

TIVO
CLINIQUE LI

En bref...

Etablissement de santé privé créé en 1922, la clinique Tivoli fait partie du Groupe SAINT GATIEN et offre :

- 126 lits, postes et places (Hospitalisation, Ambulatoire, Chimiothérapie de jour, Oncologie, Soins palliatifs, Unité de Surveillance Continue)
- Equipements techniques et plateau technique de pointe
- Cabinet d'imagerie médicale indépendant sur site (Scanner, IRM).



Bienvenue

Ce livret a été conçu pour mieux vous informer sur le déroulement de votre hospitalisation.

Vous y trouverez tous les renseignements nécessaires sur votre séjour, de l'admission à la sortie, sur les personnes à votre disposition durant cette hospitalisation et des informations pratiques.

Forts d'une équipe pluridisciplinaire, médicale, soignante, administrative et hôtelière, nous veillerons au quotidien à vous proposer des soins et des services de qualité, optimaux et sécuritaires, dans une perspective d'équité sociale d'accès aux soins. Des équipes professionnelles compétentes vous entoureront ; n'hésitez pas à les solliciter si vous ne trouvez pas de réponses à vos questions dans ce livret.

Nous vous encourageons à renseigner les questionnaires de satisfaction mis à disposition en chambre et sur le site Internet : c'est grâce à vos remarques et suggestions que nous progressons et répondrons à vos attentes.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un prompt et complet rétablissement.

Docteur Bruno ALFANDARI
Président du Directoire

Sommaire



• **VOTRE ADMISSION** p.4

• **VOTRE SEJOUR** p.5

• **VOTRE SORTIE** p.12

• **LES SERVICES SPECIFIQUES
DE LA CLINIQUE** p.13

• **NOS PRINCIPAUX PRESTATAIRES** p.14

• **VOS DROITS** p.16

• **VOS DEVOIRS** p.23



PRE-ADMISSION OBLIGATOIRE

La préadmission permet de limiter votre attente et facilite les formalités le jour de votre hospitalisation.

Faisant suite à la consultation du chirurgien et de l'anesthésiste, elle devra être réalisée avant votre hospitalisation sous peine de report de l'intervention.

Si vous souhaitez une chambre particulière, vous devrez en faire impérativement la demande dès la préadmission. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités.

PIÈCES À PRÉSENTER AU BUREAU DES PRÉADMISSIONS :



- Carte Vitale et attestation CPAM
- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour ou à défaut un extrait d'acte de naissance ou livret de famille)
- Carte d'affiliation à votre mutuelle et prise en charge de celle-ci
- Attestation de l'employeur pour accident du travail
- Attestation de l'aide médicale

Pour les ressortissants étrangers :

- Carte Européenne (CEE)
- Le formulaire complété par votre assurance santé

Pour les patients sous curatelle ou tutelle :

- Une copie de la décision de justice
- **Les 2 consentements de chirurgie et d'anesthésie éclairés signés par le tuteur impérativement**
- Les devis anesthésistes et chirurgiens

Pour les mineurs :

- Autorisation d'opérer signée par les deux parents.
- **Et les 2 consentements éclairés signés par les 2 parents** (consentement de chirurgie et d'anesthésie)
- Et les pièces d'identité des deux parents
- Et **OBLIGATOIREMENT** le livret de famille ou l'éventuelle décision de justice (décision du juge des affaires familiales, ordonnance du juge des enfants...) pour les familles monoparentales, parents séparés ou divorcés.
- **PRESENCE OBLIGATOIRE** d'un accompagnant pour les mineurs de moins de 14 ans, 24/24h



Nos praticiens exercent en secteur libéral. Votre praticien doit vous fournir une information complète sur les actes dont vous allez bénéficier (montant des honoraires, modalités de versement, risque chirurgical, ...), ainsi qu'un devis d'honoraires que vous présenterez signé le jour de votre admission.



NE PAS OUBLIER :

- Vos derniers résultats d'examens de laboratoire
- Votre pièce d'identité
- Votre carte de mutuelle
- Le consentement des chirurgiens et d'anesthésie signé
- Votre carte de groupe sanguin et examens de laboratoire imprimés
- Vos clichés radiographiques et électrocardiogrammes
- La liste complète des médicaments utilisés actuellement (dans leur boîte d'origine) et les ordonnances correspondantes
- Vos effets personnels
- Votre dispositif médical (attelles, ceinture abdominale, bas de contention, etc...) que votre chirurgien vous aurait prescrit avant votre admission
- Le formulaire de la désignation de la personne de confiance et éventuellement le formulaire de directives anticipées

BIEN IDENTIFIÉ(E), BIEN SOIGNÉ(E)

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera remis par un soignant lors de votre accueil. Vous devrez le garder pendant toute la durée de votre hospitalisation car il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité.

Votre identité est la clé de voûte de votre dossier.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité; cela fait partie de la vigilance demandée nos professionnels de santé tout au long de votre prise en charge.



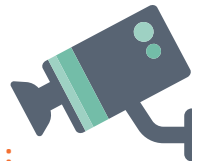
LES EFFETS PERSONNELS DONT VOUS DEVREZ VOUS MUNIR

- *Nécessaire de toilette : serviette de toilette, gants, savon, brosse à dent, dentifrice, parfum, rasoir, brosse à cheveux, shampoing...*
- *Nécessaire de nuit : chemises de nuit ou pyjamas ouverts à l'avant, robe de chambre, chaussons*
- *Une pièce de 0.50 € et une pièce de 1€ pour l'utilisation de certains coffres.*

OBJETS PERSONNELS DE VALEUR

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. En cas d'oubli, vous pourrez les déposer dans le coffre individuel disponible dans chaque chambre.

La Direction décline toute responsabilité pour tous les objets personnels ou de valeurs conservés dans les chambres hors de ces coffres.



SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES - VOTRE SÉCURITÉ :

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

L'établissement est placé sous vidéo surveillance (Loi 95-73 du 21/01/1995, décret 96-926 du 17/10/1996).

Votre chambre ne ferme pas à clé ! Ne laissez pas en évidence vos sacs, portefeuille,... Prenez également soin de vos lunettes, lentilles, prothèses dentaire et auditive : rangez-les en sécurité dans les coffres mis à disposition dans votre armoire.



Il est interdit de fumer dans l'enceinte de la Clinique (Décret du 29.03.92 et circulaire du 25.11.06).



VOTRE ACCUEIL

L'accueil téléphonique est assuré 24h/24.

L'accueil administratif est assuré de :

- 07h00 à 20h00 la semaine,
- 9h00 à 18h00 le samedi et
- 10h00 à 18h00 le dimanche.



PARKING ET VEHICULES

Les véhicules des patients, visiteurs ou accompagnants peuvent être garés sur le parking payant qui leur est destiné. Veillez à ne pas stationner sur les emplacements réservés ou interdits.

Le parking n'est pas gardé. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules.

Nous vous demandons de rouler au pas.

VOS ACCOMPAGNANTS autorisés ont la possibilité de

- Déjeuner de 12h00 à 13h00
- Dîner de 18h00 à 19h00

Pour obtenir ce type de prestation, il vous faudra vous adresser à l'accueil principal **avant 12h00** et renouveler votre demande chaque jour **avant 12h00**.

Si aucun repas accompagnant ne peut vous être délivré (commande passée après 12h00), des **distributeurs automatiques** (paiement sans contact ou monnaie) de boissons, sandwichs et friandises sont également à votre disposition dans le hall d'entrée. A noter : l'accueil n'est pas en capacité de fournir de la monnaie.

En cas de difficulté de logement pour vos proches, l'accueil peut vous indiquer des hôtels à proximité.



Aucune boisson alcoolisée et d'une manière générale rien qui puisse compromettre la santé du malade ne peut lui être apporté par les accompagnants ou visiteurs. Il est interdit de fumer dans l'enceinte de la Clinique (Décret du 29.03.92 et circulaire du 25.11.06). Les médicaments et denrées alimentaires ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord du personnel du service.

TELEVISION, TELEPHONE ET ACCES INTERNET



Télévision : L'ouverture des droits d'accès à la télévision se fait aux admissions dès votre arrivée et à tout moment selon les horaires d'ouverture de l'accueil.
(service payant)

Téléphone : L'ouverture de la ligne téléphonique dès votre arrivée, et à tout moment selon les horaires d'ouverture de l'accueil, est effectuée par nos services.



Pour obtenir la tonalité, composez le 0. Vous pouvez communiquer à votre famille, le numéro d'appel direct de votre chambre inscrit à côté de la prise. Les communications sont facturées en fin de séjour, conformément au décret n°94-946 du 31/10/94.



Accès internet : Un accès wifi gratuit peut vous être ouvert à la demande.

LE PERSONNEL QUI VOUS PREND EN CHARGE

Des équipes pluridisciplinaires

- L'équipe médicale : Le médecin, le chirurgien ou l'anesthésiste

Il vous informera de votre état de santé, de son évolution et des traitements mis en œuvre. Il est à la disposition de vos proches qu'il tiendra informés si vous le souhaitez.

- L'équipe paramédicale
 - Le responsable d'unité de soins : Responsable de son service et de la coordination des soins, reste à votre disposition en cas de problématique rencontrée.
 - L'infirmier(e) : Il/Elle est à votre écoute, dispense vos soins et applique les prescriptions médicales. Il/elle est votre interlocuteur privilégié.
 - L'aide-soignant(e) : Il/Elle participe à l'exécution des soins en collaboration avec l'infirmier(e).
 - Le brancardier : Il/Elle a en charge vos transferts dans les différents services de soins (bloc opératoire, imagerie médicale, etc).

En fonction de votre état de santé vous serez amené(e) à rencontrer d'autres personnels spécialisés :

- L'équipe de kinésithérapeutes,
- Le(a) psychologue,
- Le(a) diététicien(ne),
- L'assistant(e) social(e), ...



en fonction de leur planning de présence au sein de la clinique.

FAMILLES DES PATIENTS ET ACCOMPAGNANTS

Un proche peut séjourner en chambre particulière et un lit accompagnant peut être mis à sa disposition selon les règles en vigueur dans l'établissement (rapprochez-vous du cadre du service).

AUTRES RECOMMANDATIONS

La principale mesure contre les infections saisonnières et/ou associés aux soins est l'hygiène des mains par friction ou savonnage.

Merci de limiter le port de bijoux lorsque vous rendez visite à un patient.

Pour faciliter le suivi des soins, seule la personne de confiance peut prendre des nouvelles pour les retransmettre aux proches.

Pour des raisons de confidentialité, les informations qui vous seront transmises par téléphone seront succinctes.



VISITES

Elles s'effectuent entre 13h30 et 20h00, sauf en USC de 14h00 à 19h00.

La Clinique ferme ses portes le dimanche à partir de 13h00.

Les visiteurs ne peuvent assister aux soins qui vous sont donnés, ils sont invités à patienter dans les salons ouverts à chaque étage.

Pour votre repos et celui des autres patients, les visites en groupe ou de longue durée sont interdites. En chambre double, 1 seul visiteur par patient est autorisé.

Les enfants ne sont admis auprès de certains patients qu'avec l'autorisation du cadre référent du service.

Dans l'Unité de Soins Continus (USC), il n'est admis qu'une seule personne à la fois, par patient, de selon les horaires indiqués ci-dessous, dans le respect des règles d'hygiène pour l'ensemble de l'établissement.

Il est interdit d'apporter des fleurs pour des raisons d'hygiène hospitalière.

PRATIQUES RELIGIEUSES



Par l'intermédiaire de l'infirmière, vous pouvez demander l'assistance d'un représentant de votre culte.



ASSOCIATIONS DE BENEVOLES

Vous avez la possibilité de rencontrer des bénévoles sur demande.



PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La clinique dispose de personnes qui s'expriment dans plusieurs langues (anglais, allemand, langage des signes, ...).

En cas de difficulté linguistique, vous pouvez être accompagné d'un interprète de votre choix, à signaler au moment de la préadmission.



PERMISSION DE SORTIE

Elle ne peut être accordée qu'après accord du médecin selon la durée du séjour et de votre état de santé. A caractère exceptionnel, elle ne dépassera pas une durée de 48 heures (dont une nuit maximum).



COMMISSION DES USAGERS (CDU)

(Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge ou des prestations proposées, n'hésitez pas à nous en informer. Un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition dans les services de soins. Le cadre du service ou le médecin responsable de votre prise en charge sont à votre écoute.

Si malgré toute l'attention concernant votre prise en charge, vous estimez ne pas être satisfait, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la Direction de l'établissement selon le cas, elle pourra vous proposer de rencontrer les membres de la Commission Des Usagers (CDU).

Si vous avez besoin d'un conseil, d'une écoute ou d'un accompagnement, une permanence est proposée pour vous permettre de rencontrer les représentants des usagers. Vous pouvez en faire la demande par mail à rucdu@clinique-tivoli.com.

La CDU se compose du Directeur de l'établissement, des représentants des usages, du responsable Qualité et des cadres de santé de l'établissement.

Commission des usagers (CDU)
rucdu@clinique-tivoli.com

COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MEDICAUX (CRCI)

En cas de dommage, susceptible d'être imputable à votre séjour ou consécutif à une consultation, vous pouvez saisir cette commission, ce qui peut éviter un contentieux. La saisine de la CRCI est gratuite et son adresse est la suivante :

**Commission régionale de conciliation
et d'indemnisation d'Aquitaine**

50, rue Nicot 33000 Bordeaux

<http://www.commissions-crci.fr/commissions/aquitaine.php>

DECISION DE SORTIE

Lorsque vous quittez votre chambre, vous devez prévenir le personnel soignant, puis vous rendre au service des **Admissions/Sorties pour valider votre sortie de préférence avant 10h.**

Attention : Si vous êtes mineur, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable.

La date de sortie est fixée par votre médecin.

Le jour de votre départ, vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels.
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles.
- Votre bulletin de sortie qui sera établi par le Service des Admissions/Sorties



Vous devrez régler les suppléments restant à votre charge, forfait journalier, chambre particulière et complément de notoriété et/ou dépassements d'honoraires indiqués par votre praticien. Ces suppléments sont pris en charge selon les mutuelles et les options du contrat, les frais de télévision, téléphone, accompagnants, boissons etc. sont également à acquitter. Une facture provisoire vous sera remise.

TRANSPORT LE JOUR DE VOTRE SORTIE

Seul votre médecin hospitalisateur est habilité à vous prescrire et à décider de la pertinence d'un transport sanitaire (VSL, taxi, ambulance) en fonction de votre état de santé.

Les moyens de transport personnel sont à privilégier.

Pour toute sortie vers un autre établissement de soins (ex : SSR), vous pourrez bénéficier d'un transport en ambulance (sur décision et prescription) dans la limite de 30 km ou d'un transport en VSL dans la limite de 120 km (départ de la Clinique). Au-delà de ces distances, vous devrez vous organiser par vos propres moyens.

Pour les formalités de remboursement (demande d'entente préalable) merci de vous rapprocher du secrétariat de votre praticien et de votre caisse primaire d'assurance maladie.

DECISION D'UNE POURSUITE DE SOINS ET DE READAPTATION EN ETABLISSEMENT DE SANTE (SMR)

A l'issue de votre hospitalisation et si votre état clinique le nécessite, une sortie en établissement de soins médicaux et de réadaptation (SMR) peut être organisée. Ceci relève d'une décision médicale.

Afin de faciliter votre sortie, ces démarches peuvent être anticipées en amont de votre hospitalisation avec votre médecin et son secrétariat. Nous vous invitons à informer l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service afin de nous communiquer les différents établissements de votre choix (3 minimums). Une attention particulière doit être portée sur le fait que nous ne sommes pas en mesure de garantir votre sortie au sein de l'établissement de votre « premier choix ».

LES SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale.

L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.

La Clinique dispose de lits adaptés à cette prise en charge.

Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au patient en tant que personne, à leur famille et à leurs proches. L'assistante sociale est votre disposition sur rendez- vous auprès du service de soins pour vous aider à résoudre des problèmes administratifs et sociaux (prise en charge hospitalière, frais de séjour, orientation du patient à la sortie du service,).

LA CHIRURGIE AMBULATOIRE / CIRCUIT COURT :

La chirurgie ambulatoire est une chirurgie avec anesthésie permettant au patient de regagner son domicile le soir même de l'intervention.

Si vous bénéficiez d'une prise en charge en ambulatoire nous vous invitons à vous référer au livret spécifique qui vous été remis par votre praticien ou lors de votre pré admission.

UNITE DE SURVEILLANCE CONTINUE

En fonction de votre chirurgie et de vos comorbidités, l'équipe médicale pourra décider de votre surveillance en soins continue. Ce service bénéficie de 6 lits avec surveillance des paramètres hémodynamique en continue. L'équipe médicale et paramédicale vous expliquera les modalités de surveillance.

Il est déconseillé aux enfants de moins de 12 ans d'avoir accès au service.

LA CHIMIOThERAPIE AMBULATOIRE

Les traitements sont fabriqués à la demande et de façon nominative en atmosphère stériles. Ils sont administrés par un personnel paramédical formé à la spécificité des produits. Vous bénéficiez du traitement dans un espace ouvert, sur fauteuils, avec d'autres patients.



TIVOLI ONCOLOGIE

Le centre d'oncologie et de radiothérapie regroupe tous les moyens modernes de traitement des maladies cancéreuses. Il est doté des nouvelles innovations technologiques, tant en matière de systèmes de calcul que de délivrance des traitements, en radiothérapie comme en chimiothérapie, permettant une qualité et une sécurité optimale pour la conduite des traitements.

Notre centre, qui est organisé avec plusieurs établissements chirurgicaux travaillant en collaboration avec lui, en centre de coordination en cancérologie (3C), assure la prise en charge pluridisciplinaire des cancers, conformément aux recommandations nationales de l'Institut National du Cancer et régionales du Réseau de cancérologie d'Aquitaine dont il fait partie depuis sa création.

LISA (L'INSTITUT DU SEIN D'AQUITAINE)

A été créé par des praticiens engagés dans la lutte contre le cancer du sein et les cancers gynécologiques dans le but de mieux organiser et coordonner les parcours de soins, tout en préservant la qualité de vie des femmes pendant et après les traitements.

IPOS (Institut des Pathologies Ostéoarticulaires)

Créé pour le traitement de toute pathologie de l'appareil locomoteur, médicale ou chirurgicale.

Une équipe de médecins chirurgicaux, de kinésithérapeutes, d'un médecin en traumatologie du sport et d'un rhumatologue pourra vous prendre en charge.

Elle exerce sur la clinique TIVOLI équipée d'un robot d'assistance chirurgicale pour la pose de prothèse dans le cadre de pathologies arthrosiques et qui permet une récupération améliorée après chirurgie (RAAC).

CENTRE D'ENDOMETRIOSE (IFEMENDO)

La clinique TIVOLI propose une prise en charge de l'endométriose s'appuyant sur l'expérience d'une équipe dédiée à cette pathologie de renommée nationale, référencée par l'ARS comme Centre expert et internationale avec une certification de la surgical review corporation aux Etats -unis, bénéficiant de l'appui des associations de patientes (notamment Endofrance).

Cette approche pluridisciplinaire garantit un diagnostic et une prise en charge et un accompagnement adapté pour chaque patiente.

LABORATOIRE CERBALLIANCE 227 RUE MANDRON - 33000 BORDEAUX

Le laboratoire a pour but de fournir dans des délais optimum, et dans le respect de la confidentialité, des résultats d'analyses validés et fiables répondant aux besoins des prescripteurs. Ces résultats sont obtenus grâce à des techniques respectant les critères de Qualité émis par les sociétés savantes. Notre objectif est d'obtenir la confiance et la satisfaction des professionnels de Santé et des patients.

GROUPE RADIOLOGUES ASSOCIÉS - IMAGIR

Le centre d'Imagerie Médicale a utilisé très tôt de nouvelles techniques radiologiques dans de bonnes conditions comme le scanner depuis trente ans ou l'IRM. Le panel d'examens proposés est très large : radiologie conventionnelle numérisée, radiologie interventionnelle, mammographie numérisée ; échographie, écho doppler couleur, scanner, IRM.

Les objectifs du cabinet restent axés sur la qualité des examens et du confort du patient.

INSTITUT COLORECTAL DE BORDEAUX (BCI)

réputée dans la prise en charge des cancers gynécologiques, urologiques et digestifs avec des équipes d'onco-radiothérapeutes et de chirurgiens spécialistes. La Clinique TIVOLI abrite également l'Institut Franco-Européen de l'Endométriose- IFEMENDO.

C'est dans cet environnement que le Pr DENOST et les Drs ASSENAT et FRANCOIS, qui partagent des valeurs humaines et professionnelles communes, ont choisi de fonder BCI avec leur équipe de soignants dans un souci de réactivité, de disponibilité et d'empathie afin d'offrir aux patients atteints d'une pathologie colorectale une prise en charge de qualité avec un accompagnement personnalisé.

DÉPARTEMENT D'ANESTHÉSIE RÉANIMATION DE LA CLINIQUE TIVOLI (DART)

L'ensemble des anesthésistes exerce des techniques qui permettent d'endormir totalement ou partiellement un patient (anesthésie) et d'autres qui contribuent à le maintenir en vie en cas de maladie pouvant mettre en jeu le pronostic vital (réanimation). Il effectue aussi des consultations de pré-anesthésie afin de connaître au mieux l'état de santé du patient avant l'intervention.





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

CONFIDENTIALITE, ANONYMAT ET DISCRETION

L'ensemble des informations nécessaires à votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité. La Clinique TIVOLI dispose de traitement automatisé pour assurer la gestion de votre dossier administratif et d'hospitalisation. Ces données, protégées par le secret médical, sont transmises au médecin responsable de l'information médicale (médecin DIM) de l'établissement pour traitement statistique.

Vous pouvez toutefois demander à l'accueil de la Clinique que votre hospitalisation revête un caractère privé avec la non-divulgateion de votre présence à la Clinique.

La non-divulgateion de votre présence a pour conséquence :

- *La non-communication de données sur votre présence dans la clinique.*
- *La non-communication par nos services des coordonnées relatives à votre localisation dans une chambre aux personnes qui viendraient vous voir.*

La confidentialité n'est pas l'anonymat. L'anonymat s'applique aux personnes dont on ne connaît pas l'identité et concerne des situations juridiquement identifiées.

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Art L. 1111-6 du Code de la Santé Publique

Pour votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage qui cosignera cette désignation en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre «personne de confiance», sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, vous assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

La personne de confiance sera la seule à qui l'équipe paramédicale sera autorisée à donner des informations sur votre état de santé.

VOS DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi 2016-87 du 02/02/2016 (articles L. 1111-11 et R. 1111-18 et R. 1111-19 du code de la santé publique) autorise toute personne majeure à rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de limitation ou de l'arrêt du traitement. Cette directive anticipée doit être écrite, datée et signée et doit être l'expression d'une volonté libre et éclairée.

INFORMATION DE VOTRE MEDECIN TRAITANT

Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.



VOS INFORMATIONS EN CAS DE TRANSFERT

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou établissement, les informations nécessaires vous seront données par un médecin responsable de votre prise en charge et votre famille sera prévenue immédiatement.



VOS INFORMATIONS LORS DE VOTRE SORTIE

Les informations nécessaires à la continuité des soins vous seront remises directement par une infirmière du service (fiche de liaison, ordonnance de sortie, documents d'information spécifiques à votre intervention,...).

Les professionnels de l'établissement s'engagent à respecter votre libre choix concernant les sociétés ou associations dispensatrices de prestations techniques, conformément aux règles de confraternité interprofessionnelle, aux règles de déontologie propres à certaines professions de santé et au code de la consommation.

L'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Art L. 111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la Santé Publique, arrêté du 05/03/2004 modifié par arrêté du 03/01/2007

Votre dossier administratif est conservé pendant 5 ans.

Votre dossier d'hospitalisation : conservé pendant 20 ans à la date de votre dernier séjour, vous avez le droit d'accéder directement aux informations contenus dans ce dossier (loi 2002-203 du 04/03/2002 ; décret n°2002-637 du 29/04/2002). Ces informations vous seront communiquées dans le respect des règles déontologiques et du secret médical. Toute demande de communication doit être écrite et adressée au Directeur de l'établissement. Un formulaire dédié est à votre disposition à l'accueil de la Clinique ou sur le site internet de la Clinique.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Le coût de la reproduction des pièces du dossier vous sera facturé.



PROTECTION DES DONNEES



Le recueil de données s'effectue durant votre prise en charge au sein d'une application (Dossier Patient Informatisé).

Les données vous concernant (sexe, nom, date et lieu de naissance, lieu de résidence, modalités de prise en charge, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé, statut vital...) sont ainsi traitées sous la responsabilité du délégué à la protection des données (DPO) de notre établissement pour une durée de 20 ans.

Les données collectées sont hébergées sur des serveurs protégés en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique relatif à l'hébergement de santé à caractère personnel. Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, d'un droit de s'opposer à leur utilisation.

Ces données font l'objet d'une protection particulière par les textes (Règlement européen sur les protections de données personnelles (RGPD), lois informatique et libertés, Code de la Santé Publique, ...). Le dispositif RGPD s'applique à toutes les données informatiques et papier vous concernant. Le DPO est garant de la conformité aux exigences du RGPD.

L'EXPRESSION DE VOTRE SATISFACTION

→ Les questionnaires de satisfaction

Nous mettons à votre disposition 3 types de questionnaires de satisfaction en chambre :

- l'un portant sur votre séjour en hospitalisation,
- l'autre portant sur votre séjour en ambulatoire
- le dernier portant sur la prise en charge de votre douleur.

Nous vous encourageons vivement à nous retourner le questionnaire correspondant à votre séjour afin que nous puissions connaître votre perception à l'issue de ce dernier et en tirer profit pour rechercher des améliorations éventuelles.



→ Par ailleurs, l'établissement participe activement à la démarche nationale de mesure en ligne de la satisfaction des patients hospitalisés, nommée e-Satis (Ministère de la Santé / Haute Autorité de Santé). A cette fin, nous recueillerons votre adresse électronique (ou celle d'un proche si vous n'en disposez pas).

2 semaines après votre sortie, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour y répondre.

Ce questionnaire est totalement anonyme et en quelques minutes, vous pourrez évaluer la qualité de votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas et de l'organisation de votre sortie.

LA DEMARCHE QUALITE La Certification Haute Autorité de Santé

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins s'intègre au projet d'établissement.

La Clinique TIVOLI a été certifié en V2014, cotation A, en avril 2019.

La prochaine certification est prévue en Mars 2025. Nos objectifs d'amélioration continue s'appuient sur le développement de la culture qualité afin de mieux répondre aux attentes des acteurs et usagers de l'établissement. Le management de la qualité et des risques est le principal fondement de l'amélioration du service médical rendu au patient, de la sécurité des personnes, de la satisfaction des patients et des autres acteurs de l'établissement, et de l'efficacité (résultats obtenus par rapport aux moyens utilisés).



PRISE EN CHARGE DE PERSONNES HANDICAPEES

Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer, dès votre pré admission, les besoins spécifiques liés à votre handicap : ainsi, même si la clinique TIVOLI n'est pas un établissement spécialisé, mais une clinique chirurgicale, nous nous efforcerons de répondre au mieux à vos habitudes de vie durant votre hospitalisation.



LA SECURITE DES SOINS : L'AFFAIRE DE TOUS

Une culture partagée entre professionnels de santé, patients et usagers

La sécurité des soins est un objectif stratégique pour l'ensemble des acteurs du système de santé. C'est la raison pour laquelle la clinique TIVOLI agit pour que chacun, professionnel, patient et usager, prenne mieux conscience de son rôle dans le domaine de la sécurité des soins.

La Prévention des Infections Associées aux Soins : l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

Les infections associées aux soins sont des maladies infectieuses contractées au décours d'un acte. Le risque de contracter une infection associée aux soins est plus important chez les patients ayant des comorbidités.

La politique de prévention et de surveillance des infections nosocomiales est organisée par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

INFORMATION SUR LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique.

Vous devez impérativement exprimé votre douleur dès son apparition et solliciter l'équipe soignante

En l'évoquant vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager.

Le CLUD (Comité de LUTte contre la Douleur) a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.



NOTRE ENGAGEMENT DANS LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Notre établissement de santé centre son action quotidienne sur la qualité et la sécurité de nos patients.

Notre engagement dans le développement durable marque notre volonté d'inscrire le fonctionnement de l'établissement dans la durée, avec une réflexion sur son impact économique, environnemental, social et sociétal.

Le respect et la mise en œuvre effective des droits des patients doivent s'accompagner désormais d'une réflexion éthique sur nos gestes de tous les jours et d'une vision sur notre responsabilité envers les générations futures.

Notre établissement, dans cette dynamique, a décidé de mettre en œuvre cette démarche sur les quatre thèmes suivants : Environnemental, Economique, Social, Sociétal.



CIVISME

Notre établissement reçoit du public, il s'agit d'un lieu où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients et du personnel.

La vie de tous en sera facilitée.

Merci de préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores (télévision, radio, nombre de visiteurs, horaires de visite, discrétion, civisme).

Merci de respecter l'interdiction de déposer des plantes ou de venir avec des animaux domestiques dans les chambres.

Merci de veiller au respect des locaux, du matériel et des équipements à disposition.

Merci de suivre les recommandations d'hygiène en vigueur dans le cadre de la prévention du risque infectieux, des distributeurs de solution hydro alcoolique sont à votre disposition dans chaque chambre.

HYGIENE PRE-OPERATOIRE

La douche préopératoire contribue à prévenir les risques de complications infectieuses. Merci de respecter les consignes chirurgicales.

CONSEILS POUR LA VEILLE ET LE JOUR DE L'INTERVENTION

Enlever impérativement le vernis (vernis standard, permanent ou semi-permanent), le maquillage, les bijoux, (bagues, colliers, bracelets, montres, boucles d'oreilles, percings,...) faux ongles

se brosser les dents

Se laver le corps en suivant les consignes ci-après :

1. Se mouiller le corps et les cheveux
2. Appliquer le savon doux en commençant par les cheveux
3. Laver le visage et le cou en insistant derrière les oreilles
4. Insister sur les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et les pieds
5. Savonner en dernier la région génitale puis la région anale
6. Rincer abondamment, toujours de haut en bas

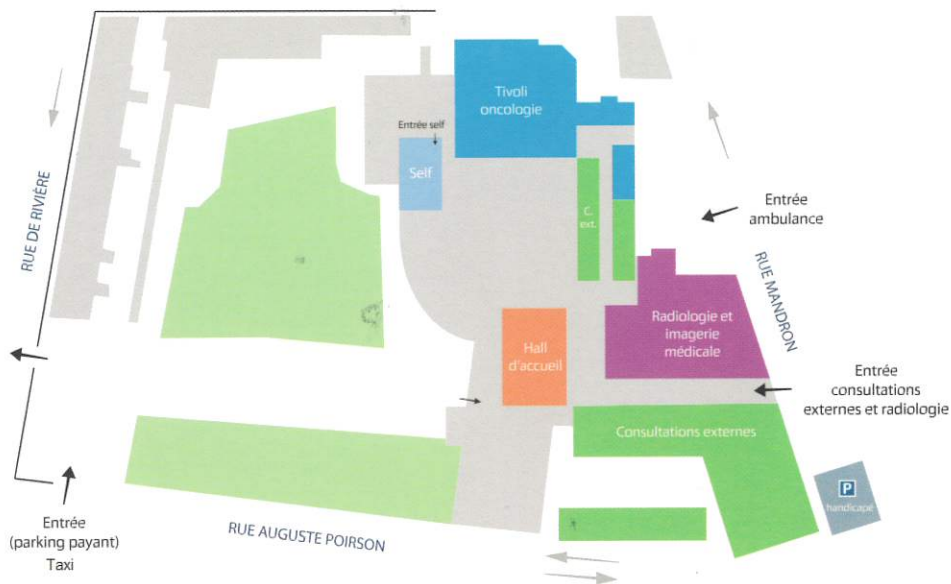
Mettre des vêtements propres

Se sécher avec une serviette propre (ou la tenue de bloc opératoire qui vous sera donnée par l'équipe soignante)

ATTENTION : Vous devez bien insister sur ; derrière les oreilles, les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et entre les orteils. Ne pas oublier l'hygiène bucco-denta

LA DEPILATION : Référez-vous aux consignes données par votre chirurgien.





Station Vélo en libre service : Boulevard Godard/Rue Camille Godard/Rue Tivoli

Bus urbain Ligne 15 / Rue Mandron / Rue de Rivière

Bus urbain Ligne 29 / Rue Tivoli

Bus urbain Ligne 9 /Boulevards

Bus urbain Ligne 72 / Rue Camille Godard

Tramway Ligne C / Emile Counord / Camille Godard

D'un accès facile par le réseau d'autobus de la ville et disposant d'un parking ombragé, la Clinique TIVOLI est située dans un quartier particulièrement calme de Bordeaux, dans un grand parc boisé.