



*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.4

BIEN PRÉPARER  
VOTRE  
HOSPITALISATION

p.6

VOTRE SÉJOUR  
EN TOUTE  
SÉRÉNITÉ

p.12

VOTRE SORTIE  
ET APRÈS

p.24

CONNAÎTRE  
VOS DROITS

p.28

UNE CLINIQUE  
CITOYENNE,  
ENGAGÉE  
ET INNOVANTE

p.42

TARIFS

p.46

# NOS

# spécialités

## SPÉCIALITÉS MÉDICALES

- Anesthésie
- Cardiologie générale et interventionnelle
- Cardiologie pédiatrique et congénitale adulte
- Dentiste
- Dermatologie
- Endocrinologie, diabétologie, nutrition
- Gastro-entérologie, endoscopie et maladies du foie
- Infectiologie
- Médecine et biologie du sport
- Médecine ORL
- Neurologie
- Oncologie médicale
- Phlébologie interventionnelle et angiologie
- Pneumologie, allergologie
- Podologie
- Psychiatrie
- Réanimation

- Rééducation fonctionnelle et masso-kinésithérapie et ostéopathie
- Rhumatologie

## SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

- Chirurgie cardiaque thoracique et vasculaire
- Chirurgie digestive et proctologique
- Chirurgie générale gynécologique et maladies du sein
- Chirurgie maxillo-facial esthétique et reconstructrice de la face
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie ORL et cervico-faciale
- Chirurgie plastique reconstructrice et esthétique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie des cancers

- Centre de la douleur chronique
- Centre de la douleur thoracique 24/24h
- Centre de plaies et cicatrisation
- Centre de télémedecine et de diagnostic
- Centre de soins des maladies chroniques
- Soins palliatifs
- Hospitalisation à domicile adulte et pédiatrique

## PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES



# 31

## Salles de BLOC

Chirurgical et interventionnel

1 unité de stérilisation centralisée



1 Laboratoire de biologie médicale

## 1 Unité de Reconstitution des cytotoxiques

Centre de télémedecine et de diagnostic



**L'imagerie médicale** : radiologie conventionnelle et sénologie, radiologie vasculaire et interventionnelle, scanner, échographie – Doppler, coroscanner, I.R.M

**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'épreuves d'effort et des activités physiques : test d'effort, médecine sportive (VO2 Max).

**Médecine nucléaire** : salles d'examen dotées de gamma caméras conventionnelles et couplées à un scanner, morpho-TEP, TEPScan



**Un centre Atrium Vision** : traitement des défauts visuels au laser Ultralask (couplage de deux techniques)



## PRÉPAREZ VOTRE hospitalisation

### 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



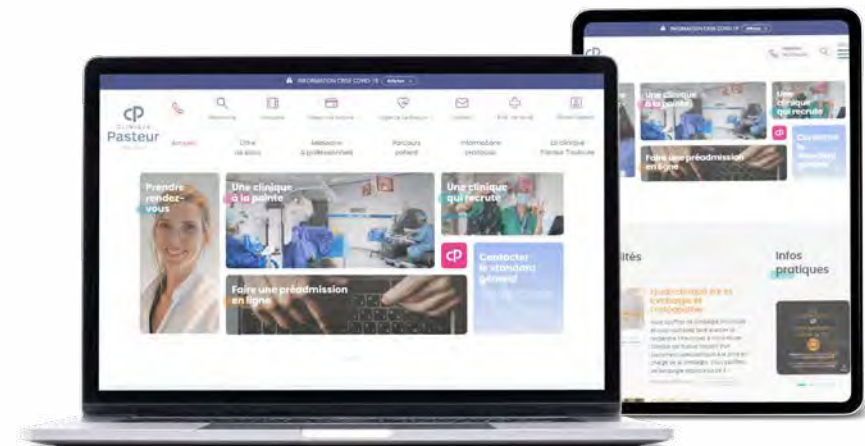
### JE M'INSCRIS SUR MON PORTAIL PATIENT

Un outil numérique, gratuit,  
confidentiel et totalement  
sécurisé



### J'anticipe

- 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





**Espace patient numérique**  
[www.portail-yooli.fr](http://www.portail-yooli.fr)



**Bureau des admissions**  
 Du lundi au vendredi  
 de **7h30 à 19h30**  
 Le samedi, dimanche  
 et jours fériés de  
**8h à 18h**



### Accueil des enfants hospitalisés

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

## PRÉ-ADMISSION

**Vous devez vous enregistrer avant le jour de votre arrivée** sur internet ou vous serez appelé par téléphone la veille de votre entrée pour accomplir vos formalités à distance, avec l'aide de notre centre de contacts.

**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.**



Et n'oubliez pas **d'activer votre compte personnel sur Mon Espace Santé !**

[www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)

## 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.



Infos  
**[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)**  
 (Prix d'un appel local depuis un poste fixe)

## 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.

Art L. 1111-3 CSP : Information obligatoire sur les frais liés à l'hospitalisation :

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

**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.



### 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.

## 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.



Pour toute question ou demande d'aide dans vos démarches, le **centre de la relation patient est à votre écoute** par téléphone :  
**05 62 21 31 31**

Par mail :  
[relationpatient@clinique-pasteur.com](mailto: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 soit en les plaçant dans le coffre central à l'accueil ou 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, 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.



**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 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.

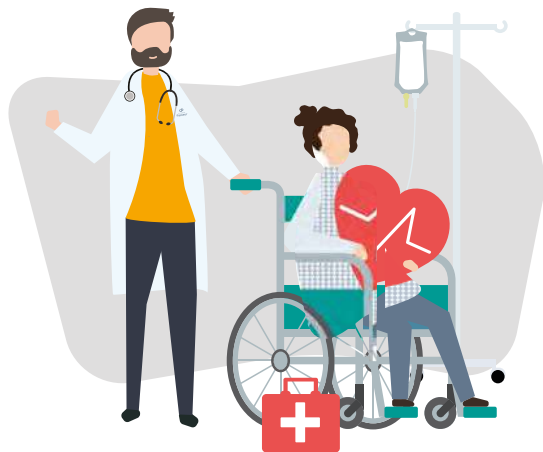


## VOTRE SÉJOUR

# En toute sérénité

### 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.



### P

#### Comment venir ? 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 : **L'Atrium 1 rue de la Petite Vitesse.**

**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.

Comment venir



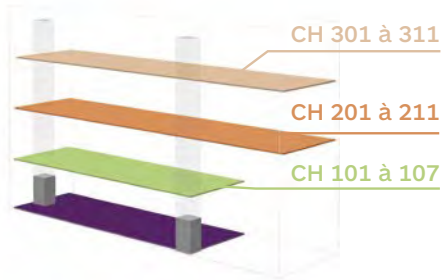
**Pour être appelé en chambre**, vos proches doivent contacter le standard de la clinique au **05 62 21 31 31** et demander votre chambre.



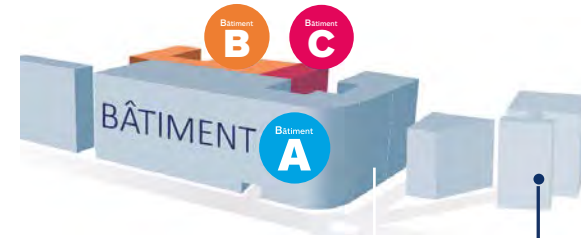
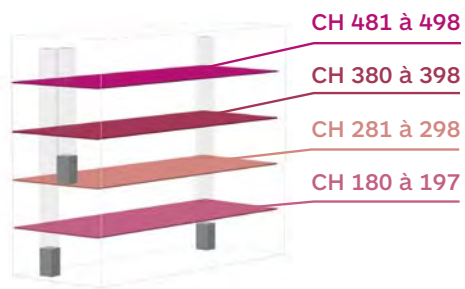
**Le responsable du service de soin** est à votre écoute pour vous aider à résoudre les difficultés que vous pourriez rencontrer.

# SE REPÉRER À LA CLINIQUE PASTEUR

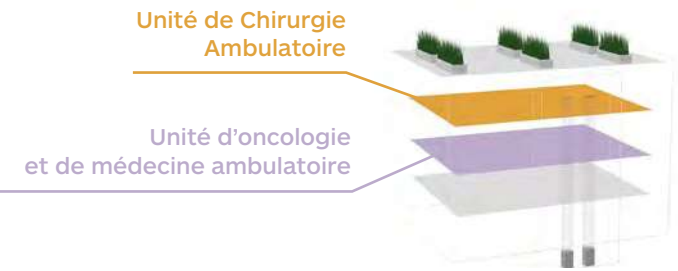
BÂTIMENT **B**



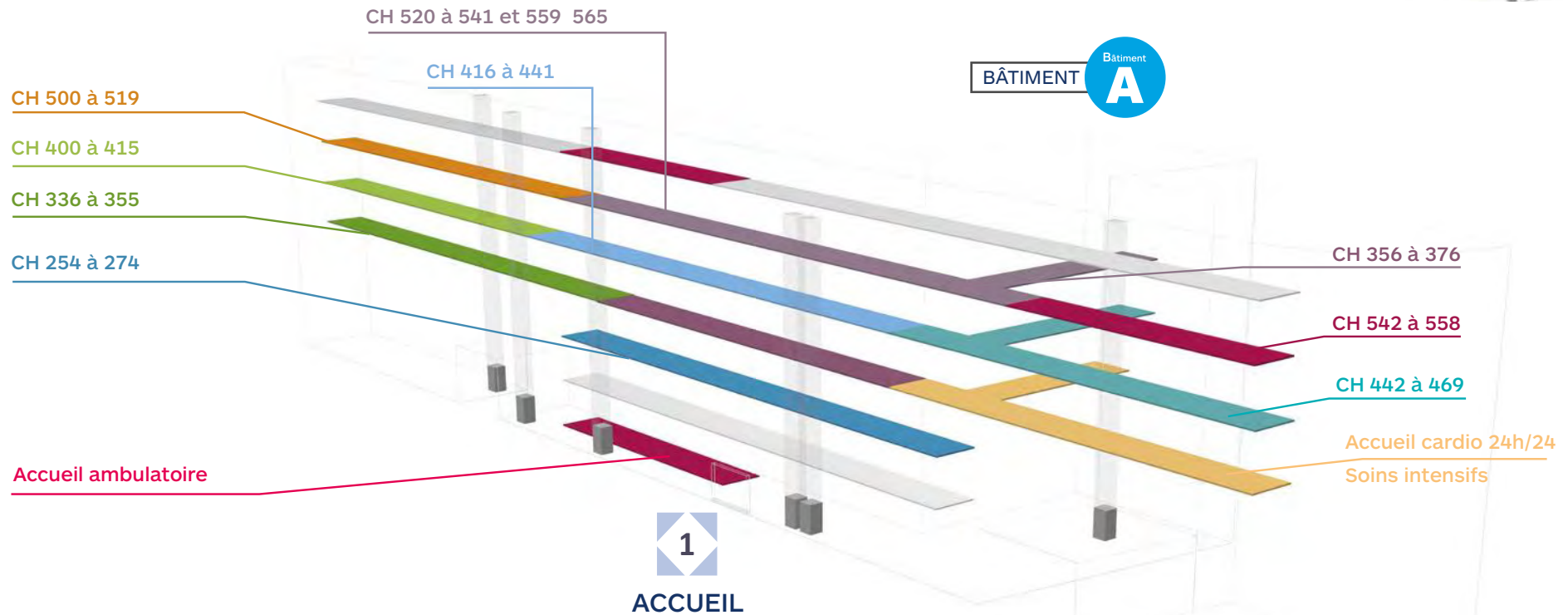
BÂTIMENT **C**



ATRIUM



BÂTIMENT **A**

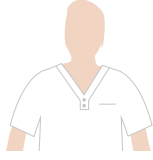




## RECONNAITRE LES TENUES DES PROFESSIONNELS QUI VOUS PRENNENT EN CHARGE



**Agent d'accueil :**  
vous accompagne lors de votre entrée et de votre sortie.



**Infirmier(e) :**  
réalise et organise les soins prévus lors de votre séjour.



**Brancardier(e) :**  
accompagne vos déplacements lors de vos soins ou examens.



**Médecin :**  
prescrit les traitements et assure les actes.



**Aide-soignant(e) :**  
assure les soins d'hygiène et de confort.



**Hôtelier(e) :**  
entretient votre chambre et sert vos repas.



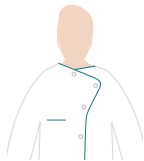
**Personnel de bloc :**  
vous prend en charge pour une intervention.



**Diététicien(ne) :**  
veille à votre équilibre alimentaire.



**Linger(ère) :**  
est chargée de l'entretien du linge hospitalier.



**Cuisinier(s) :**  
intervient dans la clinique pour toute préparation des repas.



**Agent technique :**  
intervient dans la clinique pour toute réparation.

## LE CONFORT DE LA CHAMBRE

**Le patient dispose** d'une couette et d'un trousseau 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 WIFI et de placards individuels. Des casques audio sont mis à disposition dans certains services.

**Climatisation :** Un réglage individuel permet d'obtenir la température désirée dans votre chambre. Veillez à bien fermer portes et fenêtres pour un fonctionnement efficient du climatiseur.

**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 wifi en haut débit.

**Télévision :** La télévision est activée sur demande à l'accueil **7J/7 de 10h à 18h** dans le hall d'accueil de la clinique.

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 à 25 :** chaînes numériques
- **4 :** Canal Plus
- **26 à 29 :** bouquet Canal
- **100 à 126 :** chaînes satellites
- Un service de télétexte pour les malentendants
- Stations de radios 1 à 30

**Il vous suffit de l'activer auprès de l'accueil.**



Un service de conciergerie est également à votre disposition pour agrémenter votre séjour.



## LES REPAS



### Horaires des services des repas en hospitalisation

Petit-déjeuner entre  
**7h30 et 8h**

Déjeuner entre  
**11h30 et 12h**

Dîner entre  
**18h30 et 19h**

Une hôtelière compose avec vous quotidiennement, votre prochain plateau repas, suivant vos goûts, vos envies et votre régime

Le « fait maison » est une réalité dans nos cuisines !

100% des viandes sont **d'origine Occitanie** avec une majorité issue de la filière Bleu-Blanc-Cœur. Une part des laitages proposés est fabriquée dans la région, avec la charte Bleu-Blanc-Cœur.

Nos légumes sont en majorité **frais et de saison**, pour une grande partie produits par l'ESAT\* du Razès à Nailloux et les fruits sont issus de l'agriculture raisonnée (dans le Tarn). Notre sélection de poissons frais respecte l'**aquaculture** et la **pêche responsable**.

Et en saison estivale, **le petit plus** vient de notre Potager sur le toit au bâtiment Atrium ! Suivant la récolte, les cuisiniers préparent

d'excellents plats et pâtisseries à partir de nos productions (fraises, tomates, haricots verts, aromates...).

Goûteux, équilibrés, de qualité et respectueux de l'environnement

Vos repas sont cuisinés sur place par nos chefs. Les diététicien.ne.s et le service restauration travaillent ensemble au quotidien pour composer des menus adaptés à chaque profil de patient.

Vos menus sont étudiés en **accord avec votre état de santé** et respectent différentes démarches nutritionnelles. Vous retrouverez le détail de votre plateau sur l'étiquette, ainsi que les provenances et les allergènes.

L'alimentation fait partie des soins

Parce qu'il existe un lien indéniable entre alimentation, santé et environnement, la clinique Pasteur a été le 1<sup>er</sup> établissement de santé en France à être partenaire du label **Bleu-Blanc-Cœur**.

Cette association organise, grâce à une démarche de filière et un cadre scientifique solide, une agriculture à vocation santé en nourrissant les animaux avec des sources végétales traditionnelles riches en Oméga 3.

\*ESAT : Établissement et Services d'Aide par le Travail réservé aux personnes en situation d'handicap



### 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.



## ACCUEIL DE VOS PROCHES

**Si vous choisissez une chambre individuelle**, un de vos proches peut rester auprès de vous pendant la nuit. 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 à proximité de la clinique.** Plusieurs hébergements sont référencés sur notre site internet [www.clinique-pasteur.com](http://www.clinique-pasteur.com).

**Prestations supplémentaires :** ces prestations complémentaires sont à réserver et à payer auprès de l'accueil. Retrouvez le détail des prestations et leurs tarifs **à la fin du livret**, à l'accueil et sur notre site internet.

## 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.

Le port du masque est obligatoire au sein de l'établissement et en chambre en présence du personnel.

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

### ...: Sécurité

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

### ...: 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.



**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.

## 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.



### Cafétéria

Une 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 et une boutique de produits de première nécessité.



### Courrier

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

## LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

### La Conciergerie CP

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](http://www.clinique-pasteur.com)
- Par e-mail à l'adresse suivante : [conciergerie@clinique-pasteur.com](mailto: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 Wifi dans le hall d'accueil de la clinique **Porte 1** ou lors de notre passage en chambre.

## 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 soin. 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](mailto:representantsdesusagers@clinique-pasteur.com)

### Le conseil des patients et familles

Contribuez à l'amélioration du parcours patient en venant exprimer votre ressenti et partager votre expérience suite à votre prise en charge, sur le volet non médical.

Pour participer au conseil mensuel :

Par téléphone au 05 62 21 30 30

Par mail à [conciergerie@clinique-pasteur.com](mailto:conciergerie@clinique-pasteur.com)

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.

## CHARTRE ROMAIN JACOB

La clinique Pasteur est signataire depuis 2015 de la charte nationale Romain Jacob visant à améliorer la santé et la prise 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.



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

## VOTRE SORTIE

# et après...

**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 nécessaire
- 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 et de vous acquitter de votre note de frais.



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



**Le portail patient :** grâce à votre espace sur le portail patient, accessible sur : [www.clinique-pasteur.com](http://www.clinique-pasteur.com), vous pouvez télécharger votre bulletin d'hospitalisation et d'autres documents administratifs et médicaux liés à votre séjour dans notre clinique.

## 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 à part entière, par nature 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**.



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

## 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](http://www.has-sante.com).



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

Liberté  
Égalité  
Fraternité



## 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.

## 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 soyez 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.



Infos  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

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.

## 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](http://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, leurs utilités, leurs urgences 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.

### PROTECTION DE VOS DONNÉES

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 d'un dossier médical, pharmaceutique et de soins, le recueil de données administratives, l'amélioration continue de nos organisations et pratiques et enfin la recherche médicale et biomédicale selon le respect des lois et règlements spécifiques aux activités de recherche. Dans ce cas, le traitement des données est soumis à un consentement exprès de votre part.

**La conservation des données traitées :** les données traitées sont conservées avec la plus grande précaution et avec le niveau de sécurité nécessaire afin de garantir le respect des droits des usagers. Les durées de conservation varient selon les données traitées. La clinique Pasteur respecte l'ensemble des réglementations concernant les durées de conservation.

**Lieu de traitement et de conservation :** les données sont exclusivement traitées et conservées dans les locaux de la clinique Pasteur. Un délégué est désigné à la protection des données. Le délégué (ou DPO : Data Protection Officer) est chargé 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 aux coordonnées ci-dessous :

**Adresse postale publique :**  
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](mailto: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.

**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](http://www.clinique-pasteur.com), Rubrique « vous êtes un patient ou un proche/Hospitalisation/Mes droits »

## 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.

**i** Infos  
[www.clinique-pasteur.com](http://www.clinique-pasteur.com)  
ou  
[relation-usagers@clinique-pasteur.com](mailto:relation-usagers@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.



Infos

**www.clinique-pasteur.com**  
ou pour contacter la  
CDU :  
**cdu@clinique-pasteur.com**

### 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

<b>Représentant légal de l'établissement</b>	M. ASSOUN Bernard	Président Directeur Général
<b>Représentants des usagers désignés par le Directeur Général de l'ARS</b>	M. ALIBERT Philippe ( <i>titulaire</i> ) M. MONTAUD Bernard ( <i>titulaire</i> ) M. REYSSEQUIER Gérard ( <i>suppléant</i> ) Christine PLANTE ( <i>suppléante</i> )	Président de la CDU – Association Midi Cardio Greffes Occitanie Association Française des Diabétiques Fédération française Sésame Autisme Association pour le développement des soins palliatifs (ASP) Ouest-Hérault



**representantsdesusagers@clinique-pasteur.com**

<b>Médecins médiateurs</b>	Dr ADROVER Laurence ( <i>titulaire</i> ) Dr VAHDAT Olivier ( <i>suppléant</i> )	Vice-présidente de la CDU - Pneumologue Chirurgien cardio-vasculaire et thoracique
<b>Médiateurs non médicaux</b>	M. MATTIUZZO Cyrille ( <i>suppléant</i> )	Responsable des affaires juridiques

### MEMBRES DE LA COMMISSION AVEC VOIX CONSULTATIVE

<b>Président de la Conférence Médicale d'Établissement</b>	Dr GUILLOTREAU Julien Dr COMBES Stéphane	Président de la CME, Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins - Chirurgien Urologue Membre du CA - Cardiologue interventionnel
<b>Représentants de la Commission des Soins Infirmiers</b>	M. SARTORI Jérôme ( <i>titulaire</i> ) M. DELTEIL Bruno ( <i>suppléant</i> ) M. DEREGNAUCOURT Quentin ( <i>suppléant</i> ) Mme PRVOULOVITCH Carole ( <i>suppléante</i> )	Directeur des Soins Infirmiers et Ressources Humaines Responsable de pôle Médecine Responsable de pôle Chirurgie  Responsable de pôle Blocs opératoires
<b>Représentants du personnel infirmier</b>	Mme GRATET Marie-Claude ( <i>titulaire</i> ) Mme RENAUD Angélique ( <i>suppléante</i> ) M. DILMI Djamel ( <i>suppléant</i> ) M. COBOS Léo ( <i>suppléant</i> ) Mme CHINCHOLLE Nelly ( <i>suppléante</i> )	Adjointe RH Infirmière  Responsable infirmier HAD Infirmier Infirmière
<b>Représentant du Conseil d'Administration</b>	Dr ASSOUN Bernard	Président Directeur Général – Cardiologue interventionnel
<b>Responsable de la politique qualité et de la gestion des risques</b>	Mme CHATELIN Sophie ( <i>titulaire</i> ) Mme GARCIA Cyrielle ( <i>suppléante</i> )	Responsable du Département d'Amélioration Continue Animatrice Qualité & Gestion des risques

### PERSONNES RESSOURCES DE LA COMMISSION

<b>Mme AMANS Magali</b>	Chargée de mission - Service de la relation et de l'expérience patient
<b>M. AUHEL Wilfried</b>	Responsable adjoint Central Courses
<b>Dr BESSE Patrick</b>	Médecin responsable du Département d'Information Médicale (DIM)
<b>Mme BOUAZDI Lily</b>	Employée administrative
<b>Mme CARDOSO Hélène</b>	Chargée de communication digitale
<b>Mme DELORD Christelle</b>	Cadre de santé - Service de la relation et de l'expérience patient
<b>Mme DUFORT Christine</b>	Responsable de services de soins
<b>Mme ETCHEGARAY SOULA Florence</b>	Directrice Hospitalisation à Domicile
<b>Dr FABRESSE Audrey</b>	Médecin coordonnateur HAD
<b>Mme FALZON Maéva</b>	Employée administrative
<b>Mme LATGER Sandrine</b>	Responsable de services de soins
<b>Mme MAURY Laetitia</b>	Coordinatrice de parcours ISGT
<b>Dr ORHOND Céline</b>	Directrice de la Relation et de l'Expérience Patient
<b>Mme PASTRE Nathalie</b>	Coordinatrice Accueil
<b>Dr SOULA Philippe</b>	Chirurgien cardio-vasculaire et thoracique

## 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](http://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.

 Infos  
**[www.dondorganes.fr](http://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.

 Infos  
**[www.dondusang.net](http://www.dondusang.net)**

## LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

*(Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée). 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](http://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.

**i** Infos  
Voir la charte en versions étrangères sur  
[www.clinique-pasteur.com](http://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'abord 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.
- 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'Etablissement (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, la Direction des Soins Infirmiers, 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.

## 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. Ceux-ci sont consultables sur notre site internet et sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

### ...: 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 une maladie des voies respiratoires ou toute autre maladie transmissible, il est préférable de ne pas entrer dans les secteurs de soins.

Le RÉPIAS (Réseau de Prévention des Infections Associées Aux Soins) 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. Une réglette est présentée par une infirmière pour évaluer 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

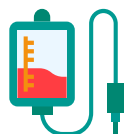
L'établissement possède un Comité d'Éthique pluridisciplinaire exerçant une action de réflexion, de conseil et de pédagogie. Les projets examinés concernent toutes questions d'ordre éthique explicitement liées à la pratique de soins. Parallèlement, nous sommes engagés dans une démarche collective et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



## UNE CLINIQUE

*Citoyenne, Engagée  
et Innovante*

**70 094** patients  
**ACCUEILLIS**



**58 650** patients hospitalisés, dont 63% en ambulatoire

**58 501** journées d'hospitalisation à domicile



**+1700** Professionnels pour la prise en charge des patients



**282 941** repas préparés et servis par nos services de restauration et hôtellerie internes

### 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...

### 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 coopératifs 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 :

### 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).

### Le Patient :

Mettre à disposition du patient des services éthiques et responsables (cours de sport, ateliers Octobre rose, sessions d'éducation thérapeutique, la conciergerie...).

### Les collaborateurs :

Favoriser la diversité (égalités hommes/femmes...), garantir de bonnes relations de travail (cours de sports gratuits...).

### Les droits de l'Homme :

Favoriser le dialogue avec tous les acteurs (commissions «accueil et handicap»...).

### Environnement :

Réduire notre impact environnemental (réduction consommation d'énergie, véhicules hybrides HAD, ampoules LED...).

### Territoire :

Favoriser l'emploi local, être un acteur économique & social de notre territoire (partenariats...).

### 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...).



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](http://www.clinique-pasteur.com/clinique-pasteur-toulouse/engagement-rse)



# LES TARIFS 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<sup>er</sup> 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		✓ *	✓ *	✓ *	✓
Garantie de réservation					✓
Trousse de toilette					✓
Linge de toilette, savon de douche		✓	✓	✓	✓
Wi-Fi	✓			✓	✓
Téléphone				✓	✓
Télévision TNT	✓		✓	✓	✓
Plaisir de lire 1 quotidien				✓	✓
Lit + petit déjeuner accompagnant					✓

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

## LES SUPPLÉMENTS

### Suppléments patients :

- Télévision..... **7€/j**  
*(gratuite pour les moins de 12 ans)*
- Pack illimité téléphone + internet..... **8€ le séjour**  
*(wifi et appels téléphoniques illimités vers la France)*

### Suppléments accompagnants :

- Lit accompagnant..... **15€/j**
- Formule petit déjeuner ..... **7€**  
*(1 boisson chaude, 1 jus d'orange pur jus, 1 produit laitier, 1 croissant, pain, beurre et confiture au choix)*
- Formule repas complet..... **15€**  
*(1 entrée, 1 plat garni, 1 produit laitier, 1 fruit ou 1 compote, pain)*
- Formule potage ..... **8€**  
*(1 potage, 1 produit laitier, 1 fruit ou 1 compote, pain)*

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

Consulter les tarifs  
& suppléments

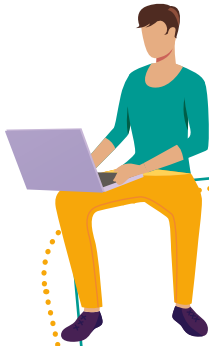


Hébergements  
à proximité



**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.





*Nous suivre,  
Nous connaître,  
S'informer*

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



**CP**  
CLINIQUE  
**Pasteur**

45 avenue de Lombez BP 27617  
31076 Toulouse cedex 3  
Tél : 05 62 21 31 31 - Fax : 05 62 21 31 32  
[www.clinique-pasteur.com](http://www.clinique-pasteur.com)

