

# EN PRATIQUE

## AMBULATOIRE

## SERVICE HÔTELIER

### Je choisis mon séjour

J'ai le choix entre partager ma chambre avec un autre patient et occuper une chambre particulière. Dans chacun de ses établissements, Ramsay Santé propose des chambres particulières.

Dès la phase de pré-admission, je peux indiquer mon souhait de chambre particulière et sélectionner la for-

mule qui me convient le mieux. Je découvre ci-dessous les formules qui me sont proposées et leur niveau de confort, il ne reste plus qu'à faire mon choix ! Je trouve toutes les informations sur le site Internet de l'établissement.

### Récapitulatif des prestations hôtelières proposées

Prestation	Pack Détente	Bulle Classique	Bulle Confort	Bulle Grand Confort
Espace Privatif	✘	✔	✔	✔
Chambre avec trousse bien-être	✘	✘	✘	✔
Sanitaire Individuel	✘	✘	✔	✔
Fauteuil médicalisé	✔	✔	✔	✘
Lit médicalisé	✘	✘	✘	✔
TV	✘	✘	✔	✔
WIFI	✔	✔	✔	✔
Collation	✔	✔	✔	✘
Collation gourmande	✘	✘	✘	✔
Fauteuil et collation accompagnant	✘	✘	✘	✔
Parking 24h	✔	✔	✔	✔

✔ Inclus - ➕ Disponible en supplément - ✘ Indisponible

(1) Le service des repas est conditionné aux contraintes de régimes liées au protocole de soins.

### Les tarifs TTC des formules ou services

Pack Détente	45€
Bulle Classique	65€
Bulle Confort	120€
Bulle Grand Confort	155€
Espace collectif sans prestations	0€

#### JE PRENDS NOTE...

L'attribution d'un espace privé se fait selon les disponibilités le jour de l'admission. Le nombre d'espaces privés étant limité, l'établissement ne peut s'engager sur une disponibilité permanente.

## ► Je choisis mes services

### Ma collation en ambulatoire

En ambulatoire, une collation me sera proposée.

#### JE PRENDS NOTE...

Mon régime alimentaire peut être adapté à tout moment par mon médecin.

### Mes divertissements

**Internet / Wifi** : je peux me connecter directement sur le réseau "Wifi Patient" à bas débit à l'aide de ma carte bancaire.

#### Les tarifs TTC des services de divertissement

Internet Wifi à haut débit

Cf. Accueil

## ► Je choisis d'autres services

### Distributeurs automatiques

Des distributeurs de boissons et de friandises sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

### Boutique - Cafétéria

Un restaurant situé au RdC bas de l'établissement est ouvert tous les jours de 12H à 14H30.

Une boutique Café/Presse/Cadeaux située dans le hall principal est ouverte 7j/7.

### Coffre

La majorité des chambres est équipée d'un coffre ou armoire sécurisée. Dans le cas contraire, un coffre central est à votre disposition au service facturation situé au RdC. Par mesure de sécurité, il est vivement recommandé de ne pas apporter d'objet de valeur.

# 2 | À QUI S'ADRESSER

## Une équipe de professionnels à votre écoute

Pour votre information et votre confort, les noms et fonctions des personnels de l'établissement sont portés sur leur blouse ou vêtement. Ils se présenteront oralement auprès de vous notamment lors de leur première venue dans votre chambre.

N'hésitez jamais à demander à votre interlocuteur son nom et sa fonction.

### ► Qui allez-vous rencontrer ?

L'équipe médicale (anesthésiste, spécialiste, chirurgien, cardiologue, médecin rééducateur...) porte une blouse et un badge indiquant leur nom et spécialité.

Vous trouverez la liste complète des praticiens de l'établissement à l'entrée de l'établissement et sur demande auprès de l'accueil.

L'équipe soignante est composée de nombreux professionnels qui vous dispenseront les soins prescrits, veilleront à votre confort et feront la liaison avec le corps médical et le service administratif. Vous pourrez les identifier facilement grâce au code couleur des tenues et/ou à leur badge.

Quelques exemples de codes couleur (en fonction des établissements) :

#### L'équipe médicale

Responsable du service

Infirmière

Aide-soignante

Agent de service

### ► D'autres professionnels peuvent intervenir au cours de votre prise en charge

Service	N°. téléphone
<b>Services accueil et administratifs</b>	
Accueil Principal	02 31 43 31 43
Réservations	02 31 43 33 73
Secrétaire des Admissions	02 31 43 33 73
Qualité et Gestion des Risques	
<b>Accompagnement et Soins Spécifiques</b>	
Services de Soins	
Assistante Sociale	
Diététicienne	
Equipe Education Thérapeutique	
Equipe Douleur	

Service	N°. téléphone
<b>Services de rééducation</b>	
Equipe Opérationnelle Hygiène	
Infirmière Relation d'Aide	
Pharmaciens	
Infirmier Tabacologue	
<b>Services de rééducation</b>	
Kinésithérapeutes	
<b>Services d'Imagerie et Laboratoire</b>	
Laboratoire	02 31 43 35 30
Service Radiologie et Echographie	02 31 43 30 30
Service Scanner et IRM	02 31 43 30 32

# 3 | LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

## À qui s'adresser ?

Pour vous apporter toute l'aide et l'accompagnement dont vous pourriez avoir besoin l'établissement a signé des conventions avec plusieurs associations.

Vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès de la commission des usagers (CDU).  
**N'hésitez pas à les demander !**

# 4 | LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de vos demandes. Les médiateurs qui composent en partie cette commission traiteront les plaintes et réclamations. Vous serez informé sur les voies de recours.

Par ailleurs, la CDU doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclama-

tions, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Une inquiétude peut naître d'une information mal donnée ou mal interprétée. Tout le personnel médical, paramédical, administratif de l'établissement, répond à vos questions, chacun dans le domaine qui relève de sa compétence. S'il ne vous est pas donné entière satisfaction, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Direction des Soins, ou de solliciter un entretien avec la Direction de l'établissement. Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CDU.

## ► Composition de la Commission des Usagers (CDU)

Nom Prénom	Fonction
Monsieur Bruno JEANNE	Directeur Qualité, Président de la CDU
Docteur Etienne JOGUET	Chirurgien, Médiateur médical
Docteur Antoine VALLOIS	Chirurgien, Médiateur médical suppléant
Madame Pauline DELAMARE	Directrice des Soins, médiatrice paramédical
Monsieur Xavier GALIN	Cadre de Soins, médiateur paramédical suppléant
Madame Sandrine PATRY	Directrice Générale
Madame Réjane TURGIS	Représentante des Usagers
Monsieur Yannick GUIBERT	Représentant des Usagers

### Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

A l'attention de la Direction ou du Service Relation Patient

Ces derniers y répondront dans les meilleurs délais et pourront procéder à la saisine du médiateur.

### Coordonnées pour contacter directement les représentants des usagers :

Nom Prénom Adresse	Email	Téléphone	Horaire des permanences
Service Relation Patients	hp-saintmartincaen@ramsaysante.fr	02 31 43 36 29	du Lundi au Vendredi de 9h30 à 16h30
Madame Réjane TURGIS	turgisrjane@gmail.com	07 66 30 00 67	
Monsieur Yannick GUIBERT	yannickguibert@free.fr	06 81 15 34 51	

## ► Communication de copie et d'envoi de votre dossier d'hospitalisation ou de documents médicaux

La consultation sur place et l'envoi postal d'une copie de votre dossier d'hospitalisation ou de documents médicaux est gratuite (dont frais de reproduction et envoi postal).

Merci d'adresser une demande écrite à la personne désignée ci-dessous.

**Nom de la personne désignée par le Directeur de l'établissement pour recevoir les demandes d'envoi de documents médicaux :** Service Relation Patients par courrier ou par email : hp-saintmartincaen@ramsaysante.fr

# 5 | LES INDICATEURS DE QUALITÉ, DE SÉCURITÉ ET DE SATISFACTION


Des indicateurs communs à l'ensemble des établissements de santé, nous permettent d'évaluer de manière valide et fiable la qualité de vos soins. À interpréter avec précautions, ils constituent un élément essentiel pour votre information.

## ▶ À quoi sert un indicateur ?

- Vous informer sur la qualité de nos prises en charge.
- Mobiliser nos équipes pour améliorer nos pratiques et mettre en place des actions correctives.
- Orienter les politiques des pouvoirs publics.

## ▶ Nos résultats

### Résultats de la certification de l'établissement

Version de la certification : référentiel 2014	 Établissement certifié
Date de la décision de certification : 01 juillet 2020	

Il y a 5 niveaux de certification allant de A pour le plus haut à E pour le plus bas 

### Satisfaction et expérience des patients

Indicateur	Description	Évolution	Résultats
<b>Médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO)</b>	<b>Appréciation globale des patients (MCO)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Accueil du patient</li><li>· Prise en charge paramédicale</li><li>· Prise en charge médicale</li><li>· Chambre</li><li>· Repas</li><li>· Organisation de la sortie</li></ul>	↗	A 77% 77% 85% 85% 77% 58% 71%
<b>Chirurgie ambulatoire (CA)</b>	<b>Appréciation globale des patients (CA)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Organisation avant l'hospitalisation</li><li>· Accueil du patient</li><li>· Prise en charge médicale et paramédicale</li><li>· Chambre et collation</li><li>· Organisation de la sortie et retour au domicile</li></ul>	→	B 79% 84% 84% 86% 75% 69%

### Prises en charge cliniques

#### Médecine Chirurgie Obstétrique

Indicateur	Évolution	Résultats
<b>Prise en charge de la douleur en MCO</b>	↘	B 82%
<b>Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse</b>	↗	B 82%

## Chirurgie Ambulatoire

Indicateur	Évolution	Résultats
Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	DI	C 42%
Anticipation de la prise en charge de la douleur	DI	B 70%
Évaluation du patient pour la sortie de la structure	DI	B 84%
Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	DI	C 10%
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour lithiase urinaire	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomie	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour affection non lithiasique	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention sur les amygdales	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après hémorroïdectomie	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après prostatectomie	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	

## Coordination des prises en charge

Indicateur	Évolution	Résultats
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO)	↗	C 50%
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en chirurgie ambulatoire (CA)	→	C 37%

## Prévention des infections associées aux soins

Indicateur	Évolution	Résultats
Consommation de solutions hydroalcooliques (SHA)	↗	A 102%
Précautions complémentaires contact Bonnes pratiques – Résultat global	↗	B 76%
Précautions complémentaires contact Information du patient	↗	B 76%
Précautions complémentaires contact Mise en place	→	A 100%
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	

Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS. Pour en savoir plus :

### Légende :

Il y a 4 niveaux pour les indicateurs allant de A pour le plus haut à D pour le plus bas **A B C D**

et 3 niveaux d'évolution du résultat de l'indicateur : ↗ Évolution positive → Évolution stable ↘ Évolution négative

NR = non répondant, NV = non validé (l'établissement n'a pas participé ou sa participation est incorrecte), NC = non concerné, DI = données insuffisantes

