vous souhaitez en savoir plus ou exprimer votre choix, n'hésitez pas à consulter le site :

[WWW.DONDORGANES.FR](https://www.dondorganes.fr)

Plaintes et réclamations

ART R.1112-91 À R.1112-94 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

ARTICLE R. 1112-91.

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.



ARTICLE R. 1112-92.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

ARTICLE R. 1112-93.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.



ARTICLE R. 1112-94.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Commission Des Usagers

Définie à travers l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la Commission des Usagers (CDU) a pour principales missions de :

- › veiller à ce que vos droits, en tant que patient, soient respectés ;
- › faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes ;
- › participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité ;
- › suivre, en cas de survenue d'événements indésirables graves, les actions menées par l'établissement pour y remédier.

Pour établir ses recommandations, la Commission des Usagers s'appuie notamment sur vos éloges, vos remarques, vos propositions et vos réclamations ou plaintes.

Il est donc important de faire part de vos observations, notamment par le biais des questionnaires de satisfaction remis en fin de séjour. Les membres de la Commission des Usagers sont par ailleurs tenus au secret professionnel.

RETROUVEZ LES NOMS ET COORDONNÉES DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS SUR LES AFFICHES DISPOSÉES DANS LES SERVICES DE SOINS, AUX POINTS D'ACCUEIL DE L'ÉTABLISSEMENT, AINSI QUE SUR NOTRE SITE INTERNET : WWW.CLINIQUE-TOULOUSE-LAUTREC.COM.

VOUS POUVEZ ÉGALEMENT LES CONTACTER VIA L'ADRESSE MAIL : REPUSAGERS@CLINIQUE-TOULOUSE-LAUTREC.COM

Nos engagements

- . Charte de la personne hospitalisée / **20**
- . Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante / **21**
- . Charte Romain Jacob / **22**
- . Démarche qualité et sécurité des soins / **23**
- . La lutte contre les infections liées aux soins / **23**
- . Prise en charge de la douleur / **24**

Charte de la personne hospitalisée

La Clinique Toulouse Lautrec met tout en œuvre afin d'assurer le respect de vos droits et la qualité de votre prise en charge.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier **est accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral est accessible, en plusieurs langues, sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

Des exemplaires de la charte complète sont également à votre disposition dans les unités de soins.

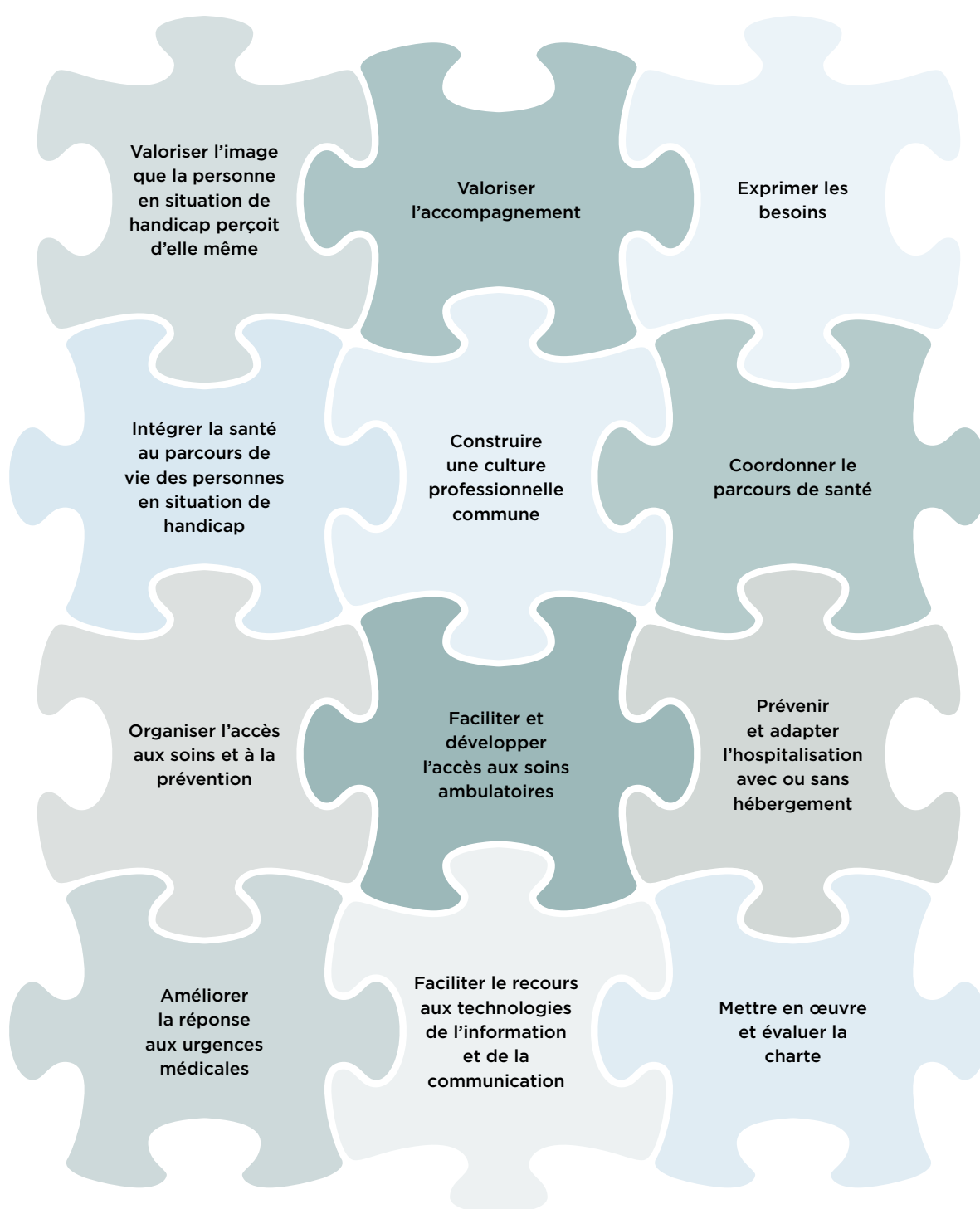
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

- 1 **Choix de vie**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 **Domicile et environnement**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 **Une vie sociale malgré les handicaps**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 **Présence et rôle des proches**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 **Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- 6 **Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 **Liberté de conscience et pratique religieuse**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 **Préserver l'autonomie et prévenir**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 **Droit aux soins**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 **Qualification des intervenants**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- 11 **Respect de la fin de vie**
Soins et assistance doivent lui être procurés et à sa famille.
- 12 **La recherche : une priorité et un devoir**
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- 13 **Exercice des droits & protection juridique de la personne**
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



Charte Romain Jacob

« UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ
DES PERSONNES EN SITUATION DE
HANDICAP »



Démarche qualité et sécurité des soins

La Clinique Toulouse Lautrec s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

En collaboration étroite avec l'ensemble des équipes de l'établissement et les Représentants des Usagers, La Clinique Toulouse Lautrec veille quotidiennement à l'amélioration de ses pratiques professionnelles et à votre satisfaction.

LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AU PATIENT REPOSE SUR L'AMÉLIORATION PERMANENTE DE NOS PRATIQUES ET DE NOS ORGANISATIONS.

VOTRE SATISFACTION

Disponible auprès du personnel de soins ou à l'accueil de l'établissement, nous vous invitons à compléter notre questionnaire de satisfaction au moment de votre sortie, et à le remettre au personnel de l'établissement.

Vos réponses et remarques seront analysées par la Cellule Qualité et la Direction de l'établissement, avant de faire l'objet d'un traitement statistique. Les résultats sont affichés à l'accueil de l'établissement et dans chaque service.

LE DISPOSITIF NATIONAL E-SATIS

La Clinique Toulouse Lautrec participe également à l'enquête nationale de satisfaction des patients, E-SATIS. Ce dispositif permet de recueillir l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge dans notre établissement.

VOUS POUVEZ CONSULTER LES RAPPORTS ET LES RÉSULTATS DES INDICATEURS DE L'ÉTABLISSEMENT SUR LE SITE : WWW.HAS-SANTE.FR RUBRIQUE : QUALISCOPE.

La Clinique Toulouse Lautrec participe au recueil des indicateurs nationaux de la Haute Autorité de Santé (HAS). À cet effet, l'évaluation de notre démarche qualité est assurée par le biais de ces indicateurs, dont les résultats sont affichés à l'accueil de l'établissement, ainsi que par la procédure de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La lutte contre les infections liées aux soins

La Clinique Toulouse Lautrec est engagée dans une démarche de lutte contre les infections associées aux soins, au travers de son équipe opérationnelle d'hygiène (EOH).

Cette dernière est chargée de mettre en œuvre l'ensemble des actions permettant de prévenir et de prendre en charge ces infections et ainsi améliorer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

La réduction des infections liées aux soins étant en grande partie liée à l'hygiène des mains, La Clinique Toulouse Lautrec met à votre disposition, dans chaque chambre et à tous les points d'accueil de l'établissement, des solutions hydro-alcooliques.

Prise en charge de la douleur

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

La douleur se prévient et se traite. Les équipes soignantes de la Clinique Toulouse Lautrec sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à leur parler de vos douleurs. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez.

Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'établissement poursuit une démarche continue d'amélioration de la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur.

LA CLINIQUE TOULOUSE LAUTREC
S'ENGAGE À PRENDRE EN CHARGE
VOTRE DOULEUR : AVOIR MOINS MAL,
NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE.
PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER
VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE.

NOTRE ENGAGEMENT

Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Traiter ou soulager les douleurs aiguës, les douleurs après une intervention chirurgicale et les douleurs chroniques.

VOUS AVEZ MAL... PARLONS-EN

VOTRE PARTICIPATION EST
ESSENTIELLE. NOUS SOMMES LÀ POUR
VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR ET
VOUS AIDER.

Nous pouvons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- › en répondant à vos questions,
- › en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- › en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe dans l'établissement.

Ce comité pluridisciplinaire a pour missions :

- DE SENSIBILISER LE PERSONNEL POUR QU'IL SOIT PLUS ATTENTIF À LA DOULEUR DES PATIENTS,
- DE RÉFLÉCHIR AUX MOYENS DISPONIBLES DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT POUR TRAITER ET PRÉVENIR LES DOULEURS,
- D'ORGANISER DES FORMATIONS ANNUELLES POUR LE PERSONNEL PARAMÉDICAL ET MÉDICAL.





•

CLINIQUE TOULOUSE LAUTREC

2 RUE JACQUES MONOD

81035 ALBI CEDEX 9

•

05 63 48 47 30

CONTACT@CLINIQUE-TOULOUSE-LAUTREC.COM

•

CLINIQUE-TOULOUSE-LAUTREC.COM

Membre du Groupe Clinipole
www.groupeclinipole.fr

