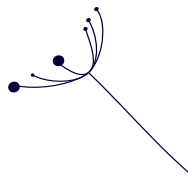


# La clinique d'hier à aujourd'hui



La Clinique St-Joseph fut fondée en 1902, dans le centre-ville d'Angers, par la congrégation des sœurs Augustines d'Angers. Dans son souci de mieux accueillir les malades, la Congrégation a étendu et diversifié progressivement ses activités médicales. En 2004, les sœurs ont transmis la Clinique St-Joseph à l'équipe médicale et chirurgicale.

Tournée vers l'avenir, la Clinique St-Joseph a déménagé le 7 août 2006 sur le site de la Foucaudière, à Trélazé. Ce nouvel établissement moderne offre un plateau technique performant et des prestations hôtelières de qualité.

Dans l'optique de l'amélioration constante des conditions de sécurité, de confort et de qualité, les praticiens de la Clinique ont choisi de développer de nouvelles activités.



## L'établissement est désormais composé de 4 pôles :



### INSTITUT DU CŒUR

- Cardiologie
- Cardiologie pédiatrique et congénitale de l'adulte
- Cardiologie interventionnelle
- Rythmologie interventionnelle
- Rééducation cardiaque ambulatoire
- IRM cardiologique

### PÔLE CANCÉROLOGIE

- Chirurgie digestive
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie ORL
- Chimiothérapie ambulatoire
- Gastro-entérologie
- Pneumologie

### PÔLE CHIRURGICAL

- Anesthésie-Réanimation
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie vasculaire et thoracique
- Chirurgie maxillo-faciale
- Urologie
- Stomatologie
- Chirurgie orale
- Chirurgie dentaire
- ORL
- Ophtalmologie
- Chirurgie esthétique

### PÔLE MÉDICAL

- Diabétologie, endocrinologie, médecine interne
- ORL
- Gastro-entérologie
- Pneumologie
- Angiologie
- Gériatrie
- Néphrologie
- Kinésithérapie
- Dermatologie

### STANDARD

Le standard de la clinique est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 19h30, samedi de 8h00 à 19h00 et dimanche de 9h00 à 19h00

02 41 47 71 71

[contact@cliniquesaintjoseph.fr](mailto:contact@cliniquesaintjoseph.fr)

### URGENCES 7j/7 24h/24

- Cardiologiques **02 41 47 71 71**
- Urologiques, vasculaires, digestives et viscérales **02 41 47 71 38**



# Votre préadmission

## VOTRE PRÉ-ADMISSION SUR INTERNET

Pour simplifier votre entrée à la Clinique St-Joseph, nous vous conseillons vivement de réaliser votre pré-admission en ligne.

[Rendez-vous sur mapread.fr](https://www.mapread.fr)

Notre site internet dédié aux formalités d'admission est un espace privilégié entre vous et la clinique.

## VOS DÉMARCHES DE PRÉ-ADMISSION DEVRONT AVOIR LIEU, SOIT :

- Après la consultation avec votre chirurgien ou votre médecin
- Dès connaissance de la date de votre intervention
- Avant votre visite avec l'anesthésiste



# Votre admission

À votre arrivée, le jour fixé par votre praticien, vous devez vous présenter au Service des Entrées-Sorties et fournir les documents nécessaires à votre prise en charge administrative et médicale.

Attention, en cas d'absence des pièces justificatives demandées, l'hospitalisation pourra être reportée ou annulée.

## PIÈCES ADMINISTRATIVES

### À JOUR À FOURNIR :

- Carte vitale
- Carte d'identité, passeport, titre de séjour
- Carte de mutuelle

## DOCUMENTS ADMINISTRATIFS COMPLÉMENTAIRES À JOUR

### À FOURNIR :

#### Pour les mineurs

- Carte d'identité de la personne mineure,
- Carte d'identité des DEUX parents,
- L'autorisation de soins signée par les DEUX parents
- Le livret de famille
  
- Pour les hospitalisations soumises à devis : devis signé.
- Pour les bénéficiaires de la CMU : attestation CMU.
- Prise en charge mutuelle

## DOCUMENTS MÉDICAUX ET MÉDICAMENTS :

Pensez également à apporter :

- Votre carte de groupe sanguin.
- Vos ordonnances (traitements personnels...)
- Vos derniers examens de laboratoire, électrocardiogramme, radiographies.
- Le carnet de santé.



# Le financement de votre séjour

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION :

La clinique participe à l'amélioration de la pertinence des soins pour parvenir à l'accroissement de la qualité et de la sécurité des soins tout en optimisant l'efficacité des dépenses de santé.

Les frais d'hospitalisation comprennent le forfait journalier et le ticket modérateur.

- **Le forfait journalier est arrêté par l'ARS :** il représente votre participation financière aux frais d'hébergement entraînés par votre hospitalisation.
- **Le ticket modérateur :** il correspond à la partie des frais non remboursés par la sécurité sociale. Celui-ci peut être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé. Si vous ne possédez pas de mutuelle, ou de complémentaire, le ticket modérateur vous sera facturé.



# Les prestations hôtelières :



## VOS REPAS :

Chaque jour, le personnel soignant prend votre commande. L'équilibre nutritionnel des repas proposés est validé par une diététicienne. Les professionnels tiennent compte des prescriptions médicales et diététiques que votre état de santé nécessite.

- Vous pouvez bénéficier de conseils diététiques individuels en vous renseignant auprès du personnel soignant.
- Le petit-déjeuner est servi à partir de 7h30, le déjeuner à partir de 11h30 et le dîner à partir de 18h00.
- Allergènes alimentaires : Afin de mieux protéger les personnes souffrant d'intolérances alimentaires, la clinique tient à votre disposition toute information concernant la présence, dans un produit, des différents allergènes possibles.

## Collations en ambulatoire ;

Après chaque intervention chirurgicale en ambulatoire, une collation est servie dans la chambre ou dans les salons.



## LA CAFETERIA :

Une cafétéria est à votre disposition dans le hall d'accueil de la clinique. Elle vous propose un espace presse, de la restauration rapide, boissons et des plats chauds.



## LIVRES :

Des livres et des magazines sont à votre disposition, en libre accès, au niveau des espaces usagers de chaque étage.



## TELEPHONE TV ET WIFI :

Chaque chambre est équipée d'un téléphone, d'un téléviseur avec télécommande, et d'un accès internet.

- Ces services sont inclus dans les prestations Chambre Confort, Sérénité et Exclusive.
- Ils sont accessibles moyennant un supplément payant dans la prestation Chambre particulière.

- Votre ligne téléphonique est ouverte sur demande. Un numéro d'appel vous est attribué. Pour appeler à l'extérieur, vous composez le 0 suivi du numéro que vous souhaitez appeler. Le jour de votre départ, la ligne est interrompue.



## PRODUITS ET LINGE DE TOILETTE :

Un kit est fourni dans les chambres Sérénité et Exclusive.



## LA CHAMBRE :

Sur demande, lors de votre pré-admission ou à votre admission, et suivant la disponibilité, vous serez installé/e dans une chambre individuelle.

Pour répondre aux besoins de chacun, la clinique propose 4 niveaux de prestations hôtelières :



## LES ACCOMPAGNANTS :

Sous toute réserve de disponibilité, si vous souhaitez accompagner votre proche, vous devez retenir dès à présent une chambre avec accompagnant (membre de votre famille) auprès du service des entrées-sorties. Les frais inhérents à cette réservation et les repas seront facturés lors de votre sortie.

## L'OFFRE D'HÉBERGEMENT :

### CHAMBRE PARTICULIÈRE\*

- Chambre privative selon disponibilité à votre arrivée

### CHAMBRE CONFORT

- Chambre privative selon disponibilité à votre arrivée
- TV, wifi, ligne téléphonique
- Journal

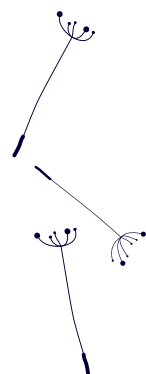
### CHAMBRE SÉRÉNITÉ

- Chambre privative garantie
- TV, wifi, ligne téléphonique
- Journal
- Kit toilette
- Petit déjeuner continental

### CHAMBRE EXCLUSIVE

- Chambre privative garantie
- TV, wifi, ligne téléphonique
- Journal
- Kit toilette
- Petit déjeuner continental et repas prestigés
- Salon privatif

Cf. tarifs annexés



# Votre séjour



## UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE VOUS ACCOMPAGNE :

Durant votre séjour, vous serez amené à rencontrer de nombreux professionnels de la clinique. Tous les collaborateurs portent une tunique et/ou une blouse, de couleur, en fonction de leur catégorie professionnelle et un badge nominatif avec leur fonction.

Durant votre séjour, vous recevrez des soins individualisés en fonction des prescriptions médicales et de vos besoins particuliers.

**Besoin de rencontrer un médecin ? vous rapprocher de l'équipe soignante.**

## SÉCURITÉ

Certaines zones de circulation de l'établissement sont placées sous vidéosurveillance pour assurer votre sécurité, dans le respect des dispositions légales.



## LES VISITES DE LA FAMILLE ET DES PROCHES

Vous pouvez avoir de la visite tous les jours entre 13h00 et 20h00 (selon les conditions sanitaires en vigueur).

Afin de préserver le repos des malades, nous vous recommandons d'accueillir un maximum de 2 ou 3 visiteurs dans votre chambre.

Seuls les enfants de plus de 12 ans sont autorisés à visiter leurs proches.

Afin de limiter les interruptions de tâches des équipes médicales, nous vous prions de restreindre les appels téléphoniques, le matin et le soir entre 20h et 21h, pour obtenir des nouvelles de vos proches. Préférez les appels dans l'après-midi.

Il est demandé à vos visiteurs de ne pas être bruyants, de ne pas fumer et de ne pas s'asseoir sur les lits



## LE SERVICE SOCIAL :

Pendant votre séjour, vous avez la possibilité de rencontrer une assistante sociale. Elle est à votre écoute si vous rencontrez des difficultés au moment de l'hospitalisation (aide dans les démarches administratives, aide suite à des difficultés financières, informations et conseils pour l'organisation de la sortie). Ses coordonnées sont disponibles auprès du personnel soignant.



## LA PSYCHOLOGUE :

Des psychologues sont présents au sein de la clinique, et peuvent, sur prescription médicale, vous rencontrer au cours de votre séjour.



## VOTRE SÉJOUR EN TOUTE TRANQUILLITÉ

Vos formalités étant faites, pour votre sécurité, nous remettons **deux bracelets d'identification** : à vérifier auprès des cadres de santé. Le bracelet d'identification évite tout risque d'erreur d'identité.

A votre entrée, vous êtes identifié par vos noms de naissance et nom d'usage, votre prénom, votre date et lieu de naissance, en lien avec la pièce d'identité que vous aurez fourni.

Nous vous recommandons par ailleurs **d'apporter seulement le strict nécessaire** lors de votre hospitalisation :

- Serviettes de toilette, gants, brosse à dents, dentifrice, peigne, brosse à cheveux, savon.
- Pyjamas/chemises de nuit, robe de chambre, peignoir, chaussons.
- Aucun médicament ni aucune substance ne peut vous être apporté sans l'autorisation du personnel soignant.

Effet personnel :

- Ne gardez pas d'objets de valeur dans votre chambre (argent, bijoux, chéquiers, cartes bancaires, tablette, téléphone). Si besoin, nous mettons un coffre à votre disposition à l'accueil de la clinique sur simple demande. L'établissement n'est pas tenu responsable en cas de perte, de vol ou casse.
- Si vous êtes porteur de lunettes, lentilles, d'un appareil auditif ou dentaire, merci de le signaler aux équipes soignantes à votre arrivée.

## LES PERMISSIONS DE SORTIE

Les permissions de sortie des patients hospitalisés ne sont accordées que de manière exceptionnelle et sur avis médical.



## BON USAGE DES MEDICAMENTS :



Afin de limiter les risques d'interaction médicamenteuse et pour votre sécurité, seuls les médicaments prescrits par les médecins de la clinique sont administrés par les infirmières. Nous ne prenons pas les médicaments en votre possession, il vous est demandé dès votre arrivée de les confier à vos proches ou aux professionnels soignants.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé.

# Vos droits et informations



## L'ÉTABLISSEMENT :

- Contribue à développer la prévention, à garantir l'égal accès aux soins et la meilleure sécurité sanitaire possible,
- Assure le respect de la dignité, et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins,
- Assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations de santé.

## Les instances de la clinique :

### LE COMITÉ D'ÉTHIQUE :

Il vise à identifier les questions éthiques relatives aux accompagnements, prises en charge et relations au sein de la clinique. Il favorise la réflexion en interrogeant les pratiques professionnelles et la culture institutionnelle. Il peut produire des avis ou des orientations, à partir de saisines, de questions particulières ou de thèmes généraux et diffuser en interne ses réflexions, recommandations ou orientations.

### LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT :

Elle contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Elle participe également à la mise en place de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

D'autres sous instances spécifiques sont organisées avec les médecins et les équipes soignantes sur les thématiques suivantes : médicaments, douleur, nutrition, hygiène, risques permettant de contribuer à l'amélioration continue de la qualité au sein de la clinique.



### ZOOM SUR LE CLIN

#### COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Ce comité est chargé de définir les actions à mener pour prévenir les infections associées aux soins. Les mesures d'hygiène y sont également évaluées et ajustées. Un programme annuel est défini.

### ZOOM SUR LE CLUD :

#### COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Ce comité a défini et mis en place des moyens pour évaluer et soulager votre douleur. Nous mettons en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur instituée par la circulaire ministérielle : n° 2202-166 du 30 avril 2002.

Une évaluation de votre douleur est réalisée à votre admission et tout au long du séjour. Tous les professionnels qui vous prendront en charge vous aideront à reconnaître, à prévenir, soulager et à évaluer votre douleur. N'hésitez pas à la signaler.

### ZOOM SUR LA CDU :

#### COMMISSION DES USAGERS

Ce comité contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers accueillis et de leurs proches. La CDU a pour missions de veiller aux respects des droits des usagers et faciliter leurs démarches et d'examiner entre autres, les plaintes et réclamations. Les représentants des usagers sont présentés en annexe.

# Vos Droits

## CULTE

Selon vos convictions religieuses, le ministre du culte de votre choix peut être appelé.

De plus, une équipe d'aumônerie est présente à la Clinique. Vous pouvez la contacter au 02 41 47 71 17 ou en composant en interne le 77117 ou par l'intermédiaire de l'accueil et du personnel soignant. Un espace de recueillement est à votre disposition au rez-de-chaussée.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ET LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

### **Vous pouvez désigner une personne de confiance.**

Cette désignation se fera par écrit lors de votre admission. Cette désignation est révocable à tout moment. Cette personne de confiance peut être un parent, un proche, ou le médecin traitant. Elle pourra alors, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera également consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir (la personne à prévenir est celle qui sera alertée en cas d'urgence et que l'on

vous demandera de désigner dès votre entrée à la clinique).

### **Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées.**

Il s'agit d'exprimer ou de faire connaître vos propres souhaits par écrit concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt d'un traitement pour le jour où vous ne seriez plus dans la capacité de vous exprimer. Ce document permet le respect de votre volonté (loi du 22/04/05 relative aux droits des malades et à la fin de vie – décret du 06/02/06 relatif aux directives anticipées). Pour toute information, vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante et à votre médecin.

## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ET DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES :

Vous êtes le seul propriétaire des informations concernant votre santé. Vous avez donc le droit d'accès aux informations concernant votre santé, et ce, à tout moment et dès le début de votre hospitalisation, à l'exception des notes personnelles du professionnel de santé et des informations communiquées par un tiers.

Vous avez accès aux informations concernant votre santé directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.

Ceci s'effectuera au plus tard dans les 8 jours à compter de la date

de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48 heures. En ce qui concerne les informations datant de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire à leur communication.

Vous pouvez obtenir la photocopie de votre dossier médical en remplissant le formulaire dédié de la clinique et l'adresser au directeur de la clinique. (Les frais de reproduction et d'envoi (tarif postal) seront à votre charge).

Les dossiers médicaux sont archivés au sein de l'établissement pendant 20 ans.

## MON ESPACE SANTÉ :

Mon espace santé est un nouveau service public numérique pour gérer vos données de santé.

Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement.

Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP).

Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé.

À l'issue de votre hospitalisation, la Clinique St Joseph alimente votre dossier médical sur monespacesante.fr, vous y retrouverez notamment votre lettre de liaison et votre ordonnance de sortie.



## CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ :

L'équipe médicale et paramédicale vous informe de façon claire et compréhensible sur les soins, traitements et examens qui vous sont proposés durant votre séjour. Dans tous les cas, votre consentement est recherché. Dans certains cas, il vous sera demandé, par écrit, d'attester que vous avez bien reçu l'information vous concernant et de confirmer votre consentement.



## FORMULATION DE PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous avez des observations à formuler sur les conditions de votre prise en charge, vous êtes invité(e) à vous adresser directement à l'équipe soignante ou au responsable du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter le représentant légal de l'établissement en lui adressant un courrier de plainte/réclamation ou contacter les membres des représentants des usagers.



[contact@cliniquesaintjoseph.fr](mailto:contact@cliniquesaintjoseph.fr)

## DONNÉES DE SANTÉ

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, en vigueur depuis le 25 mai 2018, nous vous informons que notre établissement dispose d'un Système d'Information destiné à gérer les dossiers des patients. Ces données de santé à caractère personnel (nom, prénom, sexe, date et lieu de naissance, lieu de résidence, modalités de prise en charge, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé...) sont nécessaires à la gestion de votre dossier de soins et font

l'objet d'un traitement automatisé, dans les conditions fixées par la loi. Ces données sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement et protégées par le secret médical. Elles sont collectées directement auprès de vous, de votre famille lors de votre prise en charge ou indirectement auprès de professionnels de santé et conservées pour une durée de minimale de 20 ans. Les données collectées, hébergées sur les serveurs de la Clinique Saint Joseph de manière sécurisée, sont au seul usage de l'établissement et de ses

partenaires dans le seul intérêt de votre prise en charge.

Conformément à la réglementation européenne, vous disposez d'un droit d'opposition, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de vos données. Et vous disposez d'un droit d'accès pour en vérifier l'exactitude, d'un droit de rectification, d'un droit d'oubli, de transmission et d'effacement de vos données. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à [dpo@cliniquesaintjoseph.fr](mailto:dpo@cliniquesaintjoseph.fr).

## Vos devoirs



### INTERDICTION DE FUMER ET DE VAPOTER

Interdiction de fumer et de vapoter dans les chambres et à l'intérieur de l'établissement (selon les décrets n°2006-1386 du 15 11 2006 et n°2017-633 du 25 04 2017 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à usage collectif).



### DROIT À L'IMAGE

Il est interdit de filmer et de prendre des photos des collaborateurs dans l'exercice de leur fonction et des autres patients.



### ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans l'établissement.



### RESPECT ET CIVISME

Les membres de la clinique sont tenus à adopter une attitude bienveillante envers les patients. En retour, pour vous garantir cette prise en charge de qualité, ils doivent faire l'objet de votre part d'un légitime respect.

En tant que responsable de la protection des salariés, la direction se réserve le droit de

mener toute action nécessaire en cas de comportement inadapté et dommageable de la part d'un patient et/ou de la part de ses proches (injures, menaces, violences...)

Nous attendons également votre collaboration pour revêtir une tenue vestimentaire correcte lorsque vous circulez en dehors de votre chambre.



### SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'alerte incendie, il convient de suivre les consignes de sécurité délivrées par les professionnels de l'établissement formés régulièrement pour faire face à ce type de situation.



### NUISANCES SONORES

Vous et vos proches devez être vigilant par rapport au volume sonore de votre radio – télévision – téléphone afin de préserver le repos des autres patients.



### BOISSONS ALCOOLISÉES ET SUBSTANCES ILLICITES

L'introduction de boissons alcoolisées et substances illicites est strictement interdite.

**Quelques recommandations importantes à destination des familles et des proches :**  
**Eviter les jeux bruyants et la libre circulation des enfants dans les couloirs. Eviter d'être trop nombreux dans les chambres pour les visites. Quitter temporairement la chambre lors des soins, examens, toilettes.**



## MATÉRIEL MÉDICAL

Il est interdit aux malades et à leurs visiteurs de manipuler tout matériel médical et chirurgical, et ce pour leur propre sécurité. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident survenu à la suite du non-respect de cette interdiction. Les réparations nécessitées par des dégradations seront facturées à ceux qui les auront causées.

# Hygiène

Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres. Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont disposés à cet effet dans chaque chambre.

Pour les patients devant subir une intervention chirurgicale, dans le but de limiter au maximum les infections associées aux soins, nous vous demandons de respecter les consignes données par les équipes de soins : Respect du jeûne, de l'absence du tabac, douche préopératoire, retrait des bijoux et du vernis à ongles!



**1/ Mouiller abondamment** les mains.



**2/ Appliquer le savon et frotter** paume contre paume.



**3/ Bien savonner** entre les doigts et sur le dos des mains.



**4/ Frotter au moins 30 secondes** en insistant sur le bord et le dos des mains, la paume, les pouces, les ongles et les poignets.



**5/ Rincer abondamment.**



**6/ Essuyer et sécher** les mains à l'aide d'un papier essuie-mains à usage unique, refermer le robinet avec le papier et le jeter.

## GESTES BARRIÈRES À APPLIQUER SELON LES CONDITIONS SANITAIRES EN VIGUEUR.



Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter



Eviter de se toucher le visage



Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres



Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades



En complément de ces gestes, porter un masque quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée

# La démarche qualité

L'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques est un objectif prioritaire pour la Clinique St-Joseph. Des actions sont définies tendant à améliorer les pratiques professionnelles et la qualité de la prise en charge des patients. Le service qualité a pour mission d'accompagner les professionnels

de l'établissement dans les projets qualité et démarches de sécurité des soins conformément aux recommandations de bonnes pratiques et les exigences réglementaires de prise en soins. Par ailleurs, l'établissement analyse un certain nombre d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de

la prise en charge, notamment via les questionnaires de satisfaction (élaborés en interne ou via la Haute Autorité de Santé avec e-satis). L'ensemble des résultats sont affichés au niveau des panneaux d'affichage.



**Votre avis est important : en participant, vous contribuez à faire évoluer la qualité des soins et de l'accompagnement. Nous vous en remercions par avance.**

- **Vous pouvez participer à l'enquête nationale e-satis :** dans le cadre de cette enquête, nous avons besoin de votre accord pour communiquer votre adresse mail au ministère de la santé fin qu'un questionnaire en ligne, anonyme, vous soit envoyé dans les 15 jours qui suit votre sortie, pour recueillir votre point de vue sur la qualité de votre séjour et de votre prise en charge.
- **Partagez également votre expérience,** via une enquête interne, transmise au moment de votre sortie.
- Les résultats sont disponibles dans les espaces usagers de la clinique ainsi que sur notre site internet.
- L'évaluation de l'établissement : répondez à l'évaluation de votre séjour via des formulaires papier ou des tablettes numériques avant votre sortie.



Les résultats de certification de la clinique sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé.

Les résultats des indicateurs de satisfaction et de la qualité et sécurité des soins sont également disponibles en ligne sur [qualiscope.fr](http://qualiscope.fr).

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

La Clinique St-Joseph mène une démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises en menant un plan d'action en faveur du développement durable et traite ainsi différentes thématiques : gestion des déchets, consommation d'eau, achats éco-responsables, le bien-être et la qualité de vie au travail, communication...

Ce concept est l'affaire de tous et chacun, à son niveau, doit agir au quotidien pour permettre un développement viable et durable alliant le respect de l'environnement, la prise en compte de la société et la fiabilité économique.

**La RSE est définie comme « La responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement ».**

**La Clinique a obtenu sa labélisation « Clinique engagée RSE » en mars 2023.**



# Votre sortie

## La décision de votre sortie

La date de votre sortie est fixée sur décision médicale. En cas de sortie anticipée, contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant la responsabilité de la clinique.



## Le paiement de votre sortie

Lorsque vous quittez la clinique, au jour fixé par votre praticien, vous devez passer au Service des Entrées-Sorties pour vous acquitter des frais d'hospitalisation et des éventuelles prestations supplémentaires que vous avez demandées (chambre particulière, repas accompagnant, etc.).

- Les tarifs sont établis conformément aux conditions en vigueur, tels qu'ils sont fixés avec les organismes sociaux. Ils intègrent l'hébergement, les soins infirmiers prodigués par le personnel de la clinique et les fournitures usuelles de pharmacie et de pansement.

- Les honoraires propres aux praticiens sont quant à eux réglés aux secrétariats médicaux.
- Les frais de séjours et d'intervention peuvent être couverts, tout ou partie, par la Caisse d'assurance maladie et votre mutuelle selon votre niveau de prise en charge. Ainsi, il est possible qu'il vous reste à vous acquitter du forfait journalier, du ticket modérateur, et des prestations hôtelières demandées.

## La continuité des soins

Nous organisons votre prise en charge au sein de notre établissement et faisons en sorte que la continuité des soins soit effective lors de votre retour à domicile ou lors d'un transfert dans une autre structure. Un bilan de votre séjour vous sera communiqué via une lettre de liaison au moment de votre sortie. Cette même lettre de liaison sera également adressée à votre médecin traitant.

Une ordonnance de sortie, un rendez-vous ultérieur (si nécessaire) et un bulletin de sortie vous sont remis en chambre, ou au secrétariat du médecin, le jour de votre sortie.





# Les transports sanitaires

## Focus

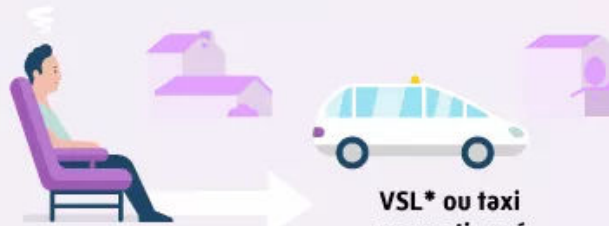
Pour la prescription de votre transport,  
c'est votre état de santé d'abord

**Vous devez être allongé  
ou demi-assis,**  
ou surveillé, sous oxygène,  
brancardé, ou porté, ou transporté  
dans des conditions d'asepsie.



Ambulance

**Vous avez besoin d'une aide  
pour vous déplacer,**  
vous risquez des effets secondaires  
pendant le transport ou votre état  
de santé nécessite le respect  
rigoureux des règles d'hygiène.



VSL\* ou taxi  
conventionné

\*véhicule sanitaire léger

**Vous pouvez vous déplacer  
seul ou accompagné  
d'un proche.**



Véhicule personnel  
ou transports  
en commun



La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.

Si votre état exige un transport en ambulance ou un véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin et coordonné par nos services lors de votre sortie. Veuillez alors communiquer alors les coordonnées de l'ambulancier de votre choix. A défaut, une société d'ambulance est contactée pour assurer votre transport selon les modalités du « tour de rôle ».

Si vous êtes hospitalisé(e) en ambulatoire il est important d'anticiper votre retour en taxi, ambulance ou VSL, en amont de votre hospitalisation.