

EN PRATIQUE

1 | SERVICE HÔTELIER Je choisis mon séjour

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

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

formule qui me convient le mieux. 2 formules au choix, plus de 10 services confort, il ne reste plus qu'à faire mon choix ! Je trouve toutes les informations sur le site Internet de l'établissement.

Récapitulatif des prestations hôtelières proposées

Prestation	Chambre double	Solo Plus	Solo Confort
Télévision	+	✓	✓
Wifi	+	✓	✓
Téléphone ⁽¹⁾	+	✓	✓
Petit-déjeuner Plaisir *	+	✓	✓
Déjeuner Plaisir *	+	+	✓
Dîner Plaisir *	+	+	✓
Repas Plaisir accompagnant ⁽²⁾	+	+	✓
Set Linge Confort	✗	✗	✓
Trousse de bienvenue	✗	✗	✓
Presse en chambre	✗	✗	✓
Lit accompagnant	✗	En option	✓

✓ Inklus - + Disponible en supplément - ✗ Indisponible

(1) Ouverture de ligne offerte, les appels restent payants.

(2) Un repas Plaisir offert par jour, au déjeuner ou au dîner.

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

Les tarifs TTC des chambres particulières

Solo Plus	145 €/jour
Solo Confort	250 €/jour
Chambre particulière en ambulatoire	de 75 à 125 €
Lit accompagnant	20 €/nuit

JE PRENDS NOTE...

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

▶ Je choisis mes services

Mes repas

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

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

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

En ambulatoire, une collation me sera proposée.

Horaire des repas

Petit-déjeuner	vers 8h
Déjeuner	vers 12h00
Dîner	vers 18h

Les tarifs TTC des repas Plaisirs

Petit-déjeuner Plaisir	9 €
Déjeuner ou dîner Plaisir	20 €

Les tarifs TTC des repas accompagnants

Petit-déjeuner accompagnant	5 €
Déjeuner ou dîner accompagnant	9 €

Si le choix du repas accompagnant se porte sur un repas Plaisir, se référer aux tarifs ci-dessus.

JE PRENDS NOTE

Dans le cas d'un séjour en chambre particulière **Solo Confort**, le repas accompagnant est offert (déjeuner ou dîner), il est automatiquement choisi dans la gamme Plaisir.

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

Mes divertissements

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

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

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

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

Les tarifs TTC des services de divertissement

Télévision	9 €/jour
Téléphone (ouverture de ligne)	6 €
Téléphone (prix par unité)	0.154€/unité
Internet Wifi	5 €/jour

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

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

▶ Je choisis d'autres services

Distributeurs automatiques

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

Boutique - Cafétéria

Une boutique Café/Presse/Cadeaux située dans le hall principal est ouverte de 8h à 17h30 du lundi au vendredi, et de 10h à 16h les samedis. Fermée les dimanches et jours fériés.

Coffre

La majorité des chambres est équipée d'un coffre ou armoire sécurisée. Pour votre sécurité, il est vivement recommandé de ne pas apporter d'objet de valeur.

2 | À QUI S'ADRESSER

Une équipe de professionnels à votre écoute

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

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

► Qui allez-vous rencontrer ?

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

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

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

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

L'équipe médicale

- Responsable du service
- Infirmière
- Aide-soignante
- Agent des services hospitaliers

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

Service	N°. téléphone
Services accueil et administratifs	
Responsable Facturation	01 49 83 65 11
Responsable Pré-admissions & Admissions	01 49 83 67 21
Services de soins	
Service de Chirurgie Ambulatoire	01 49 83 67 29
Service de Chirurgie Viscérale	01 49 83 65 93
Service de Chirurgie Orthopédique et Vasculaire	01 49 83 65 92
Unité de Soins Continus	01 49 83 65 94
Service de Médecine	01 49 83 65 90
Unité de Soins Intensifs Cardiologiques	01 49 83 68 09
Service d'Oncologie	01 49 83 65 88
Service des Urgences	01 49 83 67 11

Service	N°. téléphone
ISPE (Institut du Sein Paris Est)	
Secrétariat	01 86 86 00 50
Psychologue	
Socio-esthéticienne	
Diététicienne	
Assistante sociale	
D'autres numéros utiles	
Imagerie / radiologie	01 48 81 99 23
Laboratoire	01 49 77 93 31
Kinésithérapeutes	01 86 86 66 00
Scintigraphie	01 49 83 68 97
Echo doppler	01 49 83 65 51
IRM	01 49 83 64 90

3 | LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

À qui s'adresser ?

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

Vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès de l'équipe soignante.
N'hésitez pas à les demander !

4 | LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

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

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

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

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

► Composition de la Commission des Usagers (CDU)

Nom Prénom	Fonction
Abdel MAHAMMED	Directeur Général, Vice-Président de la CDU
Valérie ELHORGA	Directrice des Soins Infirmiers, Médiateur non médecin
Dr Gilles CHAUVIN	Anesthésiste, Médiateur médecin
	Médiateur médecin suppléant
Stéphane PILLIER	Représentant des Usagers, Président de la CDU
Leïla HAMDAROU	Représentante des Usagers
Marie PEREIRE	Représentante des patients
Yves CHRETIEN	Représentant des patients
Amandine DELANNOY	Attachée de Direction, Chargée des Relations Usagers
Chloé CHAMBON	Responsable qualité-gestion des risques
Marie LE VOURC'H	Chargée de mission qualité & communication
Claire COMBES	Directrice des opérations

Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

M. Abdel MAHAMMED, Directeur Général - 4 avenue Marx Dormoy - 94500 CHAMPIGNY-SUR-MARNE

Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.

Coordonnées pour contacter directement les représentants des usagers :

Nom Prénom Adresse	Email	Téléphone	Horaire des permanences
Stéphane PILLIER	usagers-hppe@ramsaygds.fr		14h à 16h un vendredi par mois (se renseigner auprès de l'accueil)
Leïla HAMDAROU	usagers-hppe@ramsaygds.fr		

► Frais de copie et d'envoi de documents médicaux

Nature du document demandé	Tarif
Dossier médical de plus d'un an	20 € (archivage externe)
Dossier médical de moins d'un an	0,20 € la copie + 6 € de frais d'envoi

Nom de la personne désignée par le Directeur de l'établissement pour recevoir les demandes d'envoi de documents médicaux : Attachée de Direction (contact-hppe@ramsaygds.fr - 01 49 83 67 21)

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

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

► À quoi sert un indicateur ?

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

► Nos résultats

Les indicateurs de Certification pour la qualité des soins

Version de la certification : référentiel 2014	 Établissement certifié avec recommandation d'amélioration
Date de la décision de certification : 26 novembre 2019	

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



Les indicateurs de Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) : 2022

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats
Séjours de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	Note globale des patients hospitalisés Nombre de questionnaires remplis Résultats des 6 composantes : <ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Prise en charge par les Médecins / Chirurgiens - Prise en charge par les infirmiers / aides-soignants - Repas - Chambre - Organisation de la sortie 	MCO	 71% 152
Séjours en chirurgie ambulatoire Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	Note globale des patients hospitalisés Nombre de questionnaires remplis Résultats des 5 composantes : <ul style="list-style-type: none"> - Accueil le jour de la chirurgie - Avant l'hospitalisation - Prise en charge - Chambre et collation - Organisation de la sortie et retour à domicile 	MCO	 72% 925
Séjours en SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients en hospitalisation complète en soins de suite et réadaptation et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	Note globale des patients hospitalisés Nombre de questionnaires remplis Résultats des 5 composantes : <ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Prise en charge pendant l'hospitalisation - Lieu de vie - Repas - Organisation de la sortie 	SSR	NC NC NC NC NC

Date des données : 2022	Fréquence de la mise à jour : tous les ans	Source : e-Satis
-------------------------	--	------------------

Légende : + ● ● ● ● ●

● non-répondant (NR) ● non concerné (NC) données insuffisantes (DI)

Les indicateurs de Qualité des prises en charge cliniques (recueil 2022) : données 2021

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats
PCD : Evaluation et prise en charge de la douleur	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.	MCO	B 90%
PCD : Évaluation et prise en charge de la douleur	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.	SSR	NC NC
PCD : Evaluation et prise en charge de la douleur	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.	PSY	NC NC
PCD : Évaluation et prise en charge de la douleur	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.	HAD	NC NC

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats	
PSPV : Projet de soins, projet de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient.	SSR	NC	NC
ADD : Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions	Cet indicateur évalue la qualité de l'évaluation et de la prise en charge des addictions chez les patients adultes au cours d'une hospitalisation.	PSY	NC	NC
CV : Evaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes	Cet indicateur évalue la qualité de l'évaluation de l'état cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes au cours d'une hospitalisation.	PSY	NC	NC
TDP : Tenue du dossier patient	Cet indicateur évalue la tenue du dossier des patients hospitalisés à domicile.	HAD	NC	NC
TRE : Evaluation du risques d'escarres	Cet indicateur évalue la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre des patients hospitalisés à domicile.	HAD	NC	NC
ETE-ORTHO PTH : Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de hanche	Cet indicateur mesure la survenue de caillot de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche , en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	MCO	■	
ETE-ORTHO PTG : Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillot de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de genou , en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	MCO	■	
Date des données : 2021		Fréquence de la mise à jour : tous les ans		Source : PMSI

Légende : ● Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu ● Résultat moins bon que prévu

Les indicateurs de Qualité de la coordination des prises en charge (recueil 2019) : données 2018

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats	
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	MCO	C	62%
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire.	MCO	C	56%
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	SSR	NC	NC
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évaluer la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	PSY	NC	NC
COORD : Coordination de la prise en charge en HAD	Cet indicateur évalue la coordination au moment de la prise en charge en HAD.	HAD	NC	NC

Les indicateurs de Prévention des infections associées aux soins (recueil 2022) : données 2021

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats	
ICSHA : Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Marqueur de consommation de produits hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains.	MCO	A	104%
		SSR	NC	NC
		HAD	NC	NC
PCC : Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	Cet indicateur évalue la mise en œuvre des précautions complémentaires contact d'hygiène pour les patients porteurs ou infectés par des agents résistants Résultats des 2 composantes : • Mise en place effective des précautions complémentaires contact tracée dans le dossier • Information au patient sur les précautions complémentaires contact réalisée et tracée dans le dossier	MCO	C	20%
				80%
				20%
ISO-ORTHO PTH : Infections du site opératoire 3 mois après la pose d'une prothèse totale de hanche (hors fracture)	Cet indicateur mesure, chez l'adulte, les infections du site opératoires dans les 3 mois suivant la pose programmée d'une prothèse totale de hanche (hors fracture)	MCO	■	
ISO-ORTHO PTG : Infections du site opératoire 3 mois après la pose d'une prothèse totale de genou	Cet indicateur mesure, chez l'adulte, les infections du site opératoires dans les 3 mois suivant la pose programmée d'une prothèse totale de genou .	MCO	■	
Date des données : 2021		Fréquence de la mise à jour : tous les ans		Source : PMSI

Légende : ● Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu ● Résultat moins bon que prévu

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

La certification pour la qualité et la sécurité des soins



Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins



e-Satis : la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients

