

RAPPORT RSE

DÉCEMBRE 2020

**VISER
L'EXCELLENCE**

Au service de
l'humain

**IMPLIQUER
ET FÉDÉRER**

Nos équipes

**RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE
DES ENTREPRISES**

2019-2020

**MAÎTRISER
NOTRE IMPACT**

Pour respecter
notre environnement

#JAIMEMACLINIQUE



CLINIQUE RIVE GAUCHE

49 Allées Charles de Fitte, 31300 Toulouse
www.clinique-rivegauche.fr
08-26-30-30-31

RAPPORT RSE/ 2019-2020



S'engager dans la RSE, c'est prendre en considération l'impact de ses décisions et de son activité sur la société et sur l'environnement. Cela passe par la prise en compte des besoins et des attentes des parties prenantes, c'est-à-dire des différentes personnes ou des organisations concernées, directement ou indirectement, par les projets de la clinique.

Intimement convaincus des valeurs véhiculées par la RSE, les professionnels de la clinique Rive Gauche mènent activement les projets et les actions en ce sens, au sein de la clinique, depuis de nombreuses années.

Nous sommes fiers de vous présenter ici le premier rapport RSE 2019-2020 de la clinique Rive Gauche.

Ce rapport présente les enjeux stratégiques, les résultats de nos engagements et de nos avancées en matière de Responsabilité Sociétale.

Nous vous en souhaitons une excellente lecture.

**Dr Philippe
GAUSSERAND**
Président

**M. Gérard
REYSSEQUIER**
Directeur

**Dr Bertrand GARDINI
Dr Claude RAYNAUD**
Présidents de la CME

TABLE DES MATIÈRES

05

Notre histoire

06

Notre mission

07

Nos valeurs

08

Notre identité

09

Nos Ressources

12

Nos Résultats

14

Nos activités

15

Nos enjeux

16

**Viser
l'excellence
au service de
l'humain**

- Créer la confiance
- Viser la performance en qualité et sécurité des soins
- Innover et pérenniser la recherche clinique
- Contribuer et échanger

35

**Impliquer
et fédérer
nos équipes**

- Développer
- Dialoguer
- Améliorer

46

**Maîtriser
notre impact
pour respecter
notre
environnement**

- Gestion des déchets
- Gestion des ressources et biodiversité

Notre Histoire

1848

Création de l'institut Sarrus par la communauté protestante de Toulouse et grâce à un généreux donateur, Mr Jean Sarrus. La Clinique est à vocation essentiellement chirurgicale avec **une spécialisation vasculaire**.

1930

Création, par le Dr Parant, de la **Clinique des Teinturiers à vocation obstétricale et gynécologique**, située 1 Rue des Teinturiers à Toulouse (quartier St-Cyprien). *La gestion d'abord familiale est ensuite assurée par les médecins.*

1990

Fusion de l'institut Sarrus et de la Clinique des Teinturiers qui s'installent dans les nouveaux locaux situés 49-55 Allée Charles de Fitte à Toulouse (quartier St-Cyprien).

Création de la Clinique Saint-Nicolas, située 5 Rue Piquemil à Toulouse (quartier St-Cyprien), à vocation chirurgicale et **spécialisée en ophtalmologie, ORL et chirurgie orale**.

2003

La Holding, dirigée par Mr P Gausserand propriétaire de la Clinique St-Nicolas, rachète la Clinique Sarrus Teinturiers aux médecins. Les deux cliniques développent progressivement entre elles de nombreux partenariats

La Clinique St-Nicolas, soumise à une expropriation, **rejoint les locaux de la clinique Sarrus Teinturiers** et exerce son activité au allée Charles de Fitte.

1995



2017

Ouverture de l'extension et pose de la nouvelle enseigne Clinique RIVE GAUCHE.

Les deux cliniques fusionnent pour donner naissance à la Clinique RIVE GAUCHE, Société à Responsabilité Limitée (SARL). C'est le début des travaux d'extension de la Clinique (bâtiment supplémentaire de 9000m²).

2015



Notre Mission

Notre mission, en tant qu'établissement de santé, est de prodiguer à chaque patient les meilleurs soins dans le strict respect de la personne hospitalisée, de ses droits et de ses choix, de l'éthique et des connaissances et techniques médicales.

Cette mission ne peut être correctement mise en œuvre qu'en veillant à la cohérence entre les différentes logiques médicales, économiques et socio-culturelles.

Notre projet se veut simple, à la taille de notre établissement et à la mesure de nos valeurs, notamment humaines, partagées par tous les acteurs.

Il est donc :

- En accord avec les orientations nationales et régionales
- Fondé sur un projet médical et de soins innovant et cohérent
- Centré sur le patient et basé sur la confiance
- Exigeant en matière de qualité et sécurité des soins
- Engagé dans une démarche de responsabilité sociétale.
- Ouvert sur notre environnement

Nos Valeurs

HUMANITÉ

Notre engagement s'appuie sur une réflexion éthique menée et valorisée au sein de la clinique.

Nous nous attachons avant tout à la personne humaine et au respect de la personne hospitalisée.

La bienveillance et l'écoute constituent les fondements de l'accueil et de la prise en charge des patients au sein de notre établissement.

CONFIANCE

La qualité et la sécurité des soins sont notre priorité.

Les professionnels de santé ont à coeur de maintenir la concertation et le dialogue avec le patient et son entourage tout au long de la prise en charge.

La communication est essentielle dans notre approche médicale et soignante.

EXCELLENCE

Notre clinique est animée par le souci quotidien de la performance et de l'excellence de ses pratiques.

Cette exigence s'inscrit dans une démarche d'innovation, au service des patients et des équipes, afin de contribuer à la santé de demain.

Nous assurons un accueil de tous les patients, dans le respect de leurs droits, quel que soit leur niveau socio-économique ou leur choix religieux.

L'implication des professionnels, par leur exigence et leur professionnalisme, nous permet d'accéder à un niveau de qualité reconnu dans nos spécialités.



Notre Identité

SARL - Gérant Dr P. Gausserand

Ancrage historique en
centre ville de Toulouse,
quartier Saint Cyprien

Acteur
socio-économique
local d'importance

Clinique MCO
Médecine Chirurgie Obstétrique
Maternité de type 2 (néonatalogie)

Réponse à un besoin de la
population (offre de santé en centre
ville)
85% des patients originaires de
Toulouse et son agglomération



2ème
maternité régionale

Pôle pédiatrique de
référence régionale

Notoriété et excellence

La Clinique Rive Gauche est une clinique privée indépendante, membre de l'alliance régionale Clinavenir (Alliance des cliniques indépendantes de Midi-Pyrénées) et du Groupe coopératif national Santé Cité (Premier groupe coopératif d'établissements de santé indépendants).

clinavenir

membre du Groupe Coopératif
Santécité

Nos Ressources

Plateau technique

27 000m²

238 lits et places



**17
salles de blocs**

dont
1 salle hybride
et
1 salle de cardiologie
interventionnelle

2 salles
d'endoscopie

Nos Ressources

Plateau technique

**8 salles
d'accouchement
2 salles
de césarienne**



**Stérilisation Centrale
Pharmacie à usage interne
Service biomédical**

Laboratoire
d'analyses
biologiques



**CENTRE
D'IMAGERIE
MÉDICALE**



- Radiologie générale
- Mammographie 3 D
- Echographie doppler couleur
- Macrobiopsie mammaire par aspiration sur table dédiée
- Radiopédiatrie
- Angiographie numérisée
- Densitométrie osseuse
- Radiologie dentaire
- Neuroradiologie
- 2 IRM polyvalentes et 1 dédiée ostéo-articulaire



Nos Ressources

Ressources Humaines



**160 médecins
+
secrétariats**

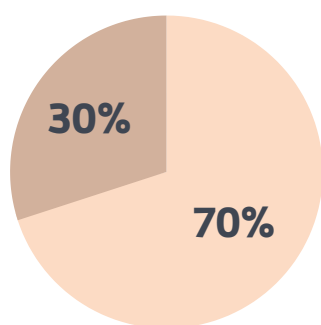
400 salariés



**50 métiers
différents**

Nos Résultats

35 M€
de CA (2019)



Répartition du CA

■ Obstétrique ■ Chirurgie médecine

300 000 PATIENTS

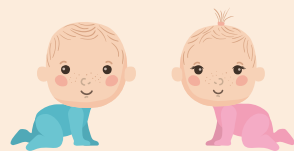
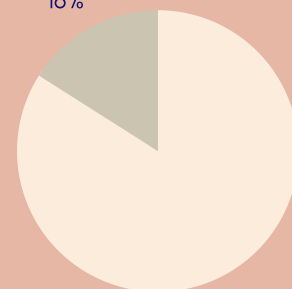


25 000 INTERVENTIONS

44

**nouveaux
CDI en
2019***

CDD
16%



**3 800
ACCOUCHEMENTS**

65%

**DE NOTRE ACTIVITÉ
EN AMBULATOIRE**

*Création de
20 nouveaux
postes

CDI
84%

Nos Résultats

RECONNAISSANCE

99%

DES PATIENTS SATISFAITS
DE LEUR SÉJOUR*

*source : questionnaire de satisfaction Interne

Certification
en A par la
HAS



1
ères

PLACES AU CLASSEMENT DES
ÉTABLISSEMENTS PRIMÉS
DANS LE DISPOSITIF
NATIONAL IFAQ



Certification
Haute Qualité
Environnementale



Labellisation GRACE
pour la Réhabilitation
Améliorée après
Chirurgie (RAC)



Attestation de Centre GRACE

Le Conseil d'Administration du Groupe francophone de Réhabilitation Améliorée après Chirurgie (GRACE) atteste que la Clinique Rive Gauche à Toulouse remplit les conditions pour être reconnue comme « Centre GRACE » en Chirurgie Gynécologique- Hystérectomies pour l'année 2019

Cette attestation est fournie afin de permettre au Centre de Référence sus indiqué de se prévaloir de ce label annuel

Responsable de la Commission Implementation
Olga Szymkiewicz
Olga Szymkiewicz

Président de GRACE
Karem Slim
Karem Slim

Groupe francophone de Réhabilitation
Améliorée après Chirurgie



Labellisation e-engagé
RSE

Score 67%



Niveau B en maîtrise
des risques
environnementaux et
sociaux

Nos Activités

SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

- ▶ Chirurgie ORL – cervico faciale
- ▶ Chirurgie orthopédique
- **Chirurgie pédiatrique***
- ▶ Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- ▶ Chirurgie urologique
- **Chirurgie des cancers****
- ▶ Chirurgie cardiovasculaire
- ▶ Chirurgie digestive - proctologie
- ▶ Chirurgie gynécologique et du sein
- ▶ Chirurgie maxillo-faciale et plastique de la face
- ▶ Chirurgie ophtalmologique
- ▶ Chirurgie orale, implantologie dentaire

OBSTÉTRIQUE

- ▶ Maternité
- ▶ Néonatalogie
- ▶ Préparation à l'accouchement
- ▶ Rééducation périnéale
- ▶ Education thérapeutique diabète gestationnel
- ▶ Unité de liaison en périnatalité (Pôle Guidance Infantile)
- ▶ Ateliers prévention en maternité

SPÉCIALITÉS MÉDICALES

- ▶ Addictologie
- ▶ Anesthésie réanimation
- ▶ Angiologie
- ▶ Cardiologie interventionnelle
- ▶ Cardiologie médicale
- ▶ Diabétologie-Endocrinologie
- ▶ Gastroentérologie- Hépatologie
- ▶ Gynécologie médicale
- ▶ Neurologie-Maladies du sommeil
- ▶ Pédiatrie et pédiatrie spécialisée
- ▶ Pneumologie - Allergologie pédiatrique
- ▶ Polysomnographie
- ▶ Rhumatologie

AUTRES ACTIVITÉS

- ▶ Kinésithérapie adulte et pédiatrique
- ▶ Podologie
- ▶ Ostéopathie
- ▶ Diététique pédiatrique
- ▶ Acupuncture
- ▶ Hypnothérapie
- ▶ Réflexothérapie

Chirurgie pédiatrique*

- Maxillo-faciale
- Néonatale des fentes labio-maxillaires
- Ophtalmologique
- ORL et cervico-faciale
- Orthopédique
- Plastique et esthétique
- Viscérale – Urologique

Labellisations ARS en chirurgie pédiatrique

- Site spécialisé en chirurgie ORL, viscérale et ophtalmologie
- Centre de proximité pour la chirurgie orthopédique et la chirurgie orale

Chirurgie des cancers**

- Digestif
- Gynécologique et du sein
- Maxillo-facial
- ORL
- Thyroïde

Nos Enjeux

1

**Viser l'excellence
au service de l'humain**

2

**Impliquer et Fédérer
nos équipes**

3

**Maîtriser notre impact
pour respecter notre
environnement**





01

VISER L'EXCELLENCE
AU SERVICE DE L'HUMAIN

01 VISER L'EXCELLENCE AU SERVICE DE L'HUMAIN

Les valeurs de la clinique se déclinent en termes d'éthique, d'engagement, de professionnalisme, de convivialité et de confiance.

L'humain est au cœur de nos préoccupations et par le biais de notre démarche d'amélioration continue, nous visons l'excellence.

La politique de la clinique en matière d'éthique a notamment pour objectif de promouvoir le questionnement dans la pratique des professionnels de santé. La réflexion éthique doit se poser tout au long de la prise en charge.

Notre volonté est d'assurer la délivrance des soins en prenant en compte les évolutions médicales, techniques et réglementaires.



Créer la
confiance



Innover et
pérenniser la
Recherche
Clinique

Viser la
performance
en matière de
qualité et
sécurité des
soins

Contribuer
et échanger

CRÉER LA CONFIANCE

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration de la prise en charge des patients, nous avons mis en place, depuis plusieurs années, une politique en matière de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance.

Elle nous amène à repenser notre organisation afin de mieux prendre en compte les besoins de nos patients.

Objectifs :

- ▶ Promouvoir le respect des droits fondamentaux du patient
- ▶ Renforcer l'information des patients sur leurs droits
- ▶ Poursuivre nos actions en faveur de la bientraitance

Une Commission des Usagers active

Nous affirmons notre attachement au respect des droits des personnes accueillies à la clinique tels qu'ils sont définis par les textes.

Nous appliquons la réglementation relative aux droits des patients (loi du 4 mars 2002) en nous assurant du respect des principes de la charte de la personne hospitalisée.

La Commission des Usagers (CDU) participe à l'élaboration de la politique interne relative à l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des patients. L'implication des représentants des usagers de notre clinique, membres indépendants investis dans des associations, permet une réelle et fructueuse coopération pour l'amélioration de la prise en charge de nos patients.

Les représentants des usagers de la clinique



M.C. Jacolin
Association AFC



S. Marti
Association FNATH



M.B. Bounie
Association AFC

Exemples d'actions de la CDU en 2019 et 2020 :

- ▶ Développer l'information des patients sur leurs droits
- ▶ Animer la journée des usagers et la semaine sécurité des patients
- ▶ Analyser les questionnaires de satisfaction patients, ainsi que les plaintes et réclamations.
- ▶ Proposer des axes d'amélioration dans la prise en charge au regard des données recueillies.



Vidéo Youtube

Qui sont les RU de la clinique Rive Gauche à Toulouse ?

<https://www.youtube.com/watch?v=eSc75oeMha48t=31s>

Notre plan d'action nous permet de suivre nos engagements et de proposer de nouvelles initiatives en faveur de la bientraitance et des droits des usagers, notamment dans le cadre de l'application de la Charte Romain Jacob pour favoriser l'accès au soin des personnes en situation de handicap.

C'est un engagement qui nous tient depuis longtemps à cœur.

Pour cela, tous les éléments qui peuvent contribuer à rassurer les patients et soulager les familles sont pris en compte. La clinique accueille et prend en charge notamment les adultes ou enfants accompagnés de leur chien d'assistance.

Par ailleurs, un annuaire, disponible sur Intranet, répertorie tous les professionnels de santé de la clinique parlant une ou plusieurs langues étrangères. L'accueil et le suivi des patients étrangers s'en trouve facilité et nos patients se sentent rassurés et mieux accompagnés.



*Une consultation en ORL pédiatrique,
pas comme les autres !*

Retour sur la journée des usagers de juin 2019

- ▶ Rencontre des usagers avec leurs représentants
- ▶ Café-rencontre entre les représentants des usagers et les professionnels de santé
- ▶ Vidéo sur notre chaîne Youtube « Qui sont les RU de la clinique Rive Gauche ? »
- ▶ Information sous forme de quiz
- ▶ Animation pour sensibiliser à la bonne friction des mains au gel hydro alcoolique



Recommandations patients

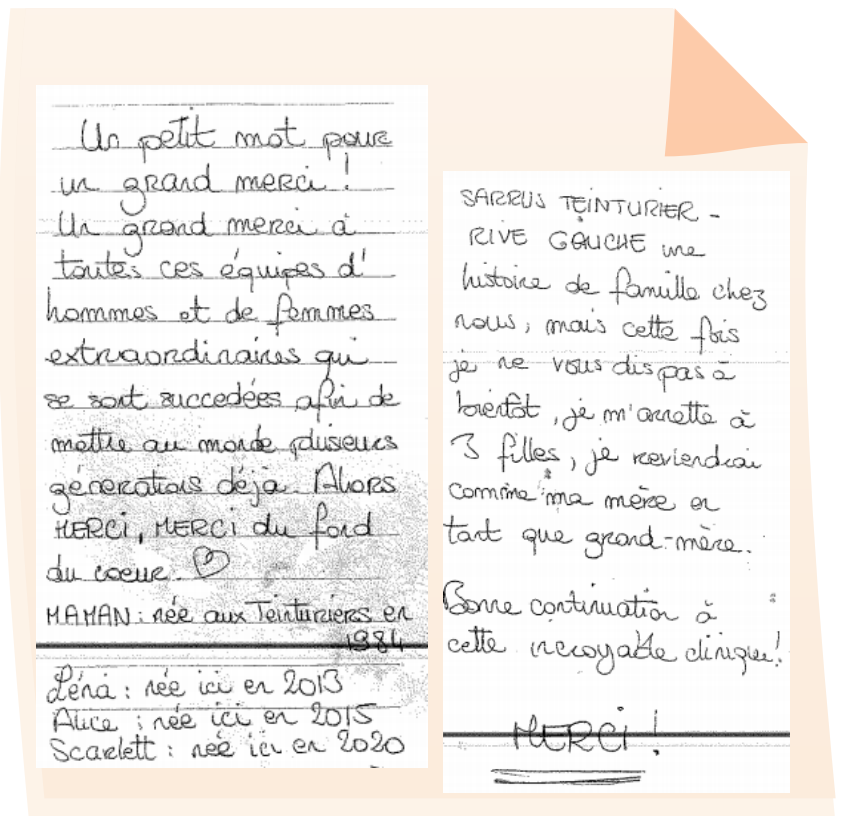
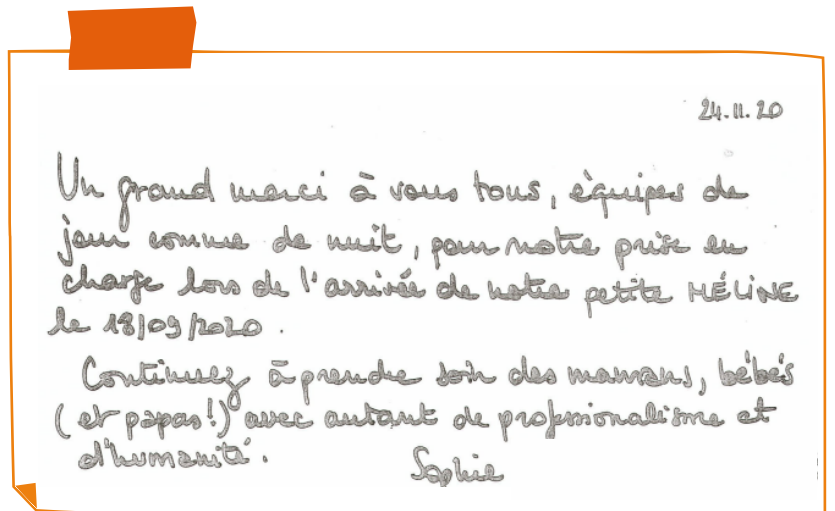


Victoria Magherusan

Local Guide · 36 avis · 13 photos

★★★★★ il y a un mois

J'ai été soignée 3 fois en ambulatoire et j'ai fait plusieurs examens. Les équipes sont remarquables, compétentes et rassurantes. J'ai toujours été très bien accompagnée dans mes démarches. Je conseille vivement ☑



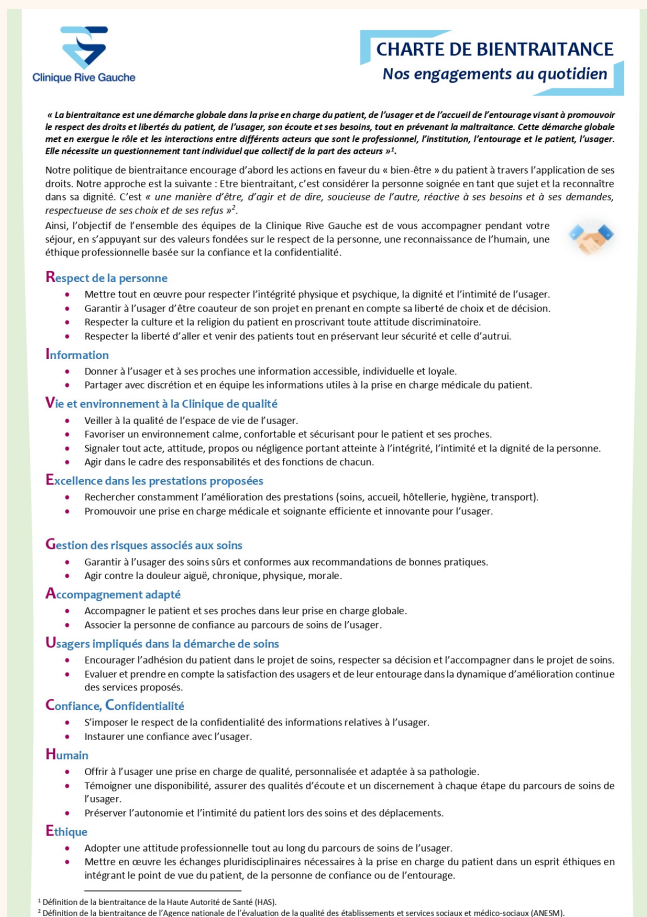
Un Comité Ethique

Notre comité éthique est en place depuis 2010. Ses missions consistent à identifier les problèmes éthiques et à favoriser la réflexion sur le sens du soin dans sa globalité. Notre comité a rédigé une charte de bientraitance, en collaboration avec le personnel soignant. Cette charte a pour objectif de promouvoir la bientraitance auprès de l'ensemble du personnel et de prévenir la maltraitance.

Une charte spécifique a été déclinée en maternité pour l'accueil et l'accompagnement de la mère, du père et du nouveau-né.

Par ailleurs, différents outils pédagogiques d'animation et de communication sont régulièrement exploités tels que :

- Soirées thématiques (exemple : « Soins et laïcité ») dispensé par l'organisme de formation La Croix Rouge
- Projections de films témoignages
- Interventions de professionnels externes



CLINIQUE RIVE GAUCHE

CHARTE DE BIENTRAITANCE Nos engagements au quotidien

« La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'usager, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance. Cette démarche globale met en oeuvre le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'usager. Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des acteurs »¹.

Notre politique de bientraitance encourage d'abord les actions en faveur du « bien-être » du patient à travers l'application de ses droits. Notre approche est la suivante : Etre bientraitant, c'est considérer la personne soignée en tant que sujet et la reconnaître dans sa dignité. C'est « une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus »².

Ainsi, l'objectif de l'ensemble des équipes de la Clinique Rive Gauche est de vous accompagner pendant votre séjour, en s'appuyant sur des valeurs fondées sur le respect de la personne, une reconnaissance de l'humain, une éthique professionnelle basée sur la confiance et la confidentialité.

Respect de la personne

- Mettre tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.
- Garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- Respecter la culture et la religion du patient en proscrivant toute attitude discriminatoire.
- Respecter la liberté d'aller et venir des patients tout en préservant leur sécurité et celle d'autrui.

Information

- Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- Partager avec discrétion et en équipe les informations utiles à la prise en charge médicale du patient.

Vie et environnement à la Clinique de qualité

- Veiller à la qualité de l'espace de vie de l'usager.
- Favoriser un environnement calme, confortable et sécurisant pour le patient et ses proches.
- Signaler tout acte, attitude, propos ou négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité de la personne.
- Agir dans le cadre des responsabilités et des fonctions de chacun.

Excellence dans les prestations proposées

- Rechercher constamment l'amélioration des prestations (soins, accueil, hôtellerie, hygiène, transport).
- Promouvoir une prise en charge médicale et soignante efficiente et innovante pour l'usager.

Gestion des risques associés aux soins

- Garantir à l'usager des soins sûrs et conformes aux recommandations de bonnes pratiques.
- Agir contre la douleur aiguë, chronique, physique, morale.

Accompagnement adapté

- Accompagner le patient et ses proches dans leur prise en charge globale.
- Associer la personne de confiance au parcours de soins de l'usager.

Usagers impliqués dans la démarche de soins

- Encourager l'adhésion du patient dans le projet de soins, respecter sa décision et l'accompagner dans le projet de soins.
- Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Confiance, Confidentialité

- S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.
- Instaurer une confiance avec l'usager.

Humain

- Offrir à l'usager une prise en charge de qualité, personnalisée et adaptée à sa pathologie.
- Témoigner une disponibilité, assurer des qualités d'écoute et un discernement à chaque étape du parcours de soins de l'usager.
- Préserver l'autonomie et l'intimité du patient lors des soins et des déplacements.

Ethique

- Adopter une attitude professionnelle tout au long du parcours de soins de l'usager.
- Mettre en oeuvre les échanges pluridisciplinaires nécessaires à la prise en charge du patient dans un esprit éthiques en intégrant le point de vue du patient, de la personne de confiance ou de l'entourage.

¹ Définition de la bientraitance de la Haute Autorité de Santé (HAS).
² Définition de la bientraitance de l'Agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM).



CLINIQUE RIVE GAUCHE

Charte d'accueil et de bienveillance de la triade Mère- Père et Nouveau-né en salle de naissances

« La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et des libertés du patient, de l'usager, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance. Cette démarche globale met en oeuvre le rôle et les interactions entre les différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'usager. Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des acteurs. »*

La clinique **Rive Gauche**, les équipes obstétricale et pédiatrique souhaitent que les futurs parents soient accompagnés et accueillis avec BIENTRAITANCE à toutes les étapes de leurs prises en charge

- Vous, future maman, vous pourrez bénéficier de la présence rassurante de votre conjoint ou de l'accompagnant de votre choix tout au long de votre parcours de soins
- Pendant la grossesse, il vous est proposé de visiter la maternité
- Au 4^{ème} mois de grossesse, un entretien individuel avec un médecin ou une sage-femme de la maternité vous permettra d'avoir un espace de parole personnalisé
- Le projet de naissance que vous présenterez lors de votre suivi de grossesse à votre obstétricien sera pris en compte dans la mesure où il est compatible avec la sécurité des soins et en accord avec nos protocoles
- Future maman, vous et votre accompagnant pouvez avoir des informations claires et précises par les professionnels à chaque étape de votre parcours
- La confidentialité de votre séjour sera assurée
- Votre intimité et votre dignité seront respectées
- Votre confort sera toujours recherché
- Des méthodes alternatives à la prise en charge de la douleur pourront vous être proposées
- Le choix concernant l'allaitement de votre bébé vous appartient ; nous vous accompagnerons dans votre choix
- Si l'état de santé de votre nouveau-né le permet et si vous le souhaitez, votre bébé pourra rester peau à peau contre vous, dès sa naissance.
- A la sortie, un relais par des professionnels de santé vous sera systématiquement proposé: médecin généraliste, sages-femmes libérales, puéricultrices de PMI, guidance infantile...

Les professionnels de la clinique Rive Gauche sont à votre écoute avant, pendant et après votre séjour

*Définition Haute Autorité en Santé

Clinique Rive Gauche Septembre 2017

VISER LA PERFORMANCE EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La clinique fait de la qualité et de la sécurité des soins sa priorité.

Riches d'une culture acquise au fil des ans, nous visons à développer notre démarche, en matière de qualité et de gestion des risques, dans tous les domaines d'activité de l'établissement, en allant au-delà de la prise en charge médicale et soignante.

Objectifs :

- ▶ Assurer les soins dans les conditions optimales de qualité et sécurité
- ▶ Faire de la sécurité des soins un enjeu majeur
- ▶ Obtenir la reconnaissance externe de la qualité de nos soins

Respect de la législation et reconnaissance extérieure

Pour déployer sa politique qualité et sécurité, la clinique œuvre en permanence à la conformité de ses pratiques au regard des textes réglementaires, des recommandations de bonnes pratiques, et d'autres textes de référence.

Ce travail porte ses fruits puisqu'en 2017 (comme pour les années précédentes), la Haute Autorité en Santé a reconnu le niveau et la dynamique qualité et sécurité de la clinique Rive Gauche, en délivrant une certification au plus haut niveau pour 6 ans.



Évaluer et s'améliorer

Le comité de pilotage Qualité et Sécurité des Soins a mis en place de longue date, un plan annuel d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) comprenant audits, patients traceurs, retours d'expérience, Les résultats des EPP mesurent l'avancement et les résultats de notre programme d'amélioration Qualité et Sécurité des Soins.

Nos EPP sont un réel outil de pilotage de la démarche qualité en faveur de l'amélioration.

Mesurer et faire progresser la satisfaction des patients

Depuis plus de 20 ans, nous utilisons l'évaluation de la satisfaction des usagers pour mettre en place des actions et les intégrer dans notre programme qualité et sécurité des soins.

Nous suivons ces résultats annuellement et veillons à l'amélioration continue de notre taux de satisfaction. La mise en place d'actions correctives nous permet de répondre aux nouveaux besoins de nos patients.

Nous nous basons sur deux types de questionnaires :

- ▶ Un questionnaire interne au plus près du séjour du patient, orienté selon la prise en charge (hospitalisation, ambulatoire, Fast Track, ...)
- ▶ Un questionnaire national à 15 jours après la sortie (E-satis)

Des évaluations de la satisfaction patient sont également déployées sur les prises en charge spécifiques notamment en obstétrique :

- Entretien 4ème mois de grossesse
- Prise en charge de patients en acupuncture
- Rencontres autour de la maternité
- Ateliers Nesting
- Ateliers câlin caresse (massages bébés à la maternité)



Ateliers prévention maternité

Clinique Rive Gauche
www.clinique-rivegauche.fr

Rencontre et échanges autour de la maternité

Informations sur votre prise en charge à la maternité Rive Gauche
Rencontre avec les équipes médicales et soignantes

27 février 2020
de 18h à 20h

Merci de vous inscrire en précisant le nom de l'obstétricien ou de la sage Femme qui vous suit et le terme de la grossesse sur :
sfcontact@clinique-rivegauche.fr

Nous développons progressivement des questionnaires de satisfaction spécifiques à chaque parcours.

- Prise en charge du cancer du sein
- Prise en charge en néonatalogie

99,4%

des patients
satisfaits de
leur séjour

Questionnaire
interne

des patients
satisfaits
de leur prise en
charge ambulatoire
Enquête E-satis

84%

En 2019, en réponse aux besoins d'information émis par les patients, deux nouveaux supports ont été créés:

Le livret du parcours innovant du patient en ambulatoire / fast track.

L'ouverture du nouveau service ambulatoire a amené les équipes à reconsidérer le parcours du patient en ambulatoire pour l'optimiser, conformément aux principes de la récupération rapide après la chirurgie. Le patient est sollicité en tant qu'acteur tout au long de sa prise en charge. Ce support, distribué en amont de l'hospitalisation permet d'expliquer au patient les points clés de son séjour en ambulatoire / fast track.

Le passeport spécifique au parcours pédiatrique.

Les équipes médicales et soignantes se sont réunies pour élaborer le premier passeport pédiatrique, rassemblant les informations spécifiques, avant, pendant et après le séjour de l'enfant, notamment les tout-petits.



Clinique Rive Gauche

Prise en charge :

- Hospitalisation
- Ambulatoire
- Fast-track



**PASSEPORT
PÉDIATRIQUE**

Il est impératif de vous munir de ce dossier avec tous les documents lui et dûment signés tout au long de votre parcours.

Renseignements sur votre enfant :

NOM DE NAISSANCE :

PRÉNOM :

DATE DE NAISSANCE :/...../.....

Filles Garçon

Votre enfant est admis pour une intervention le/...../..... pour le docteur

Gérer les risques pour sécuriser la prise en charge des patients

Le système de gestion des risques s'appuie sur des instances spécialisées chargées de mener des actions de prévention, de surveillance, d'évaluation et de retour d'expérience.

La sécurité des soins se focalise sur 4 axes forts dans notre programme d'action Qualité et Sécurité des Soins pour lesquels de nombreuses actions de sensibilisation et de formation sont menées, non seulement vers les professionnels mais aussi à destination des usagers.

Hygiène et prévention du risque infectieux

En 2019, plusieurs types d'ateliers pédagogiques ont été menés autour de la prévention du risque infectieux:

- Atelier « Peinture et gants » pour rappeler les bonnes pratiques de retrait des gants
- Enquête auprès des patients et des professionnels sur les pratiques d'hygiène des mains qui a montré l'importance d'informer le patient sur les moments clés de cette pratique.



La clinique est classée en catégorie A pour la prévention des infections associées aux soins (score ICSHA- scope santé).

Les médicaments et dispositifs médicaux

Le rôle du patient et de son entourage est fondamental dans la prise en charge médicamenteuse pendant l'hospitalisation mais également pour le retour à domicile.

En 2019, un dispositif de formation des professionnels a été déployé.

85 professionnels ont été formés à la sécurité du médicament, en 2019.

Pendant la semaine nationale de la sécurité du patient, l'atelier "la chambre des erreurs" a été un temps fort pour sensibiliser chacun à la gestion des traitements.

87%

des patients sont très satisfaits ou satisfaits des informations données sur le traitement à la sortie

Enquête E-satis

Identitovigilance

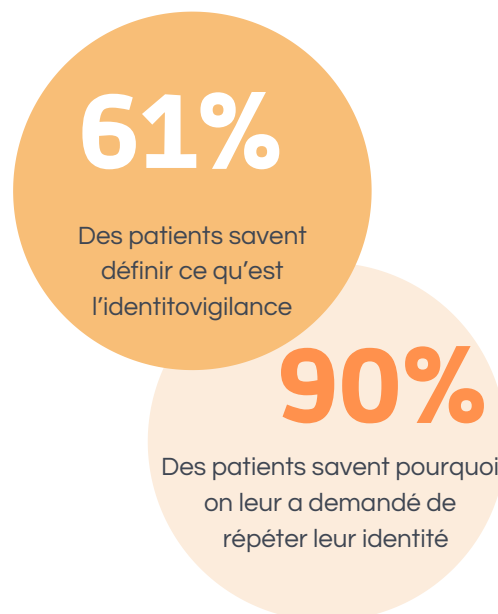
L'identification fiable et unique du patient, à toutes les étapes de sa prise en charge, est un enjeu majeur pour la continuité et la sécurité des soins.

Depuis plus de 10 ans, nous avons mis en place un groupe de travail pluridisciplinaire sous la forme d'une cellule d'identitovigilance.

Ses missions sont de :

- ▶ Définir les bonnes pratiques et en assurer une évaluation régulière
- ▶ Rechercher les dysfonctionnements
- ▶ Analyser les erreurs
- ▶ Définir les actions correctrices à envisager
- ▶ Assurer une formation régulière.

En 2019, une enquête a été menée auprès des patients pour connaître leur sensibilité au principe d'identitovigilance.



Développer un plan d'action pluriannuel en matière de cybersécurité

Les établissements de santé sont concernés par la transformation numérique avec notamment l'augmentation du nombre de données confidentielles. Si cette évolution participe à l'amélioration de la qualité des soins et des conditions de travail, elle est aussi porteuse de nouvelles contraintes réglementaires et de nouveaux risques, la cybersécurité. C'est pourquoi, notre clinique poursuit son action en matière de numérique en santé.

Le système d'information de santé

Notre politique de sécurité du Système d'Information de Santé (SIS) se fonde sur une analyse des risques mise à jour régulièrement. Elle organise la sécurisation du SIS afin de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité des données ainsi que la traçabilité des accès et la continuité du système d'information.

En cas d'incident informatique, nous avons mis en place un Plan de Reprise d'Activité, testé régulièrement, qui inclut une sauvegarde et un hébergement de nos données. Des campagnes de sensibilisation du personnel au risque de cybercriminalité sont mises en place via notre journal interne et au cours de formations. Nous avons également développé, en 2019, une campagne de sensibilisation au phishing via un module de e-learning.

INNOVER ET PÉRENNISER LA RECHERCHE CLINIQUE

Viser la performance et l'excellence passe par l'innovation et la recherche, facteurs de développement et de progrès.

La clinique Rive Gauche s'inscrit dans cette logique en s'investissant dans des projets de recherche clinique et d'innovation.

Objectifs :

- ▶ Poursuivre dans la voie de l'innovation
- ▶ Développer la recherche clinique dans nos projets médicaux, de soins et d'organisation

L'innovation au cœur de nos parcours

La chirurgie ambulatoire s'est imposée comme une voie incontournable pour une prise en charge efficace, personnalisée et humaine.

C'est pour une meilleure prise en compte de cette dimension humaine que nous avons travaillé sur un parcours innovant du patient, adulte et enfant, en service ambulatoire et fast track. Ce dernier permet notamment de réduire les temps d'attente pour accéder au bloc opératoire, grâce à une organisation optimale.

Ces prises en charge favorisent le retour à domicile le jour même.

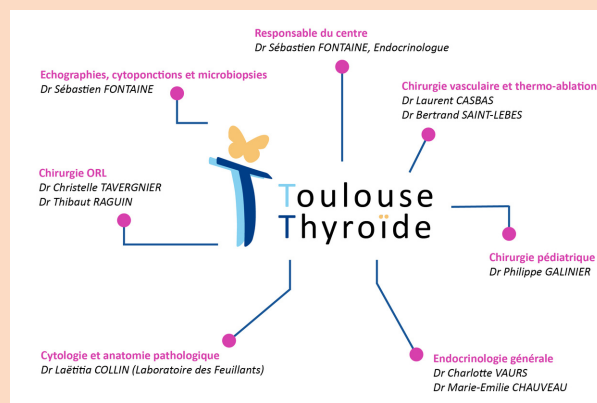
En parallèle, nous avons instauré la Réhabilitation Améliorée après Chirurgie (RAC) qui favorise le rétablissement précoce des capacités du patient après la chirurgie. Cet ensemble de mesures pré, per et post opératoires, qui s'appuie sur des techniques de chirurgie mini invasives et d'anesthésie modernes, propres à chaque prise en charge, nécessite l'implication forte du patient.

La clinique a obtenu le label GRACE pour son travail sur le parcours RAC.



Chaque spécialité médicale est à l'initiative de projets innovants et pluridisciplinaires.

Nous avons ouvert un centre référent en exploration thyroïdienne, le **Centre Toulouse Thyroïde**. Il regroupe plusieurs spécialités autour de la prise en charge des pathologies thyroïdiennes et permet ainsi une prise en charge globale et complète des patients.



<http://toulouse-thyroïde.fr/>

Des gynécologues, obstétriciens et des radiologues de la clinique, en collaboration avec des biologistes du Laboratoire Cedibio Unilabs, ont créé le **FertiPÔLE**.

Ce centre est spécialisé dans le diagnostic et le traitement de l'infertilité de couple, qu'elle soit d'origine féminine ou masculine.

Son objectif est de :

- ▶ Optimiser la qualité des soins dans les meilleurs délais
- ▶ Proposer une prise en charge globale des cas complexes.

Affiche du FertiPÔLE. Le logo "FertiPÔLE" est en haut à gauche, avec "Rive Gauche" et "Cedibio Unilabs" en dessous. Au centre, un rectangle orange contient le texte : "GROUPE DE PRISE EN CHARGE DE VOTRE INFERTILITÉ AU SEIN DE LA CLINIQUE RIVE GAUCHE". En bas, une photo montre deux personnes tenant une paire de chaussures. En bas à droite, l'adresse "CLINIQUE RIVE GAUCHE 41 allées Charles de Fitte - Porte D - 2ème étage" et l'adresse email "fertipole@clinique-rivegauche.fr" sont indiquées.

La recherche clinique dans les projets médicaux, de soins et d'organisation

La recherche clinique et l'évaluation des technologies de santé innovantes dans les établissements de santé contribuent au progrès des soins, de la prise en charge diagnostique et thérapeutique.

La clinique met un point d'honneur à s'adosser à des projets de recherche clinique et scientifique pour rester à la pointe de ses spécialités. Un service recherche et innovation est créé depuis 2018. La coopération médicale et la complémentarité des spécialités autour de la prise en charge pluridisciplinaire des patients, constituent l'objectif principal des travaux des professionnels de la clinique Rive Gauche.

En collaboration avec des chirurgiens ophtalmologistes, la clinique a ouvert le **1er centre régional d'ophtalmopédiatrie et strabologie** qui assure des consultations en ophtalmopédiatrie, strabologie adulte ou enfant et neuro ophtalmologie pédiatrique.

Ce pôle spécialisé permet de faciliter l'accès au dépistage et au suivi des troubles visuels et des amblyopies chez l'enfant. Une étude clinique est en cours pour démontrer l'opérationnalité de ce modèle, en vue de le dupliquer dans d'autres régions, voire à l'échelle nationale.



PROJET AUDIOCAP

Développer un dispositif médical français, connecté, pour améliorer la compréhension dans le bruit.

"J'entends mais je ne comprends pas !"



Le Centre de l'Audition Rive Gauche coordonne un projet de recherche clinique avec la société ARCHEAN, soutenu par la région Occitanie, qui a pour but de développer un **dispositif médical connecté**, afin de corriger les troubles de l'audition. Ce dispositif tend à améliorer la compréhension de la parole dans le bruit grâce à l'intelligence artificielle. Cette étude est dirigée par le **Pr. Fraysse**, Président de la Société Mondiale d'ORL.



8

Études clinique
lancées depuis la création du
service de recherche clinique

CONTRIBUER ET ECHANGER

L'indépendance de notre clinique est une force et les relations avec nos parties prenantes sont indispensables pour notre pérennité. Nous sommes profondément ancrés dans notre territoire et dépendants de la santé de cet écosystème aussi nos actions, auprès d'acteurs locaux, contribuent positivement à cet environnement. Cet ancrage s'appuie également sur notre collaboration avec les autres établissements indépendants de l'alliance CLINAVENIR et du groupement de coopérateurs SANTE CITE dont nous faisons partie.

Objectifs :

- ▶ Développer notre politique d'achats responsables
- ▶ S'impliquer sur le territoire
- ▶ Réfléchir à l'organisation d'un conseil des parties prenantes

Échanger avec nos parties prenantes

L'entretien des relations avec nos parties prenantes constitue un fondement fort de notre fonctionnement. Nous avons formalisé notre cartographie des parties prenantes depuis plusieurs années. Nous avons ainsi une vision précise des acteurs dont les intérêts peuvent être impactés par notre activité. Le dialogue avec nos parties prenantes est fondamental. Les relations gagnant-gagnant avec nos différents partenaires font partie de nos priorités.

Pour entretenir ces liens importants, nous utilisons plusieurs dispositifs différents :

Nous participons activement à des instances ou groupes de travail pour des projets stratégiques locaux, régionaux ou nationaux.

En externe :

- participation à l'élaboration du Plan Régional de Santé, notamment dans le cadre de la Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie.
- implication de plusieurs médecins de la clinique en tant que membres du Conseil de l'Ordre des médecins.

En interne : Commission Médicale d'Etablissement, Conseil de Bloc, Commission des Usagers, Comité Social Economique.

- ▶ Nous utilisons des outils de communication divers : lettres semestrielles à destination des médecins adresseurs, lettre aux riverains ou réunion de quartier lors des travaux d'extension, réseaux sociaux.
- ▶ Nous organisons des manifestations professionnelles pour favoriser les relations avec les professionnels de la ville et la continuité des soins.
 - Soirée professionnelle annuelle à destination des sages-femmes libérales « Les Rencontres Obstétricales de la clinique Rive Gauche.
 - Formations Médicale Continue à l'initiative des médecins de la clinique.

Actualités professionnelles de la clinique Rive Gauche

LA LETTRE AUX MÉDECINS

#6

Décembre 2019

Ligne directe dédiée aux professionnels : 05 67 77 52 52

Envoyez nos lettres dans votre espace professionnel

Clinique Rive Gauche **clinavenir**

INVITATION

4^{ème} Rencontre Gynéco-obstétricale

JEUDI 13 JUIN 19h30

Clinique Rive Gauche

www.clinique-rivegauche.fr

48, Allée Charles de France, 31500 Toulouse

Formation médicale

Les mardis Rive Gauche 31

Clinique Rive Gauche

GYNÉCOLOGIE

Diagnostic et prise en charge médico-chirurgicale de l'endométriose

Dr Jérôme CAPDET
Gynécologue obstétricien
Groupe Bien Naître Rive Gauche
Clinique Rive Gauche

Dr Martin BAUJAT
Gynécologue obstétricien
Groupe Bien Naître Rive Gauche
Clinique Rive Gauche

En tant qu'acteur local de la santé, nous avons également, tout naturellement, adhéré aux réseaux régionaux de santé au sein desquels nous sommes membres actifs :

- ▶ Réseau de Périnatalité Occitanie
- ▶ OncoOccitanie : cancérologie
- ▶ Diamip : diabète
- ▶ Réseau de chirurgie pédiatrique

Notre approche et notre ouverture à l'échange constituent, à ce jour, un des points forts de notre gouvernance.

Un soutien aux actions vertueuses

Nous soutenons, par le biais de coopérations et de conventions, plusieurs associations engagées dans des causes qui rejoignent nos valeurs humaines et de santé : Unicef, Croix Rouge, Ligue contre le cancer, Entendre le monde, Les amis de Fambine...

Par ailleurs, nous plébiscitons l'engagement de nos collaborateurs et de nos patients. Les années sont rythmées par de nombreux événements leur laissant la parole et un champ d'action pour qu'ils s'expriment par les actes.



Octobre Rose

- Nous organisons des conférences de formation sensibilisation, animées par des professionnels médicaux et non médicaux, autour de la prise en charge du cancer en gynécologie, ainsi que des ateliers bien-être et activité physique..
- Nous proposons aux personnels et médecins de participer, sous l'égide d'une équipe clinique Rive Gauche, à des événements sportifs tels que « Je me ligue contre le cancer », Odyssea (en faveur de la recherche contre le cancer).



Mars Bleu

- Nous mettons en place des stands, animés par des professionnels de la clinique et des associations, autour de la prévention du cancer colorectal.
- Nous proposons aux visiteurs une flyer, conçu par notre diététicienne, contenant des conseils préventifs adaptés en terme d'alimentation.



Movember

- Nous invitons les médecins et les personnels masculins à se laisser pousser la moustache dans le but de sensibiliser le public et soutenir la recherche contre les maladies masculines telles que le cancer de la prostate.

En novembre on arrête ensemble.

Qui est prêt à relever le défi ?

Contact: emmanuel@clinique-rivegauche.fr
4755 / r.rivera@clinique-rivegauche.fr

#novembre #moisinstabac2020

ACCOMPAGNEMENT AU SEVRAGE TABAGIQUE
HYPNOTHERAPIE
Atelier Gratuit Animé par Nilou Molavi (09100)
+ 1 1ère séance d'hypnothérapie gratuite entre 12h/14h, jour à définir lors de l'inscription

PSYCHOLOGUE
Atelier Gratuit en visioconférence Animé par Céline Bensoussan
Tous les jeudis de 12h30 à 13h15
Possibilité également de rendez-vous gratuit avec une diététicienne et une sophrologue

ACUPUNCTURE
Atelier gratuit de découverte Animé par Blondine d'Hamonville
+ 1 séance d'acupuncture et d'auriculothérapie (50% du coût pris en charge par la clinique)

Pour continuer à vous accompagner au quotidien, suivez l'agenda Mois sans tabac sur l'intranet !

Mois sans tabac

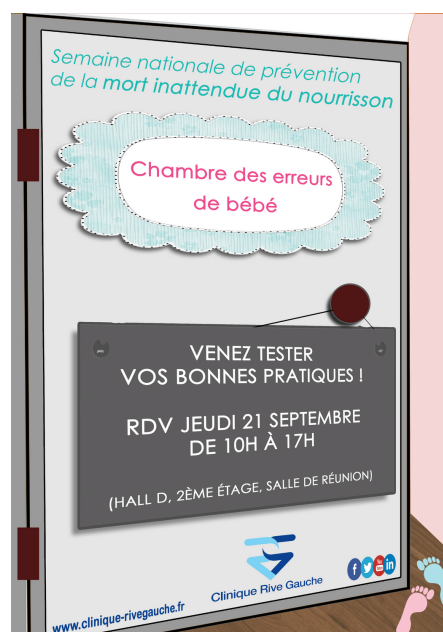
- Nous proposons un accompagnement à nos personnels pour l'arrêt ou la réduction de la cigarette, par le biais de la découverte de thérapies alternatives (hypnose, acupuncture), d'ateliers avec une psychologue spécialisée, et de supports de communication sous forme d'un agenda des bonnes résolutions quotidiennes, diffusé sur Intranet.

L'équipe maternité anime régulièrement des ateliers, centrés sur la prévention et l'accompagnement, pour les parents et futurs parents :

- ▶ Nesting pour l'environnement sain de bébé (chambre, repas, cosmétique, équipements...). Cet atelier a pour objectif de mieux informer les parents sur les risques liés à la pollution intérieure.
- ▶ Chambre des erreurs de bébé
- ▶ Gestes premiers secours spécifiques pour les nouveaux nés ; ateliers animés par des formateurs de la Croix Rouge

Nous utilisons la communication numérique pour véhiculer nos actions vertueuses en tant que professionnels de santé (Linkedin, Facebook, Twitter, Instagram et Youtube).

Ces media nous permettent d'informer et fédérer, en interne et en externe, autour d'actions de prévention en santé.



CLINIQUE RIVE GAUCHE



02

IMPLIQUER ET FÉDÉRER NOS ÉQUIPES

02

IMPLIQUER ET FÉDÉRER NOS ÉQUIPES

Les ressources humaines sont la principale force au service de la qualité, de la sécurité des soins et de la performance de notre clinique. Nous sommes convaincus que notre projet ne peut réussir qu'avec des salariés impliqués. Pour être impliqué, il faut se réaliser dans son travail. Pour cela, être informé et écouté est primordial.

Nous avons mis en place une politique de gestion du personnel et de ses compétences qui garantit le professionnalisme de nos équipes afin d'assurer une prise en charge de qualité.

Clinique Rive Gauche



Caroline

SERVICE NÉONATOLOGIE



Amandine

JOURNÉE MONDIALE DES INFIRMIER(E)S

SERVICE ENDOSCOPIE



Tanguy



Lisa et Margaux

SOI CONT

VICE PATRIE



Hélène

FAST-TRACK ADULTE



Valérie

SERVICE AMBULATOIRE



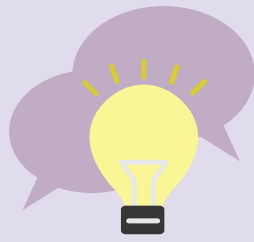
Marie-Carmen, Stéphanie, Kevin, Anna

SERVIC HOSPITALIS



Lucie, Judicaelle, Charlotte, Julie





Développer

Dialoguer

Améliorer

DÉVELOPPER

Nous avons fait du développement du capital humain un de nos enjeux majeurs.

Nous déployons ainsi annuellement un plan de développement des compétences internes et externes.

Objectifs :

- ▶ Promouvoir la formation du personnel et l'égalité professionnelle
- ▶ Maintenir et adapter les compétences de nos collaborateurs
- ▶ Transmettre et restituer
- ▶ Sensibiliser et former aux principes de la RSE

La formation de nos collaborateurs

Nous sollicitons chaque année nos professionnels pour connaître leurs désirs de formation à titre individuel ou collectif. Pour cela, nous nous attachons à mieux les informer sur les dispositifs et les formations disponibles via la mise à disposition d'un catalogue, consultable sur notre intranet.

Notre plan de formation est construit à l'aide :

- Du bilan des desideratas
- Du bilan des entretiens annuels et professionnels
- Des évolutions réglementaires
- Du développement de nouvelles activités
- Des nouveaux axes stratégiques

Il contient :

- Des formations spécifiques par spécialité et par poste
- Des formations pluri-métiers.

L'un des engagements de notre politique RH est la non-discrimination dans la mise en œuvre des formations.

6098
heures de
formation en
2019

Exemples de formations proposées en 2019

Formations externes :

- Communication hypnotique
- Réanimation en salle de naissance
- Situations et gestes d'urgence en chirurgie pédiatrique
- Risques et dangers de la médication

Formations internes :

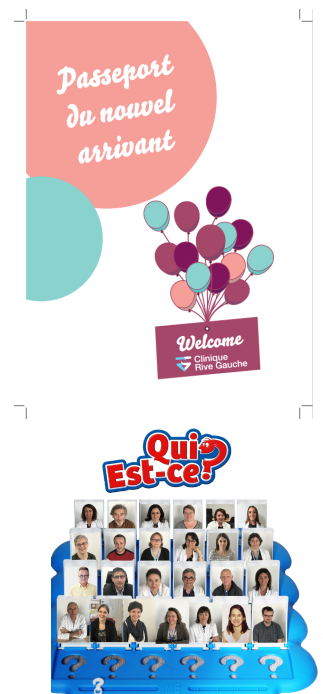
- Hospitalisation brève en alcoologie
- Homéopathie
- Communication dans le soin
- Médicaments, hygiène, droits des patients



Intégrer de nouveaux collaborateurs

Notre processus d'intégration et de formation du nouvel arrivant a été entièrement revu en 2019, pour une meilleure interaction et personnalisation. Apprendre, c'est plus facile quand c'est par le jeu. Chaque professionnel est sollicité pour remplir un passeport lui permettant de venir à la rencontre des services avec lesquels il a l'habitude de travailler. L'objectif est de comprendre que la clinique fonctionne grâce à la contribution de tous. Nous veillons à ce que la journée dédiée évolue et s'adapte aux nouvelles attentes des salariés, en remettant un questionnaire de satisfaction aux participants, en fin de rencontre. Une sensibilisation sur le développement durable et la RSE est notamment dispensée.

Pour les nouveaux médecins, nous disposons d'un accueil spécifique. Leur intégration est organisée sur une demi-journée avec une visite des locaux et une rencontre avec les interlocuteurs clés de l'établissement.



Favoriser l'égalité professionnelle

Nous mettons en œuvre des actions afin de favoriser l'égalité professionnelle et promouvoir, dans la durée, l'accès aux différents emplois. Ces mesures se manifestent en particulier dans des domaines tels que :

- Les conditions d'accès à l'emploi
- La formation
- La promotion professionnelle
- La rémunération
- Les conditions de travail et d'emploi
- Les mesures visant à concilier vie familiale et vie professionnelle

Transmettre et restituer

Nos collaborateurs assistent à des congrès ou conférences, y compris en tant qu'intervenants. Ils acquièrent de nouvelles connaissances et s'informent sur des pratiques innovantes afin de les mettre en pratique au service du patient. Ils s'attachent à partager les pratiques et à restituer leurs expériences:

- Congrès de chirurgie vasculaire annuel
- Journée de formation, destinée à tous, animée par les médecins de la clinique

Un nouvel axe de formation : la RSE

Depuis plus de 10 ans, de nombreuses actions de sensibilisation ont été conduites et orientées sur la thématique environnementale. Le groupe de travail Développement Durable s'est donc naturellement emparé de la thématique RSE. Des actions sont désormais proposées sur ce sujet (journal mensuel interne, intranet, ...), toujours couplées à des animations, dans le but de développer la culture RSE de nos collaborateurs.

Notre objectif est désormais de proposer une formation afin d'ancrer la responsabilité sociétale et environnementale de nos salariés au quotidien et dans leurs pratiques professionnelles.

13,8%

Taux de formations diplômantes ou professionnalisantes / nombre total de formations

de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle

2,91%

DIALOGUER

Nous favorisons une organisation tournée vers le dialogue et un cadre de travail permettant à nos collaborateurs d'être écoutés et informés.

Objectifs :

- ▶ Favoriser l'information des professionnels sur le fonctionnement et les projets de l'établissement
- ▶ Entretien le dialogue social

Développer des temps de concertation

Afin de stimuler le dialogue interne, nous nous efforçons de créer des temps encourageant l'échange et la concertation. Au-delà des moments qui rythment la vie d'entreprise, nous mobilisons les instances internes par thématiques, ainsi qu'un groupe de travail QVT, ouvert à tous.

En complément de ces temps balisés, le personnel d'encadrement répond favorablement aux sollicitations d'entretiens de la part des collaborateurs. Nous mettons également l'accent sur l'importance des réunions de service qui permettent de fluidifier le dialogue et de générer des avancées.

Tableau des temps de concertation récurrents

TYPE D'ÉCHANGE	TYPE D'ÉCHANGE
CSE et instances représentatives du personnel	Concertation 1 fois/mois
Instances internes (ex: comité de lutte contre la douleur)	1 à 3 fois par an
Groupes de travail	Autant que nécessaire en fonction des projets
Réunions de service	Minimum une fois par an, plusieurs fois pour les services administratifs ou supports
Assemblée générale	Annuelle et autant que besoin selon les projets
Entretien d'évaluation	Annuel
Entretien de professionnalisation	Tous les 2 ans

Libérer la parole de nos collaborateurs

Nous souhaitons que nos collaborateurs puissent s'exprimer librement, tout en bénéficiant d'une écoute. A ce titre, nous réalisons des enquêtes de satisfaction en interne, de manière ponctuelle, pour améliorer notre politique de ressources humaines. Nous encourageons également la prise de parole dans nos différents supports de communication (exemples : dans notre Mag interne, la rubrique « Espace des salariés » ou les interviews pour mettre en lumière la diversité des métiers).

Partager l'information en interne

Nous utilisons différents supports et techniques pour partager l'information en interne. En fonction du message, nous adaptons le vecteur d'information afin d'en assurer la lecture et l'accessibilité à tous.

TYPE DE SUPPORT	MOYEN DE TRANSMISSION FRÉQUENCE
Note de service	Mail, Gestion Electronique des Documents, affichage
Petit Journal de la qualité	Avec les bulletins de paie - mensuelle
Mag interne	Mis à disposition dans les salles de pause et sur les présentoirs internes, intranet en version numérique – trimestrielle
Courrier de la direction	Avec les bulletins de paie, mail, affichage - annuelle ou plus selon l'actualité de la clinique

280

Participants à la soirée annuelle d'information générale de la clinique en 2019. Cette soirée, animée par le Président, le Directeur et le Président CME, présente le bilan de l'année, les nouveaux médecins et les projets stratégiques à venir.



6,47%

Taux d'absentéisme en 2019

8,41%

Taux de turn-over soignant en 2019

Taux de turn-over non soignant en 2019

2,91%

Taux d'emploi personnes handicapées

6,2%

(seuil légal 6%)

1

Accord social signé chaque année

Préavis de grève en 2019 et 2020

0

AMÉLIORER

Convaincus que la force et la richesse de notre clinique réside dans chacun de nos collaborateurs, nos équipes RH travaillent depuis plusieurs années à une politique de Qualité de Vie au Travail. Celle-ci vise à favoriser l'équilibre social et humain. Un groupe de travail QVT a été constitué afin de poursuivre la mise en place des actions.

Objectifs :

- ▶ Mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle
- ▶ Comprendre et traiter les causes principales d'absentéisme
- ▶ Développer l'intérêt professionnel

Etre à l'écoute des besoins de chacun

Afin d'être réellement efficace, la politique QVT doit être déployée à tous les niveaux. Ainsi les responsables de service, lors de la réalisation des plannings, s'efforcent de concilier la vie professionnelle et la vie privée du salarié, tout en prenant en compte les demandes et les besoins du service.

A l'initiative des IRP, un questionnaire de satisfaction a été lancé auprès des collaborateurs de la clinique. Son analyse nous a conduit à la création d'un observatoire QVT, devenu depuis un groupe de travail pluridisciplinaire, basé sur le volontariat et associant les membres du personnel, l'encadrement et la direction.

Cette collaboration nous a permis de proposer, en 2019, notre première semaine de la QVT avec :

- Des stands d'information (mutuelle, retraite, formation, médecine du travail, représentants du personnel, RH)
- Des ateliers bien-être
- Le lancement du 1er n° du Mag interne
- Un pique-nique

L'objectif était de sensibiliser et d'informer les collaborateurs sur toutes les actions mises en place en leur faveur, tout au long de l'année et de créer un temps de convivialité.

Suite au succès des ateliers bien-être de la semaine QVT, nous avons mis en place, une fois par semaine, des cours de cardio-training et de gym posturale. Ces cours gratuits, sont assurés par une infirmière de bloc et ouverts à tous nos collaborateurs.



Semaine de la Qualité de Vie au Travail
17 au 21 juin 2019

Lundi 17 juin NEWS

Rdv sur Intranet, menu QVT, et découvrez

- Le 1^{er} n° du Mag interne : « J'aime ma clinique » (disponible également dans les salles de repos)
- La 1^{ère} vidéo « Viens vivre mon métier »
- La Boîte à idées

Mardi 18 juin INFOS

JOURNÉE D'INFORMATION QVT (couloir direction, rdv hall A, ex St-Nicolas)

- Mutuelle (Collecteam)
- Retraite (AG2R)
- Formation (Actalians / OPCO)
- Médecine du travail
- Représentants du personnel
- Stand RH / QVT

Jeudi 20 juin DÉTENTE

PIQUE-NIQUE sur inscription

Rdv entre 12h et 14h au parc Raymond VI ! Les boissons et desserts seront fournis ! (Précisez pour l'inscription si vous mangez habituellement au self)

Lun 17 juin - Ven 21 juin BIEN-ÊTRE

Toute la semaine, profitez d'ateliers bien-être ! * sur inscription

- Cardio
 - Lundi 18h15-18h45 / 7 places
 - Mercredi 18h50-19h20 / 20 places
 - Jeudi 18h15-18h45 / 7 places
 - Vendredi 18h50-19h20 / 20 places
- Relaxation / Stretching
 - Lundi 18h50-19h20 / 7 places
 - Mercredi 18h15-18h45 / 20 places
 - Jeudi 18h50-19h20 / 7 places
 - Vendredi 18h15-18h45 / 20 places
- Kiné (1 créneau 6 places)
 - Lundi 12h30-13h30
 - Mardi 12h30-13h30
 - Mercredi 12h30-13h30
 - Jeudi 12h30-13h30
 - Vendredi 12h30-13h30
- Réflexologie
 - Vendredi 12h15-14h (7 créneaux individuels de 15mn)
- Luminothérapie / Reflexothérapie
 - lundi 12h-14h (6 créneaux individuels de 20mn)

Prochaine soirée QVT
« Prévention de l'épuisement professionnel »
25 juin - 20h
Salle du 4^{ème}
Inscriptions sur qvt@clinique-rivegauche.fr

* Inscriptions Ateliers et Pique-nique sur qvt@clinique-rivegauche.fr ou 8123

Clinique Rive Gauche

Veiller à la sécurité de chacun

Nos équipes RH suivent, de manière régulière, les indicateurs liés à la santé sécurité de nos collaborateurs tels que le taux d'absentéisme et le taux de fréquence des accidents du travail. Des temps d'échanges réguliers sont organisés avec la médecine du travail qui présente, chaque année, un rapport détaillant le suivi général et le vécu au travail.

Encourager la mobilité douce

Notre clinique est située en centre-ville de Toulouse et bénéficie donc de la proximité du réseau des transports en commun (métro, bus, tramway) ainsi que de la station VéloToulouse.

Chaque année, nous participons à la semaine européenne de la mobilité. Afin de promouvoir les transports verts, nous avons proposé différentes animations en 2019 :

- Stand réparation vélo
- Petit déjeuner offert aux salariés venant à vélo
- Exposition photos
- Stand d'information Tisséo et SNCF

Depuis, nous mettons à disposition des salariés et nouveaux arrivants :

- Un plan d'accès détaillant les transports en commun desservant la clinique (livret d'accueil du nouvel arrivant).
- Deux garages à vélos sécurisés
- La participation de la clinique aux frais de transport en commun. Cette mesure vise à encourager les salariés à préférer les transports collectifs plutôt que leur véhicule personnel pour se rendre au travail.

CLINIQUE RIVE GAUCHE



03

MAÎTRISER NOTRE IMPACT
POUR RESPECTER NOTRE
ENVIRONNEMENT

03

MAÎTRISER NOTRE IMPACT POUR RESPECTER NOTRE ENVIRONNEMENT

L'objectif d'un établissement de santé est de prévenir et guérir pour prendre soin de tous sans discrimination. C'est pourquoi, nous nous devons notamment de participer à la gestion des risques sanitaires liés à l'environnement. Dès 2006, nous avons adhéré au C2DS dans le but de promouvoir et de déployer une politique développement durable en santé.

En 2010, la clinique a réalisé son premier diagnostic. Depuis le groupe de travail développement durable élabore le programme d'action Développement Durable/RSE et le revoit annuellement.

En 2015, la clinique démarre son extension sur 2 ans en suivant les principes de la Qualité Environnementale du Bâtiment. Les objectifs sont de limiter les impacts environnementaux et nuisances liées à ce chantier, et créer un intérieur sain et confortable.

En 2017, cette extension est certifiée HQE, c'est-à-dire de Haute Qualité Environnementale.

Cette démarche est venue renforcer notre système de management environnemental, notamment en ce qui concerne la gestion des déchets, des ressources et la contribution à la préservation de la biodiversité.





Gestion des
déchets

Gestion des
ressources et
biodiversité

GESTION DES DÉCHETS

GESTION DES DECHETS

Un établissement de santé produit différents types de déchets qui présentent des risques : transmission d'infections, pollution environnementale et dépense économique. Pour assurer la maîtrise de la gestion des déchets, nous mettons en place une organisation adaptée, couplée à des actions de formation, de sensibilisation et de contrôle d'évolution. En parallèle, nous maintenons notre démarche d'évaluation, d'amélioration et de progrès.

Objectifs :

- ▶ Protéger la santé des patients et de nos collaborateurs
- ▶ Réduire la production de déchets et développer des filières de recyclage
- ▶ Maîtriser le risque en amont, grâce au choix des articles entrants

Respecter les exigences réglementaires

Pour déployer notre politique de gestion des déchets, nous nous appuyons sur une veille réglementaire rigoureuse (Code de la Santé Publique et de l'Environnement).

Cette veille nous permet d'avoir une vision globale et de rester en conformité lors des différents audits réalisés.

Un conseiller à la sécurité nous accompagne annuellement et s'assure de la conformité en ce qui concerne le Transport des Matières Dangereuses.

Un audit annuel réglementaire portant sur notre gestion des matières dangereuses, notamment nos déchets d'activité de soins à risque infectieux, est conduit chaque année. Nous suivons un registre des déchets et réalisons des audits des pratiques régulièrement.

Se questionner sur nos déchets

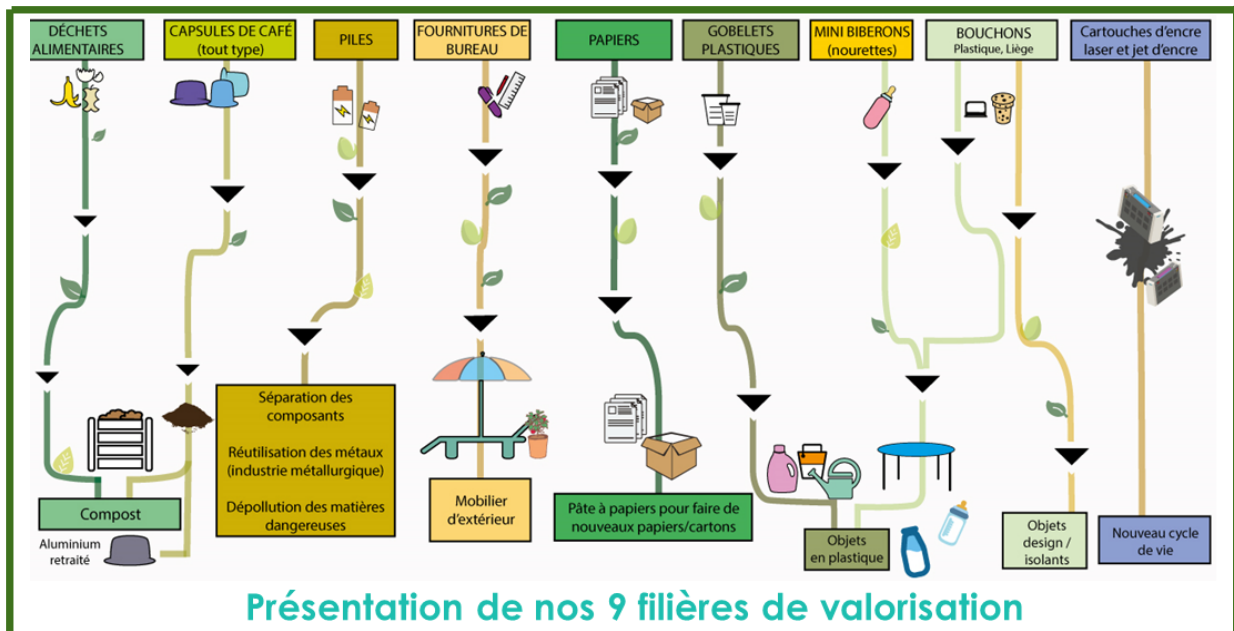
Une étude environnementale nous a permis de classifier les flux de déchets et les filières d'élimination, et donc de bénéficier des filières de valorisation adaptées aux différents gisements. Pour cadrer la gestion des déchets, nous nous appuyons sur une procédure d'organisation globale, mise à jour régulièrement.

9

filières de
déchets
valorisées

Suite à l'arrêt de la collecte de nos déchets ménagers par la mairie de Toulouse, nous avons fait appel à un prestataire qui pèse désormais les ordures ménagères. Nous avons aujourd'hui un meilleur suivi de notre production des déchets ménagers.

Au-delà des déchets générés, triés sur site, puis valorisés, certaines collectes nous permettent de soutenir des organismes solidaires. A titre d'exemple, notre collecte de piles nous permet de soutenir le Téléthon (opération 1 pile = 1 don) et notre collecte de bouchons est réalisée au profit de l'association Solidarité Bouchons 31.



Accompagner les producteurs acteurs

L'organisation du tri des déchets ne peut être efficace que si les producteurs de ces déchets deviennent acteurs de leur tri. Des affiches ont été apposées dans l'ensemble des services et diffusées également via intranet, le Mag interne, les réseaux sociaux. Elles sont révisées régulièrement et communiquées lors de formations aux équipes afin de présenter des consignes conformes à l'organisation. Nous profitons des journées nationales thématiques (Semaine de la réduction des déchets, journée du DD) pour mener des actions de sensibilisation sur le respect du tri, les filières de revalorisation, les astuces pour réduire nos déchets.

Pendant ce temps fort, nous proposons un menu « Zéro déchet » en collaboration avec notre partenaire de restauration. C'est également pour nous, l'opportunité de présenter sous forme ludique, des actions en faveur de la réduction des déchets : recettes anti-gaspillage, vaisselle.

Nous avons créé des affiches :

- ◆ « Les bonnes pratiques », autour du compostage des déchets alimentaires dans le cadre de notre partenariat avec Cler Verts
- ◆ « Les 11 gestes à adopter pour réduire ses déchets au quotidien ».



Prévenir en plus de guérir

Notre volonté est d'aller plus loin que la maîtrise de la gestion des déchets produits sur site. Nous souhaitons maîtriser, en amont, cette production pour limiter leur quantité et les flux complexes à gérer. Nous réalisons plusieurs expérimentations pour aller dans ce sens, comme par exemple le remplacement des housses plastiques individuelles à usage unique qui emballent certaines tenues professionnelles, par des housses en tissu.

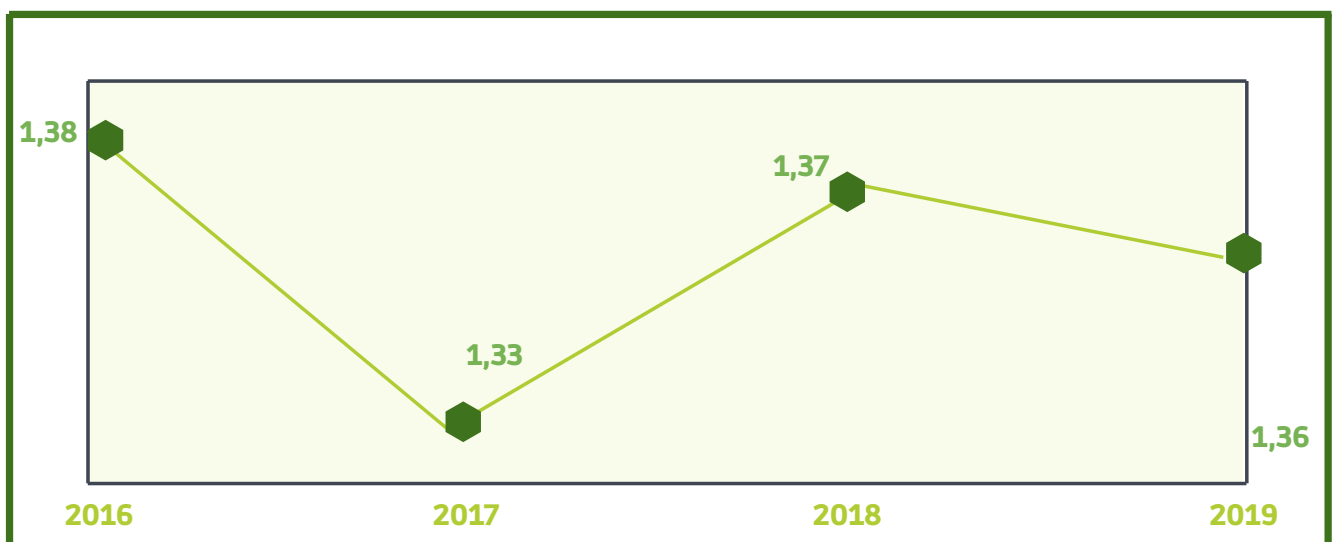
- 676 kg/an

de plastique grâce à la suppression des housses plastiques pour les tenues professionnelles

Les professionnels des blocs opératoires travaillent actuellement au développement de nouvelles filières de tri dans leur secteur très producteur de déchets. Les améliorations se portent au plus près de la production, avec la mise en place de conteneurs de tri dès la sortie de la salle d'intervention. Enfin, nous agissons continuellement afin de réduire la quantité de DASRI qui représentent notre source de production principale de déchets : formation continue, actions de sensibilisation aux bons gestes.



Quantité DASRI (kg) / journée en hospit et en ambu



GESTION DES RESSOURCES ET BIODIVERSITÉ

Les activités d'un établissement de santé génèrent une forte consommation d'eau, d'électricité et de gaz. C'est pourquoi nous veillons à maîtriser et réduire l'impact de notre activité, afin de préserver l'environnement et protéger la biodiversité. Notre politique environnementale nous conduit à une utilisation maîtrisée de nos ressources et à la mise en place d'actions ciblées et adaptées, par le biais de campagnes de sensibilisation de nos collaborateurs et usagers.

Objectifs:

- ▶ Réduire l'utilisation des ressources (eau, électricité, gaz)
- ▶ Valoriser les bonnes pratiques
- ▶ Sensibiliser les usagers et les collaborateurs au maintien de la biodiversité

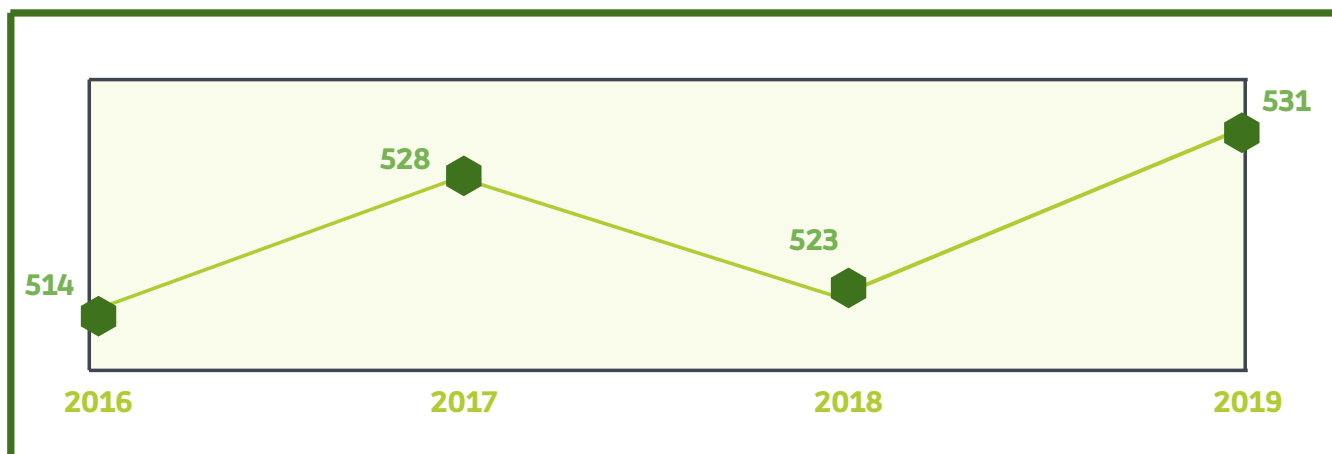
Mieux maîtriser notre consommation d'eau

Afin de mieux maîtriser et réduire notre consommation d'eau, nous avons mis en œuvre les actions suivantes :

- ◆ Adaptation du système de traitement pour récupérer l'eau issue de l'osmoseur à la stérilisation centrale
- ◆ Déploiement dans les services de systèmes hydro-économiques
- ◆ Utilisation de centrales de dilution pour les produits de bio nettoyage
- ◆ Sensibilisation aux économies d'eau par des messages affichés dans tous les sanitaires de la clinique.

Le groupe de travail DD effectue chaque année un bilan de notre consommation d'eau et étudie régulièrement de nouvelles pistes d'économie.

Consommation d'eau (en L) par entrées en hospit et ambu

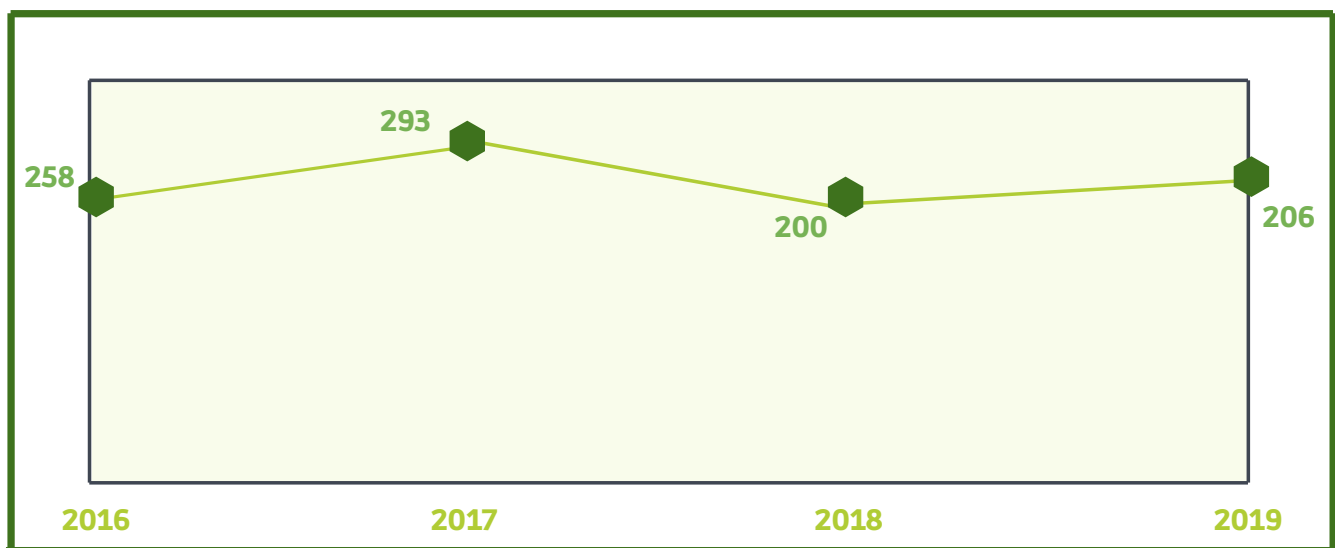


Mieux gérer notre consommation d'énergie

Nous consommons chaque année une grande quantité de gaz et d'électricité. Ces ressources sont nécessaires au bon fonctionnement de nos activités et de nos installations. Depuis la réalisation de notre premier diagnostic énergétique en 2011, nous avons souhaité poursuivre nos actions. En 2017, nos efforts ont été récompensés avec l'obtention de la certification HQE, niveau « performant » sur le thème de l'énergie.

Depuis début 2019, les panneaux photovoltaïques situés sur le toit du nouveau bâtiment nous permettent de fournir de l'eau chaude dans toute la clinique.

Consommation d'énergie active(en KWH) / surface (pour 1m²)



30 %

de la production
d'eau chaude
produite par
le solaire



Agir sur la maintenance des équipements

Soucieux de la bonne gestion de nos équipements, nous avons accentué nos efforts dans ce domaine et obtenu, en 2017, le critère « Très performant » lors de notre certification HQE. En 2019, nous avons sous-traité la maintenance de nos équipements de chauffage, ventilation et climatisation.

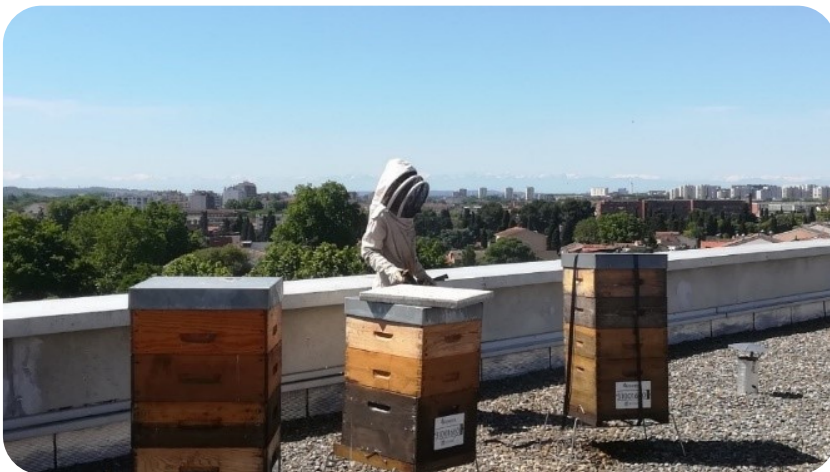
L'objectif est de parvenir, grâce à une surveillance affinée et un meilleur entretien, à réduire d'au moins 5% nos factures énergétiques. Et pourquoi ne pas envisager d'aller au-delà de ce pourcentage ?

Sensibiliser à la biodiversité

Contribuer à préserver la biodiversité est un enjeu important pour nous ; c'est la raison pour laquelle nous avons fait le choix d'accorder une place aux abeilles, au sein de la clinique.

A l'automne 2019 et en partenariat avec la société coopérative et participative Biocenys, nous avons installé 3 ruches sur le toit de notre nouveau bâtiment. Une apicultrice rend régulièrement visite à nos abeilles afin de vérifier leurs besoins et assurer l'entretien des ruches. Par ailleurs un "correspondant abeilles" interne contrôle régulièrement le bon état des ruches.

En 1 an, nous avons ainsi pu récolter près de 93 kilos de miel qui, une fois conditionnés en pots, seront mis à disposition de la clinique. Des animations sont prévues à cette occasion, à destination de nos collaborateurs et de nos usagers. Elles auront pour but de sensibiliser à la biodiversité et à la protection des abeilles.



93 kg

de miel récoltés
en 1 an



GLOSSAIRE

ADR	Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route
AES	Accident d'Exposition au Sang
C2DS	Comité pour le Développement Durable en Santé
CA	Chiffre d'Affaires
CAHPP	Centrale d'Achats de l'Hospitalisation Publique et Privée
CDU	Commission Des Usagers
CLIN	Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
CME	Commission Médicale d'Etablissement
CSE	Comité Social et Économique
DASRI	Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux et assimilés
DD	Développement Durable
EOH	Équipe Opérationnelle d'Hygiène
EPP	Évaluation des Pratiques Professionnelles
GED	Gestion Électronique des Documents
HAS	Haute Autorité de Santé
HDS	Hébergeur de Données de Santé
HQE	Haute Qualité Environnementale
IRM	Imagerie par Résonance Magnétique
IRP	Instances Représentatives du Personnel
ISO	Organisation internationale de normalisation
MCO	Médecine Chirurgie Obstétrique
RAC	Réhabilitation Améliorée après Chirurgie
RH	Ressources Humaines
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
SIS	Système d'Information de Santé
QVT	Qualité de Vie au Travail

Nous remercions tous les collaborateurs qui ont contribué à la création de ce rapport.

Conception et coordination:

service qualité, groupe développement durable,
service communication et cabinet Saint-Front

“

*Rapport de
responsabilité
sociétale de la
Clinique Rive Gauche*

”

CLINIQUE RIVE GAUCHE

49 Allées Charles de Fitte, 31300 Toulouse

www.clinique-rivegauche.fr

08-26-30-30-31



#JAIMEMA CLINIQUE |