

EN PRATIQUE

1 | 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

formule qui me convient le mieux. Plusieurs formules au choix, plus de 10 services 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	Chambre double	Solo Classic	Solo Confort
Télévision	+	✓	✓
Wifi	+	✓	✓
Téléphone	+	✓	✓
Petit-déjeuner plaisir *	+	+	✓
Lit Accompagnant	✗	✗	✓
Petit-déjeuner accompagnant	✗	✗	✓
Repas du soir accompagnant	✗	✗	✓
Kit cosmétique de Bienvenue	✗	✗	✓
	✗	✗	✗
	✗	✗	✗
	✗	✗	✗

✓ Inclus - + Disponible en supplément - ✗ Indisponible

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

Les tarifs TTC des chambres particulières

Solo Classic	129€ / jour
Solo Confort	159€ / jour
Lit accompagnant (mineur ou majeur sous tutelle)	30 € / jour

JE PRENDS NOTE...

L'attribution de la chambre particulière se fait selon les disponibilités le jour de l'admission. Le nombre de chambres particulières étant limité, l'établissement ne peut s'engager sur une disponibilité permanente.

► Je choisis mes services

Mes repas

Dès mon arrivée dans l'établissement, je pourrai consulter le menu des repas prévus pendant la durée de mon séjour. Des plats de remplacement sont disponibles.

Si je le souhaite, j'ai la possibilité de commander un repas amélioré "Mes menus de Chef" en remplacement de celui qui est prévu au menu. Je me renseigne dès que possible auprès du personnel de l'établissement pour connaître les modalités de commande.

Si l'espace de ma chambre le permet, j'ai la possibilité d'inviter un accompagnant à prendre un repas en ma compagnie.

Horaire des repas	
Petit-déjeuner	vers 07h30
Déjeuner	vers 12h00
Dîner	vers 18h30

Les tarifs TTC des repas améliorés	
Petit-déjeuner continental	8 €
Mes menus de chef	30 € / repas

Les tarifs TTC des repas accompagnants	
Mes menus de chef	30 € / repas

Si le choix du repas accompagnant se porte sur un repas Mes menus de Chef, se référer aux tarifs ci-dessus.

JE PRENDS NOTE

Dans le cas d'un séjour en chambre particulière **Solo Confort**, le petit déjeuner accompagnant est offert. Mon régime alimentaire peut être adapté à tout moment par mon médecin.

Mes divertissements

À mon arrivée dans l'établissement, si je souhaite bénéficier de la télévision dans la chambre, d'une ligne de téléphone personnelle ou d'un accès à Internet, j'en fais part dès que possible au personnel de l'établissement pour connaître les modalités de mise en oeuvre.

Télévision : un poste me donne accès aux principales chaînes TNT.

Téléphone : je peux recevoir des communications en indiquant à mes proches le numéro de ma ligne directe qui me sera communiqué lors de son ouverture. Je peux aussi émettre des appels qui me seront facturés à la fin de mon séjour⁽¹⁾.

Internet / Wifi : je peux soit me connecter directement sur le réseau « Wifi Patient-Visiteur » à l'aide de ma carte bancaire, soit demander des codes de connexion lors de mon admission pour une session qui me sera facturée à la fin de mon séjour⁽²⁾. La connexion au réseau « Wifi Patient-Visiteur » me donne accès à un catalogue de services type VOD ou presse en ligne.

Les tarifs TTC des services de divertissement	
Télévision	5 € / jour
Téléphone (ouverture de ligne)	6 € / séjour
Téléphone (prix par unité)	0.16€ / unit
Internet Wifi	Cf. Accueil

(1) Les tarifs des communications sortantes sont disponibles à l'accueil de l'établissement.

(2) Renseignez-vous auprès du personnel de l'établissement pour connaître l'ensemble des tarifs disponibles.

► Je choisis d'autres services

Distributeurs automatiques

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition dans le hall d'accueil et au premier étage.

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. Dans le cas contraire, un coffre central est à votre disposition au service sécurité situé au RdC. Par mesure de sécurité, il est vivement recommandé de ne pas apporter d'objet de valeur.

Autres services

Boîte aux lettres

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
Services accueil et administratifs	
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	
Accompagnement et Soins Spécifiques	
Services de Soins	
Assistante Sociale	
Diététicienne	
Equipe Education Thérapeutique	
Equipe Douleur	

Service	N°. téléphone
Equipe Opérationnelle Hygiène	
Infirmière Relation d'Aide	
Pharmaciens	
Infirmier Tabacologue	
Services de rééducation	
Kinésithérapeutes	
Services d'Imagerie et Laboratoire	
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, réclamations,

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
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@ramsayssante.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
Médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO)	Appréciation globale des patients (MCO)	↗	A
	· Accueil du patient		77%
	· Prise en charge paramédicale		77%
	· Prise en charge médicale		85%
	· Chambre		85%
	· Repas		77%
	· Organisation de la sortie		58% 71%
Chirurgie ambulatoire (CA)	Appréciation globale des patients (CA)	→	B
	· Organisation avant l'hospitalisation		79%
	· Accueil du patient		84%
	· Prise en charge médicale et paramédicale		84%
	· Chambre et collation		86%
	· Organisation de la sortie et retour au domicile		75% 69%

Prises en charge cliniques

Médecine Chirurgie Obstétrique

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

