

# Bienvenue

À LA CLINIQUE SAINT-GERMAIN



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



# Les documents nécessaires à ne pas oublier pour toutes les étapes de votre prise en charge :



● Pièce d'identité



● Carte vitale



● Carte de mutuelle



● Le livret de famille (en cas de prise en charge d'une personne mineure dont vous êtes le représentant légal )

Ce livret vous présente de façon chronologique toutes les étapes du parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous.

# Bienvenue

Bienvenue à la Clinique Saint-Germain à Saint-Germain-en-Laye. Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge. Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition. L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins. Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*Le Directeur Général & Le Président de la Commission Médicale*

## Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	04
● NOTRE OFFRE DE SOINS	06
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	08
● LE PATIENT EXPERT	08
● LA RECHERCHE MÉDICALE	08
● VOTRE CONSULTATION MÉDICALE OU CHIRURGICALE	09
● VOTRE CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE	09
● VOTRE PRÉ-ADMISSION	10
● VOTRE ADMISSION	11
● VOTRE SÉJOUR	12
● VOTRE SORTIE	14
● CHARTES DE LA PERSONNE ET DE L'ENFANT HOSPITALISÉS	16
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	18
● DEVOIRS DU PATIENT	20
● MON ESPACE SANTÉ	20
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	21
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	23
● PLAN ET ACCÈS	24

# Votre parcours de soins

## 1. Votre consultation médicale ou chirurgicale

- **Quel est son objectif ?** Vous proposer et expliquer la prise en charge médicale ou l'intervention chirurgicale. Un passeport adapté à votre parcours de soins vous est remis.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre praticien.

1

## 6. Votre sortie

- **Quel est son objectif ?** Vous remettre vos documents administratifs et médicaux afin d'assurer la continuité des soins.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Après validation médicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au bureau des sorties.

6

## 5. Votre séjour

- **Quel est son objectif ?** Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre préadmission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement).
- **Quand a-t-il lieu ?** Dès votre accueil dans le service de soins.
- **Où a-t-il lieu ?** Au sein de l'établissement.

5



# Votre parcours de soins

## 2. Votre consultation pré-anesthésique pour toute intervention chirurgicale ou endoscopique

- **Quel est son objectif ?** Évaluer les risques anesthésiques en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Cet échange vous permet d'être informé sur les techniques anesthésiques envisagées.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que possible après votre consultation chirurgicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein de l'établissement en consultation d'anesthésie.

2

## 3. Votre pré admission

- **Quel est son objectif ?** Étape obligatoire permettant de choisir les conditions de votre séjour et de faciliter les formalités d'admission, son objectif est de garantir la bonne prise en charge de votre séjour par la Sécurité sociale et votre mutuelle.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès que votre séjour est planifié par votre praticien. Comptez environ 10 minutes pour préparer votre séjour en autonomie.
- **Où a-t-elle lieu ?** Dans votre Espace Patient Vivalto Santé, accessible via Smartphone ou tablette (sous Android ou iOS) ou ordinateur.

3

## 4. Votre admission

- **Quel est son objectif ?** Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Le jour de votre hospitalisation.
- **Où a-t-elle lieu ?** À l'accueil de l'établissement.

4

# Notre offre de soins

## > Présentation de l'établissement

La Clinique Saint-Germain issue du regroupement des activités des cliniques Marie-Thérèse et Louis XIV, la Clinique St Germain est un établissement créé en 2009, vous accueille vous et votre famille au cœur de Saint-Germain en Laye. Etablissement pluridisciplinaire certifié par la H.A.S, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire. 125 salariés / 68 praticiens L'établissement est équipé de 151 lits (médicalisés) au sein de chambres climatisées disposant chacune d'une salle de bain ou salle d'eau ou de toilettes personnel.

## Nos pôles médicaux-chirurgicaux

### Chirurgie

- Orthopédique
- Ophtalmologique
- Gynécologique
- Cancérologie du sein
- Gastro-entérologie et Proctologie
- Digestive & Générale
- Cervico-faciale Maxillo-faxiale
- Infantile Viscérale et Urologique
- Pneumologie
- Plastique, Esthétique et Reconstructrice
- Stomatologique
- Urologique

### Médecine

#### SMR

#### Dialyse

#### Unité de Soins Non Programmés (USNP)



## Notre plateau technique

### Bloc opératoire

- 6 salles blocs opératoires
- 2 salles dédiées endoscopie digestive
- 1 salles de réveil
- 1 service de stérilisation

### Bloc externe dédié aux soins externes

### Laboratoire de biologie médicale

### Imagerie médicale conventionnelle & Echographie & Scanner



# Notre offre de soins

## > Nos chiffres clés

- 8 767 patients / an (Toutes spécialités confondues)
- 412 séjours en médecine,
- 819 séjours en chirurgie en hospitalisation complète,
- 7 753 passages à l'USNP
- 92 interventions de chirurgie esthétique
- 5 954 séjours en chirurgie ambulatoire  
72 % chirurgie ambulatoire
- 16 288 séances de dialyse
- 291 séjours SSR
- Labélisations

## > Notre personnel



### ● Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation,
- Les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur).



### ● Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- Les Aides-Soignants (AS) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom, leur degré d'étude ainsi que le nom de leur école.



### ● Le personnel paramédical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle.
- Les laborantins chargés de faire les bilans sanguins.



### ● Le personnel hôtelier : Tunique et pantalon gris avec étiquette nominative.

- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.



### ● Les autres professionnels :

- Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, préparateur en pharmacie, équipe d'entretien, personnel administratif...

# Notre association partenaire

La Clinique Saint-Germain est partenaire de l'association **ASP Yvelines** (association des soins palliatifs) qui intervient au sein de la clinique. Contactez l'équipe soignante qui informera l'association de votre demande.

## Le patient expert

Le patient expert est un patient souffrant ou ayant souffert d'une pathologie, qui s'implique dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins. Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu de la situation. Vous pouvez vous rapprocher du personnel médical de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.

## La recherche médicale



Les essais cliniques ont pour objectif de faire évoluer la prise en charge des patients et de contribuer au progrès médical. Ils permettent aux patients de bénéficier des avancées de la recherche fondamentale. Ils peuvent porter sur de nouveaux médicaments ou associations de médicaments contre la maladie ou ses effets secondaires, de nouvelles façons de les administrer ou de nouvelles techniques de traitement, de diagnostic, de prise en charge ou de prévention. Ils permettent aux patients d'accéder, précocement et sans risque, à des traitements innovants et adaptés à leur pathologie. Un essai clinique ne peut être mis en œuvre sans l'agrément d'un comité d'éthique qui veille à la qualité de l'essai, tant sur le plan éthique que sur le plan scientifique.

Dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin pourra éventuellement vous proposer de participer à une étude clinique en fonction de votre pathologie. Plusieurs conditions doivent être réunies afin d'orienter votre médecin dans le choix d'un éventuel essai. Il existe des critères d'inclusion afin de vérifier l'adéquation entre votre maladie et les traitements proposés, ainsi que des critères d'exclusion permettant de s'assurer que votre état de santé est compatible avec ces traitements. Après avoir vérifié l'ensemble de ces critères, votre médecin vous expliquera les bénéfices attendus et risques éventuels et vous remettra alors un document explicatif, appelé « consentement éclairé ».

La participation à un essai clinique repose sur une démarche volontaire des patients.

# Votre consultation médicale ou chirurgicale

Réalisée préalablement à l'hospitalisation, la consultation médicale ou chirurgicale est la première rencontre entre vous, patient, et le praticien qui interviendra lors de votre prise en charge. L'acte chirurgical ou médical vous est alors proposé et expliqué par le médecin. Le secrétariat pourra vous remettre les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.

## Votre consultation pré-anesthésique

Si votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devrez réaliser une consultation avec un médecin anesthésiste. Cette consultation doit avoir lieu au minimum 48h avant l'intervention, pensez donc à prendre rendez-vous dès que possible après votre consultation chirurgicale. La consultation pré-anesthésique a pour but de réaliser un bilan de santé, de rechercher vos antécédents chirurgicaux et médicaux ainsi que vos traitements qui pourraient éventuellement interférer avec l'acte anesthésique, il est donc très important que vous évoquiez avec le médecin les traitements que vous suivez actuellement. Ce rendez-vous est également le moment pour évoquer le mode d'anesthésie qui convient le mieux à votre état de santé et à la nature de l'intervention.

### Quels documents supplémentaires devez-vous apporter ?

En complément de votre pièce d'identité, carte vitale et carte de complémentaire santé, vous devrez vous munir de :

- Toutes vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours,
- Vos résultats d'examens prescrits par le chirurgien,
- Le questionnaire anesthésique / feuille de renseignement complétée.

### Dispositions particulières à prendre en ambulatoire

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire qui nécessiterait une anesthésie, le praticien vous expliquera les modalités spécifiques de sortie :

- Il vous sera interdit de conduire un véhicule,
- Vous devrez être raccompagné à votre domicile par quelqu'un de votre entourage,
- Vous devrez également rester entouré pendant les 24 heures suivant l'intervention et garder un téléphone à proximité.



# Votre pré-admission

## La pré-admission

doit être effectuée dès que votre séjour est planifié par votre praticien. C'est une étape obligatoire qui permet de choisir les conditions de votre séjour et qui facilite les formalités d'admission. Elle permet notamment de :

- ✓ Valider vos données administratives (identité, coordonnées, etc.).
- ✓ Récupérer les documents nécessaires pour organiser votre prise en charge.
- ✓ Valider l'exhaustivité de votre dossier et vous indiquer les prochaines étapes, si nécessaire, avec votre mutuelle santé.
- ✓ Définir vos souhaits de prestations hôtelières.
- ✓ Expliquer les tarifs afférents à votre hospitalisation.

## > Ce dont vous avez besoin :



• Smartphone ou tablette (sous Android ou iOS) ou ordinateur



• Numéro de sécurité sociale



• Pièce d'identité



• Carte de mutuelle

## > Préparez votre séjour en autonomie en 10min



- 1 Téléchargez l'application Vivalto Santé**  
ou accédez à la version web : [patient.vivalto-sante.com](http://patient.vivalto-sante.com)
  - 2 Créez un compte et/ou connectez-vous**  
Saisissez votre adresse e-mail et un mot de passe répondant aux critères indiqués.
  - 3 Recherchez un séjour**
    - Précisez si vous êtes la personne hospitalisée ou un(e) représentant(e) légal(e) d'une personne hospitalisée.
    - Validez votre identité en capturant/chargeant votre pièce d'identité.
    - Vérifiez la bonne conformité des informations affichées.
    - Si vous le souhaitez, ajoutez votre numéro de téléphone fixe.
    - Confirmez votre identité en saisissant le code reçu par SMS.
    - *Pour un mineur, validez ensuite son identité et ajoutez un livret de famille.*
  - 4 Préparez le séjour**  
Complétez le dossier de préadmission de la personne hospitalisée en suivant les étapes :
    - Lieu de résidence
    - Numéro de sécurité sociale et mutuelle
    - Médecin traitant et autres correspondants médicaux
    - Personne de confiance et personne(s) à prévenir
    - Autorisations administratives (*Pour un mineur, les autorisations administratives doivent être signées par les deux parents*)
    - Prestations hôtelières (chambre, prestations supplémentaires)
  - 5 Le séjour est prêt.**  
Avant l'admission, la personne hospitalisée :
    - Télécharge et lit le livret d'accueil de l'établissement
    - Complète le questionnaire médical (la veille du séjour)
  - 6 Après le séjour**  
La personne hospitalisée complète le questionnaire médical post-opératoire
- i** Possibilité de faire la préadmission en présentiel.



Une question ? Consultez le centre d'aide :  
<https://qrco.de/beOvT3>



## > La réservation de votre chambre particulière et choix des services

Sur demande de votre part et **selon les disponibilités de l'établissement**, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour. Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.



## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Pour la réservation du séjour d'un mineur dont vous êtes le représentant légal, vous devrez vous munir de sa pièce d'identité et du livret de famille. Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de ses représentants légaux. L'autorisation d'opérer doit donc être signée obligatoirement par chacun des représentants légaux.

# Votre admission

**L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour. Elle se déroule à l'accueil de l'établissement.**

## > Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à l'intervention chirurgicale, vous devrez appliquer les consignes de douche et dépilation transmises par votre chirurgien. Vous devrez également respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées. Pensez à ôter tout bijou, piercing,

faux ongles (gel et résine compris), vernis à ongles (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé.

Nous vous engageons à bien respecter toutes les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites par le médecin anesthésiste.

## > Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Un nécessaire de toilette,
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,
- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...
- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. Mais veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.

## > Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devrez vous munir de :

- Vos résultats d'examens avant votre hospitalisation (radiographies, IRM, scanner, analyses, bilan,...) et le matériel éventuel prescrit par le médecin,
- Vos dernières ordonnances,
- Le consentement éclairé chirurgical ou d'hospitalisation signé,
- L'autorisation d'opérer signée du ou des représentants légaux (pour les enfants et personnes sous tutelle).

## > Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement, vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues. L'accueil vous orientera vers le service de soins où l'équipe se chargera de votre installation. Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre

dossier de soins et vous indiquera le créneau horaire de votre intervention le cas échéant. Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement depuis la consultation médicale ou pré-anesthésique.



## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal. N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille et le doudou. La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le temps d'hospitalisation des enfants de moins de 8 ans. Après l'intervention, cette présence est essentielle pour rassurer l'enfant.

# Votre séjour

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de jouir d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

## Votre séjour de A à Z

### > Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas).

La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs, est recommandée.

### > Chambres

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées de la climatisation pour votre confort. N'hésitez pas à vous rapprocher du personnel soignant pour plus de renseignements sur son fonctionnement.

### > Courrier / Presse

Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le confier au personnel soignant ou le déposer à l'accueil principal. L'affranchissement de votre courrier n'est pas réalisable au sein de l'établissement. Pensez à vous munir de timbres. Si vous désirez recevoir votre quotidien habituel, faites-en la demande auprès des équipes de l'établissement.

### > Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

### > Fleurs

Pour des raisons d'hygiène les plantes sont interdites dans l'établissement. Selon la nature de votre intervention, la présence de fleurs coupées dans votre chambre peut être déconseillée. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

### > Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : linge et produits de toilette, vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

En revanche, tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement.

### > Objets de valeur

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

**En prévention des vols, nous vous conseillons vivement de ne rien laisser de valeur lorsque vous vous absentez de votre chambre (chéquier, cartes bancaires, bijoux, argent liquide, portable...). La direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.**



# Votre séjour



## > Parking

Un parking public est situé à 50 mètres de la clinique, rue Armagis.

## > Repas

Le jour même de votre admission et/ou le jour de votre intervention, un repas standard et adapté ou une collation vous sera servi dans votre chambre. Pensez à signaler tout régime alimentaire particulier au personnel soignant. Les horaires des repas sont :

- A partir de 08h : petit déjeuner,
- A partir de 12h : déjeuner,
- A partir de 18h : dîner.

## > Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Avant l'intervention et afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté ou mis à votre disposition par l'établissement. Vous êtes responsable de vos appareillages. Pensez à apporter votre étui à lunettes.

## > Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone au sein de l'établissement. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission, admission ou au cours de votre séjour auprès des membres de notre équipe.

## > Télévision

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission, admission ou durant son séjour auprès des membres du personnel qui vous expliqueront la démarche à suivre. L'usage de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

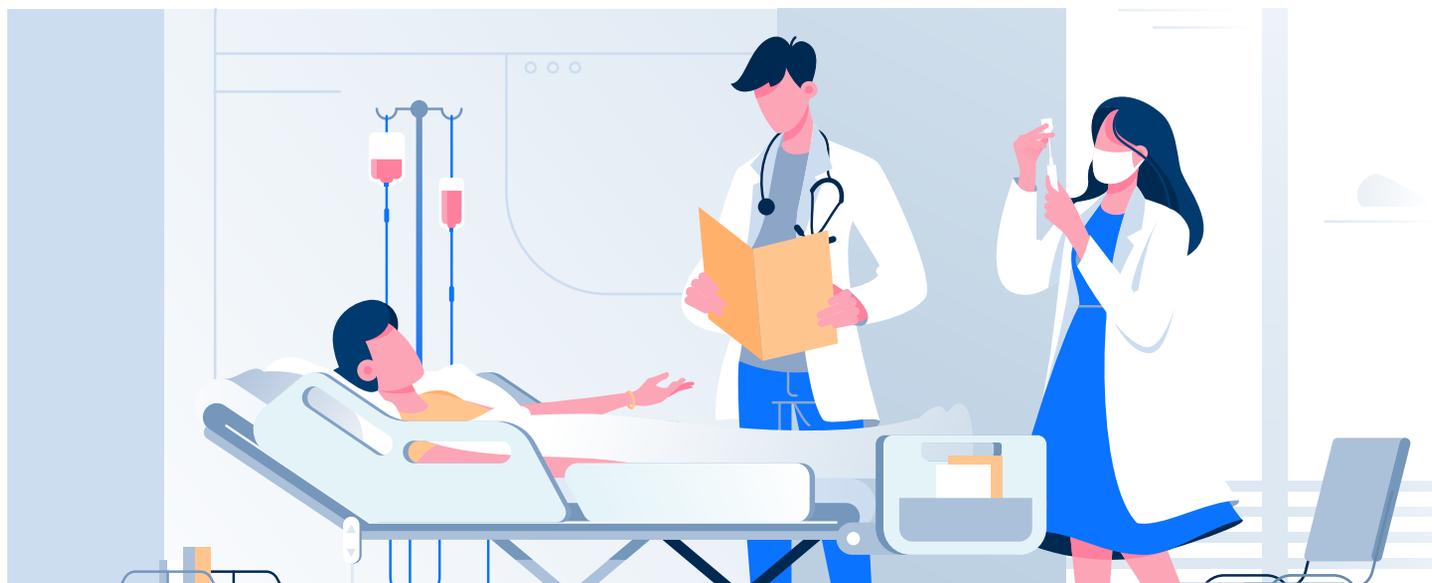
## > Visites

Les visites peuvent s'effectuer de 13h00 à 20h00. Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être si possible brèves, pas trop bruyantes et se limiter à 2 personnes maximum. Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, les visites sont interdites aux enfants de moins de 10 ans. Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite, etc.).

## > Wifi

À votre demande, l'établissement peut fournir un accès gratuit au réseau wifi. Les informations sont disponibles à l'accueil.

# Votre sortie



Vos jours et horaires de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous (disponibles également dans Mon Espace Santé, onglet Dossier Médical Partagé "DMP"). Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

## > Formalités administratives

Lors de votre sortie vous devrez vous rendre au bureau des sorties où vous sera remis votre dossier administratif contenant :

- **Votre bulletin de situation remis en un exemplaire.** Un exemplaire est à envoyer à votre employeur car il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour d'hospitalisation. Prévoyez de faire des photocopies pour les adresser à votre mutuelle santé, au kinésithérapeute, à l'infirmière à domicile et aux ambulanciers si nécessaire.
- **Votre facture.** Prévoyez un moyen de paiement (carte bancaire, chèque et/ou espèce pour régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.).

## > Ce que vous aurez à régler

L'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation. Vous devrez faire parvenir à votre caisse d'Assurance Maladie le bon de sortie qui vous est remis par l'établissement lorsque vous le quittez afin que celle-ci puisse ouvrir vos droits aux remboursements dont vous pouvez bénéficier.

L'assurance maladie peut éventuellement prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation dans certains cas particuliers.

Vous aurez donc à régler ce que l'on appelle **le ticket modérateur**, qui correspond à la différence entre ce que prend en charge votre caisse d'Assurance maladie et la totalité des frais d'hospitalisation (soit 20 % des frais d'hospitalisation sauf cas particulier).

Pour les actes ayant un tarif supérieur ou égal à 120 euros le ticket modérateur restant à votre charge est remplacé par une **participation forfaitaire de 24 euros**. Elle ne s'applique qu'une seule fois par séjour, pour l'ensemble des frais d'hospitalisation. Cette participation s'applique également pour certains actes ayant un coefficient supérieur ou égal à 60 dans la Nomenclature générale des actes professionnels (NGAP).

*Par exemple, pour une intervention dont les frais s'élèvent à 160 €, vous n'aurez pas à régler de ticket modérateur mais la participation forfaitaire de 24 €.*

À cela s'ajoute **le forfait hospitalier** qui est une participation que doit régler chaque patient dans le cadre de son hospitalisation lorsqu'elle est supérieure à 24 heures dans un établissement de santé. Il s'élève depuis 2018 à 20 € par jour y compris le jour de sortie. L'Assurance Maladie ne rembourse pas ce forfait. Il est parfois pris en charge par les mutuelles ou les complémentaires santé, renseignez-vous auprès de votre organisme.

Dans certains cas particuliers, des personnes peuvent être exonérées du règlement du forfait hospitalier, du ticket modérateur ou de la participation forfaitaire de 24 euros.

# Votre sortie

Vous aurez également à régler **le total des prestations particulières** que vous aurez choisies durant votre séjour au sein de l'établissement (offres hôtelières et services proposés). Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. L'accueil est également à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.

Pour plus d'informations rendez-vous sur :

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

## > Dépassements d'honoraires

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.

## > Transports

Afin de regagner votre domicile après prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale uniquement. Un bon de transport pourra vous être remis afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite.

Si vous souhaitez être transféré et rejoindre un autre établissement de votre choix, votre médecin pourra vous prescrire un transport en ambulance ou en transport sanitaire VSL en fonction de votre état de santé.

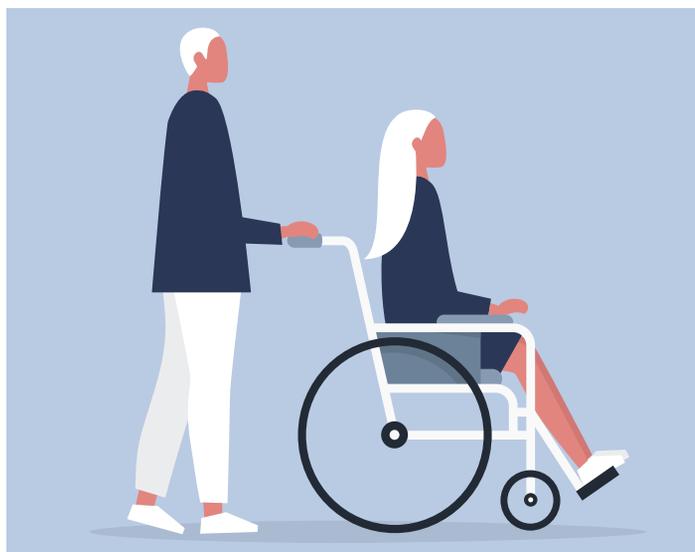
## > Questionnaire de satisfaction

Vous pouvez nous faire part de votre avis et de votre expérience en répondant au questionnaire en ligne (en flashant le QR code affiché dans chaque service) ou en remplissant le questionnaire papier disponible auprès de nos soignants.

Un questionnaire informatisé, appelé e-satis vous sera également envoyé par la HAS (Haute Autorité de la Santé) par mail à la fin de votre séjour. En quelques minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Une fois par an, un scor global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement et sera publié sur le site [Qualiscope](http://Qualiscope). Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre.

## > Votre retour à domicile

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.



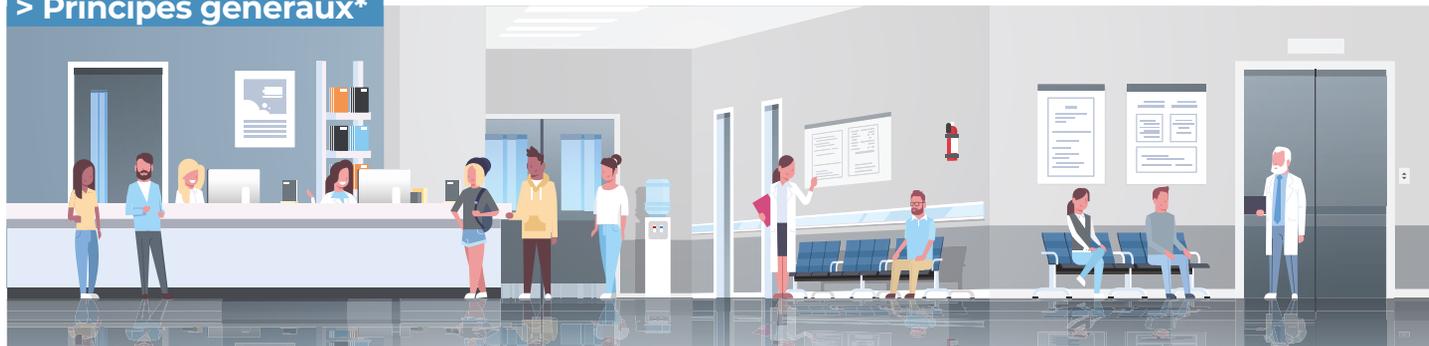
## > POUR UN MINEUR DONT VOUS ÊTES LE REPRÉSENTANT LÉGAL

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit, une pièce d'identité sera alors demandée). Il faudra qu'il y ait deux personnes accompagnant l'enfant lors de sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.

# Charte de la personne hospitalisée

## Usagers, vos droits

### > Principes généraux\*



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

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

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

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

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

**6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles.

**Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

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

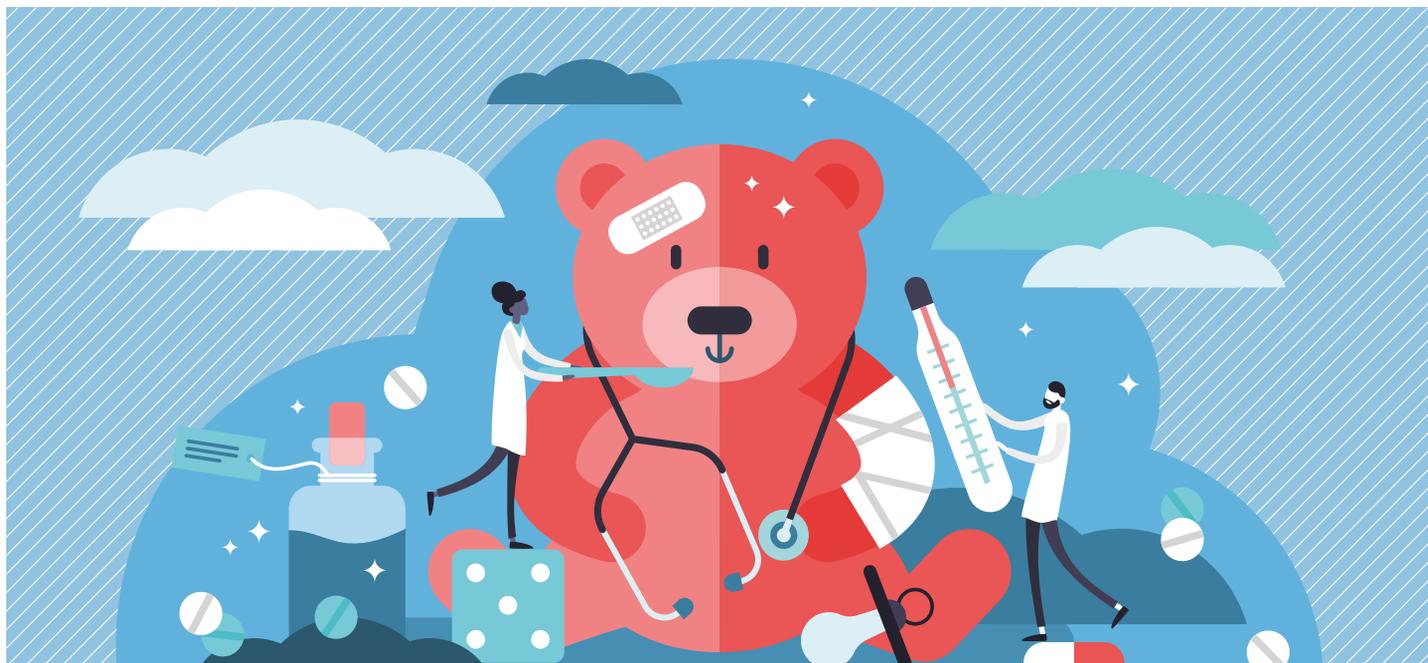
**11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# Charte de l'enfant hospitalisé



Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

# Droits et informations du patient



## > Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

## > Commission des usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : [sgl.usagers@vivalto-sante.com](mailto:sgl.usagers@vivalto-sante.com)

## > Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique. Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L6113-7 du Code de Santé Publique et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi médical ou administratif de votre dossier en application de l'article 9.2 du RGPD ou également à des fins d'amélioration de la qualité.

Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à [dpo.sgl@vivalto-sante.com](mailto:dpo.sgl@vivalto-sante.com)

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2 et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

## > Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

## > Dossier médical

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre

# Droits et informations du patient

connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 modifié portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

## > Personne à prévenir

(Article L.1111-11 du Code de la santé publique)

La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations notamment liées à votre hébergement et est informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu. Si vous êtes un jour hors d'état d'exprimer votre volonté, sa voix ne l'emportera pas sur la voix de vos autres proches. Elle ne pourra pas recevoir d'informations confidentielles vous concernant.

## > Personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement : - soutien et aide à la décision – accompagnement aux consultations. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir. Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Elle sera donc votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits, votre volonté et convictions. C'est un droit qui vous est offert mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.

## > Plaintes et réclamations adressées

### à l'établissement

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement ou à un des membres de la Commission des usagers (CDU) : [sgl.usagers@vivalto-sante.com](mailto:sgl.usagers@vivalto-sante.com).

Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

## > Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

## > Protection des majeurs protégés

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

## > Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

## > Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche **un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus**. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr) (N° vert : 0 800 20 22 24) et sur [www.dondorgane.fr](http://www.dondorgane.fr)

# Devoirs du patient

## > Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.

## > Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.

- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

# Mon Espace Santé

## > Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

C'est un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.

### 3 avantages qui vous facilitent la vie :

- **Stockez vos documents** de santé en toute sécurité (vos résultats d'analyse, ordonnances, radios...). Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.

- **Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux** chez vos professionnels de santé.

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.

- **Echangez de façon sécurisée** avec vos professionnels de santé.

Dans le cadre de votre séjour, la Clinique Saint-Germain alimente "Mon espace santé" avec les

documents liés à votre prise en charge (lettre de liaison, ordonnance(s), compte rendu opératoire si applicable...). Mon Espace Santé répond également aux règles édictées par le RGPD.



Si vous ne vous y opposez pas, la création de "Mon espace santé" est automatique.

Pour utiliser "Mon Espace santé" :

- Rendez-vous sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr) (depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)

OU

- Téléchargez l'application "Mon Espace Santé"

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel).

Si vous ne souhaitez pas que l'établissement alimente votre Espace Santé pour ce séjour, merci d'en informer les professionnels au moment de votre admission.

# Notre engagement qualité



**Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées, en lien avec la Commission des Usagers.**

## > Sécurité des soins

### Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

### Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation

des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduelle et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

### Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

# Notre engagement qualité

## > Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

## > Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### La certification

La certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des experts-visiteurs mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Réalisée sur la base d'un référentiel co-construit avec les professionnels de santé, les instances et les représentants des usagers, la procédure de certification permet d'apprécier le niveau de la qualité des soins dispensée dans les établissements de santé.

### Indicateurs

La promotion de la qualité s'appuie sur le dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé. La HAS met en œuvre un recueil d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) dans les établissements de santé, publics comme privés. La mise à disposition des résultats de

ces indicateurs répond à trois objectifs :

- fournir aux établissements des outils et méthodes de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins ;
- répondre aux exigences de transparence des usagers ;
- aider au reporting et à la régulation par la qualité.

Ils portent notamment sur la qualité des prises en charge cliniques, la qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins et la qualité des prises en charge perçue par les patients.

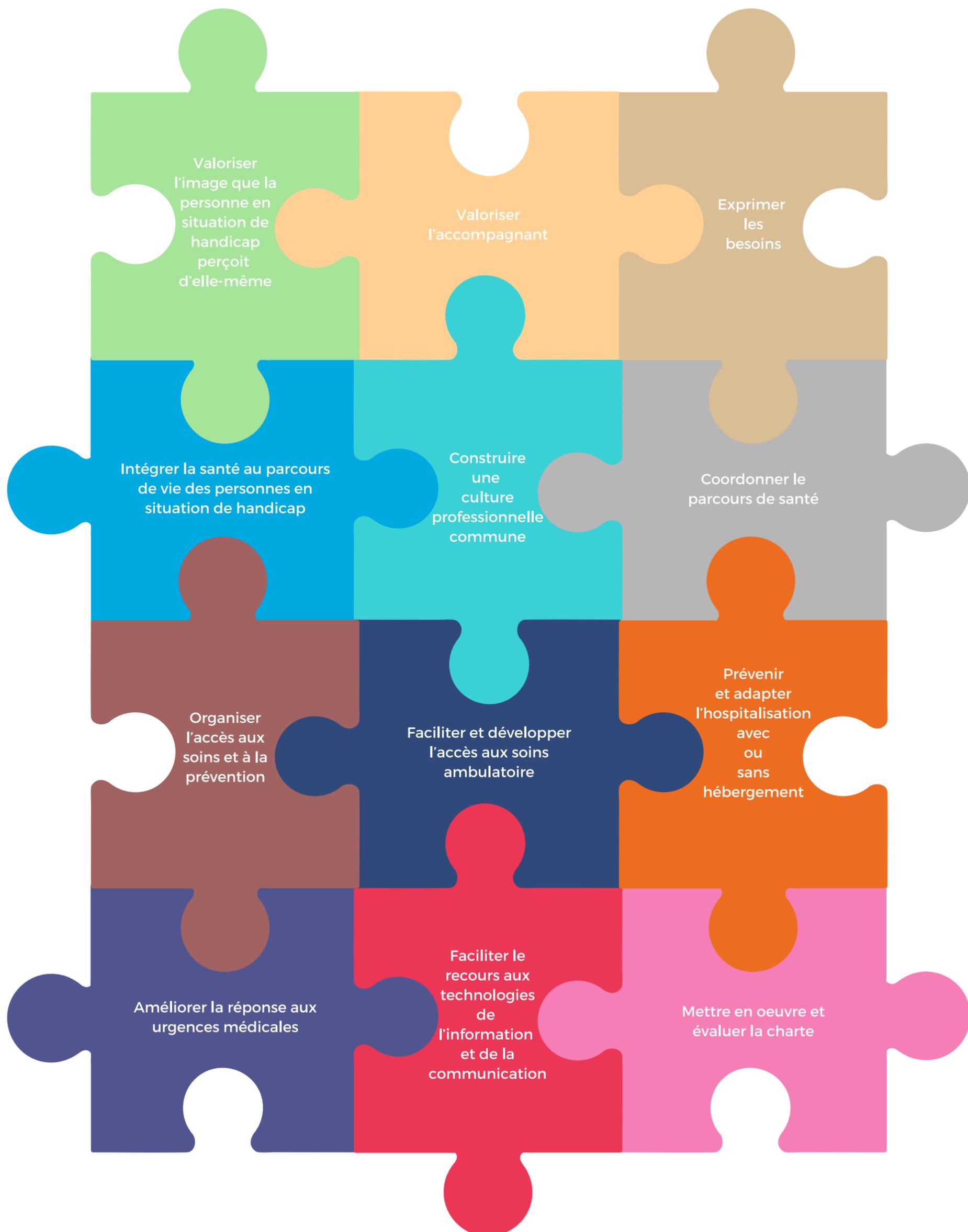
Vous trouverez nos derniers résultats d'indicateurs ainsi que les décisions de la HAS sur notre qualité de prise en charge sur le site Qualiscope :

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)



# Charte Romain Jacob

## UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



# Commission des usagers de l'établissement



## MARIE-CHARLOTTE BROUSSE

Présidente de la CDU,  
Directrice Générale

## ELIANE ROLAND

Vice-présidente de la CDU,  
Médiateur non médical  
Directrice des Soins

## LAURENCE LEMAITRE

Cadre chirurgie et  
ambulatoire  
Médiateur non médical  
suppléant

## DR NAOUM SADER

Gynécologue,  
Médecin Médiateur

## DR AGATHE KLEBEIR

Anesthésiste, réanimateur  
Médecin Médiateur

## DR VINCENT JUBAULT

Médecin interne  
Médecin Médiateur  
suppléant

## DR AUDREY PICHON

Chirurgien urologique,  
Médecin Médiateur  
suppléant

## MARTINE CHAVIGNY

Représentante des  
usagers titulaire, UDAF78

## KARINE ROBLES

Représentante des  
usagers titulaire, UDAF78

## ANNIE DOMAIN

Représentante des usagers  
suppléant, UDAF78

Les membres de la CDU sont joignables par mail à l'adresse :  
[sgl.usagers@vivalto-sante.com](mailto:sgl.usagers@vivalto-sante.com)

# Directives anticipées

Les lois du 22 avril 2005 et du 2 février 2016 créent de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie et vous permettent de formuler vos volontés quant à votre fin de vie, à travers une déclaration écrite : « les directives anticipées ».

Vos directives anticipées permettent de faire connaître aux équipes médicales vos volontés quant à tout éventuel(le) :

- Poursuite
- Limitation
- Arrêt ou refus des traitements ou actes médicaux.

« Le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi :

En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale ».

## > COMMENT LES RÉDIGER ?

Vos directives anticipées peuvent être rédigées à tout moment sur un simple papier libre, de manière manuscrite ou à partir d'un formulaire type que vous pourrez trouver en ligne, sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr>. Selon que vous soyez en bonne santé ou atteint d'une affection grave, un modèle de formulaire est mis à votre disposition.

Vous devez rédiger vous-même vos directives anticipées, les dater, les signer et préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas les écrire et les signer vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins parmi lesquels la personne de confiance que vous aurez éventuellement désignée au préalable et qui certifieront que le document établi est le reflet de votre consentement « libre » et « éclairé ».

Les deux témoins devront indiquer leur nom et qualité (conjoint, ami etc.) et joindre une reconnaissance en tant que témoins à vos directives anticipées.

## > A QUI REMETTRE CE DOCUMENT ?

Il est important que vos directives anticipées soient facilement accessibles.

Informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.

Lors de votre hospitalisation ou prise en charge, il vous sera demandé si vous disposez de directives anticipées. Si vous les avez rédigées, n'oubliez pas de les transmettre aux équipes médicales !

Votre médecin traitant peut conserver vos directives anticipées en votre nom. Elles peuvent être jointes au dossier médical en cas d'hospitalisation ou être conservées dans votre dossier en maison de retraite.

Si un tiers détient vos directives anticipées, ses coordonnées (nom et adresse) devront figurer dans votre dossier médical.

Vos directives peuvent également être conservées sur registre national. Si vous souhaitez conserver vos directives sur ce registre, un rappel de leur existence vous sera régulièrement adressé par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Depuis la loi du 2 février 2016, les directives anticipées ont une durée illimitée.

**Vous pouvez modifier vos directives en tout ou partie, à tout moment.**

# Contrat d'engagement contre la douleur

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

**VOUS CRAIGNEZ D'AVOIR MAL ?  
PRÉVENIR, TRAITER ET SOULAGER, C'EST POSSIBLE !**

## PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins (piqûres, pose de perfusion, de sonde, pansements...) ; les douleurs liées à un geste du quotidien comme la toilette ou même un simple déplacement.

## TRAITER ET SOULAGER

- Les douleurs aiguës (fractures, coliques néphrétiques, ...)
- Les douleurs après une intervention chirurgicale
- Les douleurs chroniques (lombalgies, migraines, et les douleurs causées par le cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique

**VOUS AVEZ MAL ? PARLEZ-EN !**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur, l'évaluation est donc personnalisée.

Pour nous permettre d'adapter au mieux votre prise en charge, nous vous inviterons régulièrement à évaluer votre ressenti, à l'aide d'une échelle adaptée (EVA, échelle Evendol pour les enfants, échelle Algoplus pour les personnes peu communicantes ou âgées).

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Différentes puissances existent.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées. Un accompagnement psychologique et une écoute est nécessaire pour les souffrances morales.

**NOUS ALLONS VOUS AIDER,**

*En répondant à vos questions,  
En vous expliquant les soins proposés et leur déroulement,  
En utilisant le ou les moyens les plus adaptés.*

*Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD) qui est une structure de réflexion et de proposition pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients; avec sur le terrain un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins. Un plan de formation spécifique à la douleur est mis en œuvre pour les professionnels de santé.*

# Le Groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel CAILLE, Vivalto Santé devient l'un des acteurs majeurs de l'hospitalisation en Europe. Il est constitué d'un réseau de 100 établissements de santé répartis dans 6 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie et Slovaquie) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés. En France, Vivalto Santé compte 53 établissements ; ce qui en fait le troisième acteur de l'hospitalisation privée. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitalistique regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent.

Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Quatre engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la Recherche des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés.

[www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

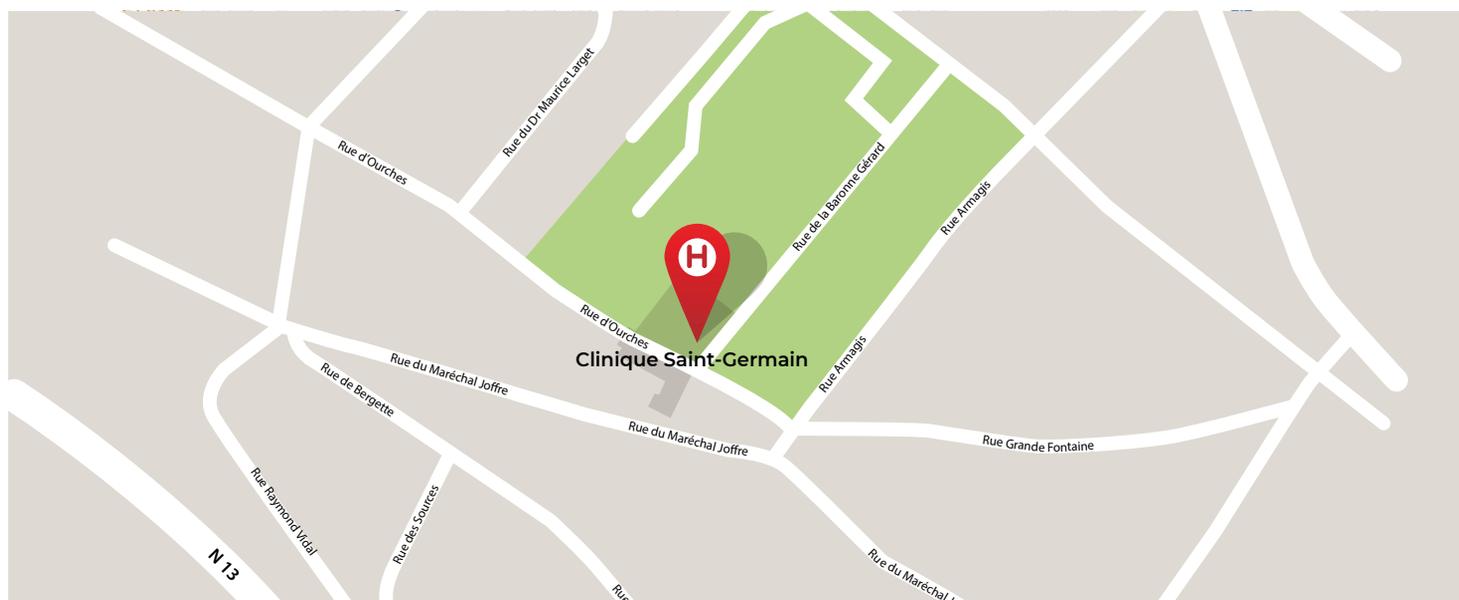
Suivez @VivaltoSante sur



## L'Institut Vivalto Santé

Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

# Plan de l'établissement et accès



## • EN VOITURE :

- A13 sortie Poissy  
Prendre ensuite à gauche pour retrouver la N13 et sur la direction de St Germain en Laye
- N13 qui traverse St Germain

## EN PROVENANCE DE PARIS :

- Sortie D98. Mareil-Marly - Fourqueux Hôpital - Clinique

## EN PROVENANCE DE POISSY

- Sortie D98 : Mareil-Marly - Fourqueux ZA Bel Air - Sous-préfecture

## • EN RER :

- Ligne A – station St Germain en Laye  
15 minutes de marche à travers le centre-ville.  
Il existe au départ de la gare des liaisons par bus vers la Clinique.

## • EN BUS :

- L'arrêt de bus Jehan Alain Hôpital est le plus proche de la Clinique St Germain (à 3 min à pied). Il est desservi par de nombreuses lignes dont :
- Les lignes 1, 2, 3, 5, 7, 10, 15, 21, 23, 24, 26

## Numéros utiles

- **Accueil** : 01 39 10 26 26
- **Service facturation** : 01 61 30 20 07
- **Secrétariat gynécologie** : 01 34 51 20 03
- **Unité de Soins Non-Programmés (USNP)** :  
01 61 30 22 22
- **Consultation d'anesthésie** : 01 61 30 20 20
- **Radiologie, Ecographie, Scanner** : 01 34 51 49 40
- **Laboratoires d'analyses médicales** : 01 61 30 21 26

*Pour plus de détails et pour les rendez-vous en ligne, nous vous invitons à consulter le site internet de la Clinique Saint-Germain.*

## Coordonnées

Clinique Saint-Germain  
12, rue Baronne Gérard. 78100 Saint-Germain-en-Laye  
[sgl.direction@vivalto-sante.com](mailto:sgl.direction@vivalto-sante.com) – 01 39 10 26 26 – Fax : 01 61 30 20 04  
[cliniquesaintgermain.vivalto-sante.com](http://cliniquesaintgermain.vivalto-sante.com)

