

L'EXCELLENCE DES SOINS,  
*l'hospitalité en plus*

LIVRET D'INFORMATION



CLINIQUE   
SAINT JEAN DE DIEU

# MÉMO PRATIQUE

## formulaires joints au livret d'information

### CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

- Formulaire 1 : Questionnaire pré-anesthésique majeur
- Formulaire 2 : Questionnaire pré-anesthésique mineur
- Pour les mineurs : carnet de santé
- Examens réalisés (en particulier bilan cardiaque) et traitement quotidien
- Carte d'identité / Passeport / Carte de séjour
- Carte vitale et justificatif d'exonération (ALD, CSS, AME, accident du travail)

### *RDV avec l'anesthésiste*

- ▶ Il doit être pris par votre chirurgien, ou son secrétariat, à la suite de votre consultation

### DOSSIER DE PRÉADMISSION

#### ADULTE

- Carte d'identité / Passeport / Carte de séjour
- Carte vitale et justificatif d'exonération (ALD, CSS, AME, accident du travail)
- Carte de mutuelle (si hospitalisation)
- Formulaire 3 : Personne à prévenir, de confiance et directives anticipées
- Formulaire 4 : Traitement de vos données personnelles
- Formulaire 5 : Frais clinique et prestations hôtelières

#### *à savoir*

- ▶ Votre horaire de convocation peut vous être donné soit par l'un de vos médecins lors de la consultation, soit par un SMS envoyé par la clinique ou l'un de vos médecins au plus tard la veille de votre intervention.

#### PÉDIATRIQUE

- Pièces d'identité des deux titulaires de l'autorité parentale
- Le cas échéant, la décision judiciaire concernant la détention de l'autorité parentale
- Pièce d'identité de l'enfant
- Livret de famille ou acte de naissance complet
- Carte vitale et justificatif d'exonération (ALD, CSS, AME)
- Carte de mutuelle (si hospitalisation)
- Formulaire 3 : Personne à prévenir et de confiance
- Formulaire 4 : Traitement de vos données personnelles
- Formulaire 5 : Frais clinique et prestations hôtelières
- Formulaire 6 : Admission mineur

⚠ Sans ce document complet et signé l'intervention est reportée

### JOUR DE L'ADMISSION

- Carte d'identité / Passeport / Carte de séjour
- Carte vitale
- Pour les mineurs : carnet de santé
- Examens réalisés et ordonnances si traitement quotidien
- Si prescrits : attelles, chaussures orthopédiques, béquilles, bas de contention
- Tenir compte de l'intervention prévue : tenue et sous-vêtements confortables sans armature pour une intervention du sein
- Préparation médicale : une douche le jour de l'intervention (sauf recommandations spécifiques de votre chirurgien), jeûne, dépilation (si recommandée par votre médecin)
- En hospitalisation complète, dans votre valise : vêtements de nuit & chaussons, serviettes & gants de toilette, brosse à dents & dentifrice, rasoir électrique
- Formulaire 8 : Consentement préalable - chirurgie
- Formulaire 9 : Consentement préalable - anesthésie

#### *à savoir*

- ▶ À votre arrivée à l'accueil, vous devrez prendre un ticket "admission" à la borne afin d'être appelé(e) selon l'ordre de passage au bloc opératoire

### INFORMATIONS

#### Dépôt d'argent et de valeurs

- Évitez de vous munir de biens précieux ;
- Déposez-les dans le coffre de sécurité individuel mis à votre disposition.

**La Clinique ne pourra en aucun cas être tenue responsable des valeurs, bijoux et argent que vous conservez avec vous.**

#### Pour limiter le risque d'infection dans les services de soins :

- Par arrêté préfectoral, les enfants de - de 15 ans ne peuvent pas rendre visite aux patients, sauf exception.
- Les plantes et fleurs sont interdites.

#### Accompagnement pour les mineurs

**Les frères et soeurs ne sont pas autorisés.**

#### Ambulatoire :

- Chambre individuelle : 2 parents autorisés
- Chambre partagée : 1 parent sur 2, à tour de rôle

#### Hospitalisation complète :

- Chambre individuelle pour plus de confort et de sécurité

#### Visites en hospitalisation complète\* (13h-21h)

- Chambre double : 1 seule personne
- Chambre individuelle : 2 personnes max. en même temps

*Madame, Monsieur,*

*Au nom de l'ensemble des équipes de la Clinique Saint Jean de Dieu, nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement.*

*Notre clinique s'inscrit dans une gouvernance au sein d'un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) non lucratif, unissant les expertises de la Fondation Cognacq-Jay et de la Fondation Saint Jean de Dieu. Cette alliance renforce notre capacité à délivrer des soins d'excellence, en conjuguant nos savoir-faire professionnels et nos valeurs communes d'humanité au service des patients.*

*Chaque membre de notre personnel médical, paramédical et administratif s'engage à vous accompagner avec attention tout au long de votre séjour, dans le respect des valeurs d'hospitalité héritées de l'Ordre de Saint Jean de Dieu.*

*Ce livret d'accueil a été conçu pour faciliter votre parcours de soins. Vous y trouverez toutes les informations pratiques nécessaires au bon déroulement de votre hospitalisation.*

*La qualité de votre prise en charge et votre bien-être demeurent nos priorités absolues.*

*Nous vous souhaitons un bon séjour parmi nous,*



**Sébastien LATASTE,**  
Directeur Général



**Dr Emmanuel RACY,**  
Président de la Commission  
Médicale d'Établissement



Centre  
de cancérologie

Chirurgie  
adulte

Chirurgie  
pédiatrique

## Spécialités adultes et pédiatriques



Sénologie



Plastie reconstructrice



Gynécologie



Ophthalmologie



Urologie



Orthopédie et traumatologie



Viscéral et digestif



Rachis



Maxillo-faciale,  
stomatologie et oral



Chirurgie de la main



Vasculaire et  
endovasculaire



Endoscopie digestive

## Sommaire

- ▶ p.1 - Consultation d'anesthésie
- ▶ p.2 - Découvrez votre espace patient
- ▶ p. 3 - Pré-admission
- ▶ p. 4 à 6 - Frais clinique & Prestations hôtelières
- ▶ p. 7 - Honoraires des médecins
- ▶ p. 8 à 9 - Préparer le séjour
- ▶ p. 10 - Anticiper
- ▶ p. 11 - Séjour
- ▶ p. 12 - Sortie & Suivi
- ▶ p. 13 - Expérience patient
- ▶ p. 14 - Vos droits, nos engagements
- ▶ p. 15 - Charte des droits du majeur hospitalisé
- ▶ p. 16 - Charte des droits du mineur hospitalisé
- ▶ p. 17 - Règlement intérieur
- ▶ p. 18 - Vos données personnelles
- ▶ p. 19 - Mécénat

CLINIQUE  
CERTIFIÉE  
AVEC MENTION



CLINIQUE  
CLASSÉE A

PAR SES PATIENTS DEPUIS 2018  
Enquête nationale de satisfaction e-Satis

# CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Afin de préparer votre future intervention chirurgicale, une consultation avec un médecin anesthésiste-réanimateur (MAR) est nécessaire. Le RDV pourra vous être proposé par le chirurgien ou son secrétariat. Vous avez aussi la possibilité de prendre RDV directement sur la plateforme Doctolib.

## Lors de cette consultation, le MAR :

- ▶ Réalise une évaluation médicale préopératoire,
- ▶ Délivre une information médicale sur les modalités d'anesthésie à partir de référentiels de la Société Française d'Anesthésie et de Réanimation (SFAR),
- ▶ Répond à vos questions sur la technique d'anesthésie retenue, ses bénéfices et ses risques éventuels,
- ▶ Remet éventuellement des ordonnances postopératoires et/ou d'autres documents

## Pensez à apporter

- ▶ Formulaire 1 : Questionnaire pré-anesthésique majeur
- ▶ Formulaire 2 : Questionnaire pré-anesthésique mineur
- ▶ Pour les mineurs : carnet de santé
- ▶ Examens réalisés (en particulier bilan cardiaque) et ordonnances si traitement quotidien
- ▶ Carte d'identité / Passeport / Carte de séjour
- ▶ Carte vitale et justificatif d'exonération (ALD, CSS, AME, accident du travail)

## à savoir

- ▶ La consultation d'anesthésie doit avoir lieu au plus tard 48h avant l'intervention



*Une particularité de la clinique :  
le binôme fixe  
chirurgien-anesthésiste pour une  
sécurité maximale*

## Votre identité, c'est votre sécurité !

Nous enregistrons votre identité selon des pièces officielles (en cas de transfusion, il est obligatoire de les fournir à l'Établissement Français du Sang).

Sur les étiquettes figureront votre nom de naissance et votre nom usuel tels qu'écrits sur la pièce d'identité officielle que vous nous présenterez. Si vous préférez être appelé(e) oralement par l'un des deux noms, précisez-le aux professionnels.

Tout au long de votre séjour, les professionnels vous demanderont de décliner votre identité. Soyez rassuré(e), nous vous reconnaissons mais cela fait partie des procédures de sécurité établies.

**Participez et signalez-nous toute erreur sur votre identité.**



Carte nationale d'identité



Passeport



Carte de séjour



Permis de conduire



# DÉCOUVREZ VOTRE ESPACE PATIENT

Pour simplifier vos démarches, notre établissement vous propose un espace patient **accessible en ligne et sécurisé** afin de vous permettre **d'accéder à votre préadmission sans devoir vous déplacer !**



## Gagnez du temps le jour de votre arrivée

- Validez votre identité
- Désignez votre personne de confiance
- Précisez votre couverture sociale



## Complétez vos questionnaires en ligne

- Complétez vos informations depuis votre espace
- Les informations sont transmises aux équipes soignantes et au service des admissions qui vous recontacte si nécessaire

## Comment ça marche ?

- 1 Votre praticien crée le séjour (vérifiez avec lui votre mail et téléphone portable)
- 2 Vous recevez une notification par mail qui vous informe que le portail patient est disponible
- 3 Vous vous connectez à votre portail et devez suivre les modalités de connexion ci-dessous :

1

Cliquez sur le lien reçu par mail pour finaliser l'activation



2

Renseignez votre adresse mail et faites « Mot de passe oublié »



3

Personnalisez votre mot de passe et activez votre compte en vous laissant guider par l'application



## Accédez à votre espace

Renseignez ce lien dans votre navigateur web :  
<https://cliniquesjd.mon-portail-patient.net>  
ou scannez ce QR code



# PRÉ-ADMISSION

Votre pré-admission est l'occasion de constituer votre dossier administratif. Vous pouvez la réaliser depuis votre domicile via votre espace patient ou sur place, après votre consultation d'anesthésie.

## Majeur

- ▶ Carte d'identité / Passeport / Carte de séjour
- ▶ Carte vitale et justificatif d'exonération (ALD, CSS, AME, accident du travail)
- ▶ Carte de mutuelle (si hospitalisation)
- ▶ Formulaire 3 : Personne à prévenir, de confiance et directives anticipées
- ▶ Formulaire 4 : Traitement de vos données personnelles
- ▶ Formulaire 5 : Frais clinique et prestations hôtelières

## à savoir

- ▶ Votre horaire de convocation peut vous être donné soit par l'un de vos médecins lors de la consultation, soit par un SMS envoyé par la clinique ou l'un de vos médecins au plus tard la veille de votre intervention.

## Mineur



- ▶ Pièces d'identité des deux titulaires de l'autorité parentale
- ▶ Le cas échéant, la décision judiciaire concernant la détention de l'autorité parentale
- ▶ Pièce d'identité de l'enfant
- ▶ Livret de famille ou acte de naissance complet
- ▶ Carte vitale et justificatif d'exonération (ALD, CSS, AME)
- ▶ Carte de mutuelle (si hospitalisation)
- ▶ Formulaire 3 : Personne à prévenir et de confiance
- ▶ Formulaire 4 : Traitement de vos données personnelles
- ▶ Formulaire 5 : Frais clinique et prestations hôtelières
- ▶ Formulaire 6 : Admission mineur



A signer par les représentants de l'autorité parentale.  
Sans ce document complet, l'intervention sera reportée

## MAJEUR PROTÉGÉ ?

- ▶ Carte d'identité / Passeport / Carte de séjour du patient
- ▶ Carte d'identité / Passeport / Carte de séjour du tuteur ou curateur
- ▶ La décision judiciaire concernant la mise sous tutelle ou curatelle
- ▶ Formulaire 7 : Admission du majeur protégé

# FRAIS CLINIQUE & PRESTATIONS HÔTELIÈRES



## Ambulatoire

Le reste à charge patient étant limité, nous ne prenons pas les accords de prise en charge mutuelle en ambulatoire. Vous devrez donc avancer les frais inscrits sur le devis des frais clinique et prestations hôtelières lors des formalités d'admission.

## Hospitalisation complète

Sur présentation de votre carte mutuelle, nous demanderons un accord de prise en charge. Si cet accord nous parvient avant votre sortie, alors vous ne réglerez que le montant restant à votre charge. Vous pouvez prendre contact avec votre mutuelle pour connaître vos garanties contractuelles.



Chèque



Espèces



Carte bancaire

## VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ(E) SOCIAL(E) ?

### Un devis des frais de clinique vous sera remis

#### ► Vous avez souscrit une assurance particulière ?

Sur présentation d'un accord de prise en charge, nous pouvons adresser la facture directement à votre assurance. Toutefois, un chèque de caution (non encaissé) du montant du devis vous sera demandé à l'admission.

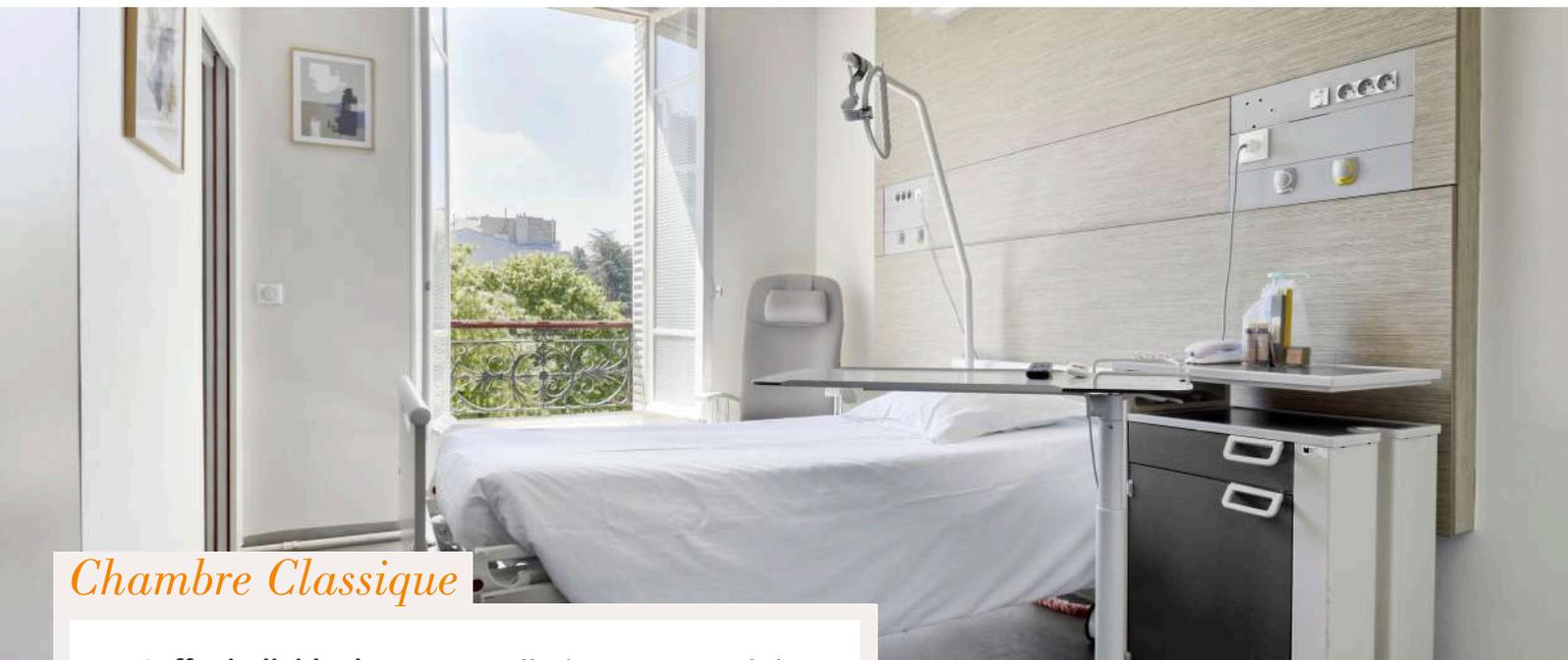
Il vous sera restitué après paiement de la facture.

#### ► Sans accord de prise en charge ou chèque de caution ou assurance particulière ?

Vous devrez régler l'intégralité de la facture. Un acompte du montant du devis vous sera demandé le jour de votre admission.

La facture définitive vous sera adressée dès le traitement réglementaire de votre dossier, soit environ 1 mois après votre sortie.

# Ambulatoire



## Chambre Classique

- + Coffre individuel
- + Collation gourmande\*
- + TV, téléphone
- + Toilette privatif
- + WIFI illimité
- + Accompagnant autorisé

*L'attribution d'un espace privatif premium dépend de sa disponibilité le jour de l'admission. Il n'est pas possible de réserver une vue sur jardin.*

La clinique vous propose différentes gammes de chambres particulières et prestations hôtelières, à découvrir ici :

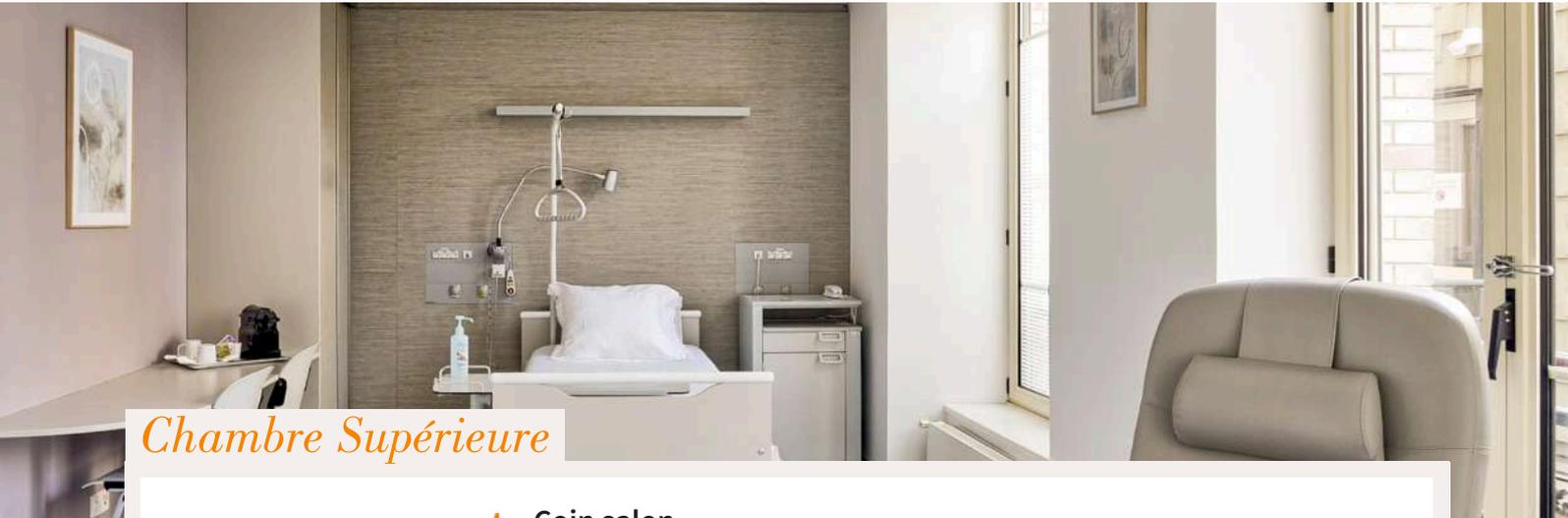


## Espace individuel

- + Coffre individuel
- + Collation gourmande\*
- + TV, téléphone
- + WIFI illimité



# Hospitalisation complète



## Chambre Supérieure

- + Coffre individuel
- + Climatisation
- + Réfrigérateur
- + TV, téléphone
- + WIFI illimité
- + Coin salon
- + Salle d'eau spacieuse avec shampoing et gel douche
- + Petit-déjeuner et repas Gourmets
- + Cafetière expresso - thermos eau chaude
- + Canapé-lit accompagnant\* *(en supplément)*
- + Nécessaire bien-être  
*brosse à dent, dentifrice, peigne, 1 paquet de mouchoirs, masque, bouchons d'oreilles*
- + Kit linge confort  
*peignoir, drap de bain, serviette, chaussons, tapis de bain*



## Chambre Classique

- + Coffre individuel
- + Climatisation
- + Réfrigérateur
- + TV, téléphone
- + WIFI illimité
- + Petit déjeuner Gourmet
- + Salle d'eau privative avec shampoing et gel douche
- + Possibilité d'installer un lit accompagnant\* *(en supplément)*
- + Kit linge  
*drap de bain, serviette, tapis de bain*

# HONORAIRES DES MÉDECINS

## Montant

Vos médecins exercent à titre libéral. Ils peuvent demander des compléments d'honoraires et vous remettront au préalable un devis. La clinique ne gère pas ces frais ni leur remboursement.

**Le montant de leurs honoraires est composé :**

### à savoir

► N'hésitez pas à demander des précisions à vos médecins

- **Du tarif Sécurité sociale de base de l'acte :**

2 tarifs existent selon l'adhésion ou non du médecin à l'OPTAM (Option pratique tarifaire maîtrisée). Vous n'avancez pas le montant pris en charge par l'Assurance maladie (tiers payant).

- **De l'éventuel complément d'honoraires :**

Vous devrez prévoir de régler directement à chacun de vos médecins les compléments d'honoraires indiqués sur le devis. Cette part pourra vous être remboursée par votre mutuelle selon les conditions de votre contrat.

## Règlements

Les médecins perçoivent directement leurs honoraires. Un chèque déjà complété et signé, devra être déposé au service des admissions. La note d'honoraires acquittée vous sera remise.



Chèque



Espèces

A remettre en main propre au médecin



Carte bancaire

Uniquement pour les anesthésistes- réanimateurs

## Remboursement

**Si votre mutuelle vous demande le bordereau de facturation AMC / T2A \* pour vous rembourser des compléments d'honoraires (selon votre contrat) :**

Ce document vous est adressé systématiquement par courrier environ un mois après votre sortie dès le traitement réglementaire de votre dossier. Ce processus est lié à la convention entre l'Assurance maladie et notre établissement, pour la pratique du tiers payant, et à la télétransmission de la facture à l'Assurance maladie. À réception, adressez-la à votre mutuelle avec les notes d'honoraires des médecins.

## Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ?

Le tiers payant étant exclu, vous réglerez au praticien la totalité de ses honoraires (tarif conventionnel et compléments d'honoraires).

\*Assurance maladie complémentaire / Tarification à l'activité

Plus d'informations sur le site [ameli.fr](https://www.ameli.fr)



# PRÉPARER LE SÉJOUR

## 1 La toilette

- Pas de maquillage ni de crème
- Nettoyez et coupez-vous les ongles des mains et des pieds
- Retirez vernis à ongles et faux ongles
- Retirez tous les bijoux (bagues, boucles d'oreilles, piercing...)
- Prenez une douche complète (cheveux et corps) le jour de votre intervention (sauf recommandation de votre chirurgien). Savonnez-vous à la main ou avec un gant de toilette à usage unique, de la tête aux pieds. Faites un shampoing la veille de l'intervention.

### Insistez sur les zones à risques.

- Utilisez des serviettes propres
- Dormez dans des draps propres
- Portez des vêtements propres

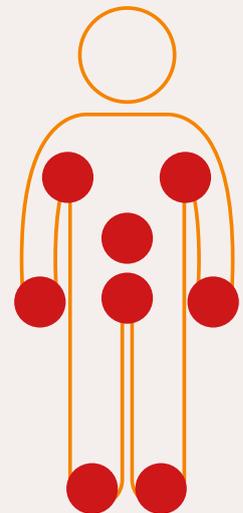
### Vous avez des plaies ou pansements ?

- Parlez-en au professionnel de santé qui vous suit à domicile pour pouvoir venir avec des pansements propres ;
- Signalez toute plaie aux infirmier(ères) à votre entrée.

### Pour les femmes, si vous avez vos règles, vous devrez porter des serviettes hygiéniques. Les tampons sont interdits. Si nécessaire, les infirmiers(ères) vous donneront une serviette pour monter au bloc.

La plupart des interventions ne constituent pas une contre-indication dans ce cas.

### ZONES À RISQUES



## 2 Dépilation

Votre chirurgien pourra vous demander une dépilation de la zone à opérer. Elle doit se faire la veille, avec une tondeuse ou un produit dépilatoire (pharmacie ou grandes surfaces). Réalisez un test d'allergie au préalable : posez une noisette du produit sur une zone éloignée du site d'intervention. En cas de réaction cutanée, utilisez une tondeuse.

### N'UTILISEZ PAS DE RASOIR

(risque de lésions cutanées) ;

Pour les interventions par voies naturelles, les examens d'endoscopies et les interventions d'ophtalmologie, la dépilation n'est pas nécessaire.

## 3 Appareil auditif, dentaire, lunettes et lentilles de contact

Apportez les boîtes et suivez les conseils donnés par votre médecin ou les équipes soignantes.

#### 4 Pour respecter les consignes de jeûne, vous pouvez :



##### Manger

Jusqu'à 6 heures  
avant l'opération



##### Boire

Jusqu'à 2 heures  
avant l'opération

Eau, jus de fruits sans pulpe,  
thé ou café sans lait



##### Mâcher

Juste avant  
l'opération

Un chewing-gum

#### 5 Particularités pour nos petits patients

Pour le bien-être de l'enfant, l'hospitalisation sera la plus courte possible, en fonction de la nature de son opération. Votre enfant sera hospitalisé dans un service comportant tous les équipements spécifiques nécessaires (petits lits, matelas à langer, ...).

Un espace jeux a été spécialement conçu pour accueillir les enfants, petits et grands.

*Lavez le doudou et les tétines la veille, pour qu'ils  
puissent accompagner votre enfant au bloc opératoire*

#### *à savoir*



- ▶ Un seul parent est autorisé à dormir sur place, vous pourrez faire un roulement.
- ▶ Nous n'avons pas toujours le lait, petits pots, couches, préférés de votre enfant : vous pouvez les apporter à la clinique.
- ▶ Même s'il n'est pas prévu que votre enfant passe la nuit à la clinique, prévoyez des vêtements et affaires de toilette au cas où le médecin déciderait de le garder en observation.

*N'hésitez pas  
à nous signaler tout  
besoin particulier au  
01 40 61 11 00*

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**L'ensemble des professionnels et les Frères hospitaliers de Saint Jean de Dieu facilitent votre parcours de soins.**

### Entrée principale

- L'entrée piétonne du 2 rue Rousselet respecte les normes d'accessibilité.

### Stationnement

- 3 places aux normes d'accessibilité au 2 rue Rousselet et 19 rue Oudinot : sur le même trottoir que l'entrée principale.

### Accompagnement

- Des fauteuils roulants sont disponibles sur demande à l'accueil.
- Un ascenseur respectant les normes d'accessibilité vous permet de vous déplacer plus facilement.
- Si vous êtes équipé(e) d'une prothèse auditive avec position T/MT, une boucle magnétique portative est disponible à l'accueil.
- Si vous êtes accompagné(e) par un chien d'assistance, veuillez nous prévenir pour organiser au mieux votre séjour.

### Sanitaires

- Disponibles au service des consultations du 1er étage.

### Hospitalisation complète

- Trois chambres respectent les normes d'accessibilité.

## VOTRE SORTIE

Allez chercher les médicaments prescrits par vos médecins après la consultation d'anesthésie (à laisser chez vous en prévision de votre retour).

En fonction de votre intervention, pour votre retour à domicile :

- Organisez préalablement la venue d'un(e) infirmier(ère) et/ou kinésithérapeute ;
- Organisez et réaménagez, selon votre intervention, votre domicile ;
- Prévoyez d'avoir de quoi manger ou le portage des repas, une aide ménagère...

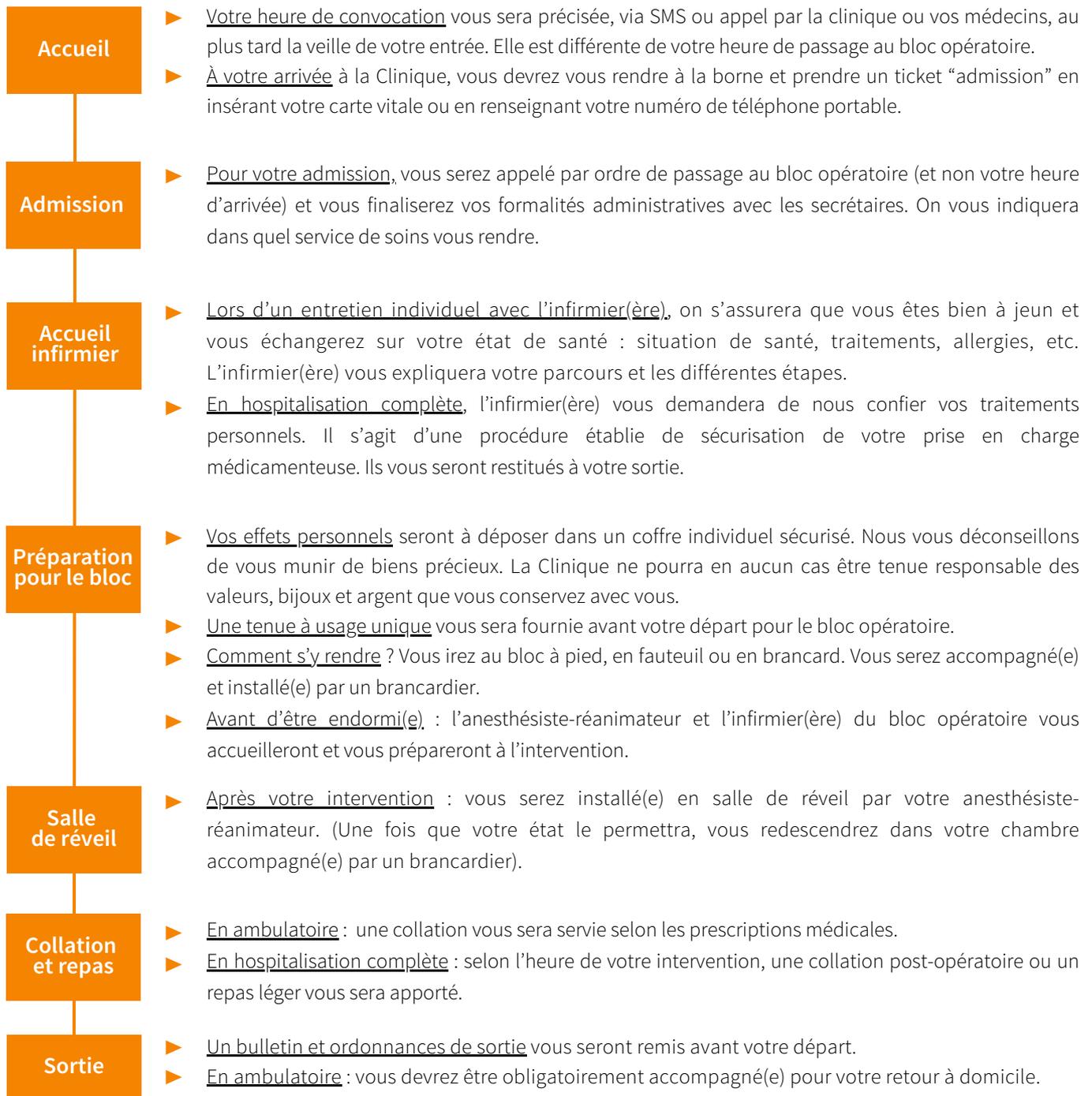
**Spécificité en ambulatoire : prévoyez un accompagnant pour votre retour à domicile et pour la nuit suivant votre hospitalisation. Vous ne pourrez pas conduire ou rentrer seul(e) en transport en commun.**

### Besoin d'aide dans la préparation de votre séjour ?

Avant votre entrée, si vous souhaitez un temps d'échange pour faire le point sur votre état de santé, l'organisation de votre séjour et de votre sortie, appelez au 01 40 61 11 00 pour prendre RDV avec un(e) infirmier(ère). Il/Elle pourra vous orienter vers l'assistante sociale.

**En cancérologie, une consultation avec un(e) infirmier(ère) vous est proposée en amont de votre séjour. Elle permet de reprendre les différentes étapes de votre parcours de soins et répondre à vos questions. Prenez RDV auprès des secrétaires des chirurgiens avant votre séjour.**

# LE SÉJOUR



## Vous devez annuler ou reporter votre séjour ?

Veillez à prévenir le secrétariat de votre chirurgien et le service des admissions

*Soyez acteur de votre prise en charge et signalez votre inconfort*

### Quand ?

Dès que vous avez mal, ne laissez pas la douleur s'installer car elle devient plus difficile à traiter.

### À qui ?

A l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale en pré opératoire et post opératoire (une sonnette est mise à votre disposition dans votre chambre)

### Comment ?

En appelant un(e) infirmier(e) lorsque vous avez mal, en essayant de préciser le type de douleur et sa localisation



# SORTIE & SUIVI

L'heure de votre départ vous sera communiquée par le personnel du service. En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une fiche de sortie contre avis médical. Seuls vos médecins sont habilités à autoriser votre sortie. L'établissement ne délivre pas de permission de sortie.

## LA SORTIE

### *Ambulatoire*

Si vous n'êtes pas en mesure de contacter votre accompagnant, les infirmiers(ères) l'appelleront pour lui communiquer l'heure approximative de votre sortie.

### **Le lendemain, vers 10h30, nous allons prendre de vos nouvelles par SMS**

► Afin d'éviter les appels sur les répondeurs et les absences de réponses. Nous souhaitons nous assurer que vous allez bien et adapter nos réponses à votre état et vos attentes.

**Si vous ne répondez pas au SMS ou selon votre réponse (douleur, fièvre, ...), les infirmiers(ères) vous contacteront.**

### *Hospitalisation complète*

Les sorties se font le matin avant 11h, après validation médicale et administrative au rez-de-chaussée de la clinique.

### **BESOIN D'UN TAXI CLASSIQUE OU CONVENTIONNÉ ?**

Après avoir terminé vos formalités de sortie, vous pouvez demander à l'accueil un taxi classique.

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin établira une prescription médicale de transport pour commander un taxi conventionné (nous ne maîtrisons pas le délai d'attente, souvent long, des taxis conventionnés).

## LA NUIT ET LE LENDEMAIN DE L'INTERVENTION

### **Conformez-vous aux recommandations données par vos médecins et le personnel soignant :**

- Évitez de conduire ou de prendre les transports en commun seul(e) ;
- Ne restez pas seul(e) la nuit suivant l'intervention ;
- Prenez un repas léger ;
- Évitez de boire et de fumer ;
- Évitez d'utiliser un instrument susceptible d'être dangereux ;
- Suivez les prescriptions de vos médecins.

### **Soyez attentif(ve) à votre état de santé !**

### **Si l'un des symptômes suivants apparaît :**

- Douleur(s) non soulagée(s) malgré le traitement prescrit à la sortie ;
- Nausée(s), vomissement(s) : important(s) et répété(s) ;
- Saignement(s) ;
- Fièvre supérieure à 38° C.

**Contactez les numéros inscrits sur votre bulletin de sortie.**

**Le standard de la clinique est disponible  
7 j/7 et 24 h/24 au 01 40 61 11 00**

# EXPÉRIENCE PATIENT

L'expérience patient est au cœur de l'amélioration de la qualité des soins et du bien-être des patients. Elle représente tout ce que vous ressentez et vivez du début et ce jusqu'à la fin de votre prise en charge.

Vos avis et commentaires transmis via les questionnaires de satisfaction qu'ils soient positifs ou constructifs, nous permettent de mieux comprendre vos besoins, d'adapter nos pratiques et de rendre votre parcours de soins plus humain et efficace.

N'hésitez pas à partager votre expérience, cela joue un rôle essentiel dans l'évolution et l'amélioration de nos services.

## *Comment donner votre avis ?*

► **Questionnaire interne** : scanner le QR code à votre disposition (ou demander le format papier à l'équipe soignante)

Si vous avez autorisé l'utilisation de votre e-mail pour participer à des enquêtes de satisfaction, vous recevrez prochainement un e-mail de :

► **e-Satis\*** : enquête nationale de la Haute Autorité de Santé

► **Merci Docteur** : recueil de satisfaction rapide via Google

## *Responsable expérience patient*

Elle est également à votre disposition si vous souhaitez échanger sur votre expérience lors de votre séjour à la clinique. N'hésitez pas à la contacter.

☎ 06 40 70 29 26

@ [experiencepatient@clinique-stjeandedieu.com](mailto:experiencepatient@clinique-stjeandedieu.com)

## *Soyez acteur de votre prise en charge !*

Durant votre séjour, vous pourrez également être sollicités pour participer à des enquêtes internes (prise en charge de la douleur, patient traceur, etc ) dans le but d'améliorer nos pratiques et ainsi aider à une meilleure prise en charge de nos patients.

Vous avez également la possibilité de déclarer d'éventuels événements indésirables qui pourraient survenir durant votre séjour en effectuant une déclaration sur le portail de signalement du ministère de la santé :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil>

## *Les représentants des usagers*

Ils jouent un rôle essentiel au sein des établissements de santé. Leur mission est de porter votre voix, celle des patients et de leurs proches, pour garantir que vos droits soient respectés et que vos besoins soient pris en compte.

Ils participent aux instances de décision et travaillent avec les équipes soignantes pour améliorer la qualité des soins et des services. Véritables relais entre vous et l'établissement, ils s'assurent que chaque patient bénéficie d'une prise en charge respectueuse, adaptée et centrée sur ses attentes.

Si besoin, vous avez la possibilité d'être accompagné(e) par un représentant des usagers. Vous pouvez faire votre demande, ou exprimer toute remarque et réclamation, par mail : [usagers@clinique-stjeandedieu.com](mailto:usagers@clinique-stjeandedieu.com)

# VOS DROITS, NOS ENGAGEMENTS



L'état de santé et gestion de la douleur



Les directives anticipées



La personne de confiance



La vie privée



L'accès au dossier médical



Les réclamations



La sortie



## Votre avis est précieux !

### \*Participez à l'enquête nationale de satisfaction e-Satis

Cette enquête est organisée auprès de tous les patients hospitalisés volontaires par le Ministère de la Santé et la Haute Autorité de Santé. Avec votre accord, un e-mail vous sera envoyé environ un mois après votre sortie. Votre adresse e-mail ne sera utilisée qu'à cet usage. Aucune utilisation publicitaire ou commerciale n'en sera faite.

### Satisfait ou non, il est important que nous le sachions !

Vous nous aidez ainsi à identifier nos points forts et nos axes d'amélioration ;  
Vous permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction de nos patients : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) ;  
**Vous souhaitez y participer ?**  
Un accord vous sera demandé lors de votre pré-admission.



### Classée A

Nos patients nous classent depuis 2018 parmi les meilleurs établissements français.

# CHARTRE DES DROITS DU MAJEUR HOSPITALISÉ

*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*

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.

Pour la  
consulter en  
anglais



# CHARTRE DES DROITS DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

## UN ENFANT À L'HÔPITAL, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS.

*Cette chartre résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.*



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, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement 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. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5

Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils 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.

Pour la  
consulter en  
anglais



*“Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.” (UNESCO)*

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR



## Sérénité et repos

### ► **Accompagnement pour les mineurs**

**Les frères et soeurs ne sont pas autorisés.**

#### **Ambulatoire :**

- Chambre individuelle : 2 parents autorisés
- Chambre partagée : 1 parent sur 2, à tour de rôle

#### **Hospitalisation complète :**

- Chambre individuelle pour plus de confort et de sécurité

### ► **Visites en hospitalisation complète\***

Visites en journée de 13H à 21H :

Chambre partagée : 1 seule personne

Chambre privative : 2 personnes maximum en même temps

*\*sauf en cas de restrictions exceptionnelles (cf site internet)*

- Propos et attitude respectueux envers professionnels, patients, visiteurs.
- Niveau sonore maîtrisé de la TV
- Conversations téléphoniques discrètes, à l'extérieur.
- Tenue appropriée pour les déplacements dans la clinique.
- Respect des locaux et du matériel. En cas de dégradation volontaire, votre responsabilité sera engagée.



## Votre sécurité

### ► **Toute sortie à l'extérieur de la clinique pendant le séjour est interdite.**

Le cas échéant, vous devrez signer une autorisation de sortie contre avis médical. Prévenez l'infirmier(ère) de toute sortie du service dans l'enceinte de la clinique.

### ► **Prenez connaissance des consignes de sécurité incendie affichées. En cas d'incendie, prévenez le personnel au plus vite.**



## Sécurité de vos biens

### ► **N'apportez pas d'objets de valeurs, de bijoux et d'argent liquide et utilisez le coffre de sécurité individuel mis à disposition.**

La clinique ne pouvant en aucun cas être tenue responsable du vol des valeurs laissées à l'extérieur du coffre.



## Votre santé

### ► **Il est interdit de fumer dans la clinique.**

Avant et après une intervention, pour améliorer la cicatrisation et limiter le risque d'infection, nous vous recommandons de ne pas fumer.

### ► **L'introduction de boissons alcoolisées, stupéfiants, produits dangereux est interdite.**



## Lutte contre les infections

- Les plantes et fleurs coupées ne sont pas autorisées ;
- Désinfectez-vous les mains aussi régulièrement que possible avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition ;
- **L'accès aux chambres est interdit par arrêté préfectoral aux enfants de moins de 15 ans ;**
- **Les animaux doivent rester à l'extérieur de l'enceinte de la clinique (sauf chien d'assistance).**

## Découvrez l'histoire de la clinique

Les Frères hospitaliers de Saint Jean de Dieu sont les fondateurs de la clinique. Aujourd'hui encore, ils participent à votre accueil et votre accompagnement. Certains d'entre eux sont soignants de formation.

Si vous le souhaitez, les Frères et l'équipe d'aumônerie pourront répondre à votre demande de soutien humain et spirituel. Vous pouvez recevoir la Communion dans votre chambre. Pour tout autre sacrement, les Frères peuvent faire appel à un prêtre. Vous pourrez, en faisant la demande auprès de votre service, faire appel au ministre d'un autre culte.

La chapelle est un lieu de recueillement ouvert à tous. De nombreuses cérémonies et offices y sont célébrés avec la communauté des Frères.

#### **Horaires des messes :**

11 h 30 : du lundi au vendredi

11 h 00 : dimanche

# VOS DONNÉES PERSONNELLES

## Données administratives

À l'occasion de votre admission et de votre séjour, des informations nominatives vous concernant sont recueillies par le personnel dans notre Système d'Informations Hospitalier (SIH). En application de l'article R6113-1 du Code de la santé publique, ces données sont transmises, tout en demeurant protégées par le secret médical, au médecin responsable de l'information médicale de la clinique. Votre e-mail peut également être utilisé sauf opposition de votre part, pour l'enquête nationale de satisfaction e-Satis organisée par le ministère de la Santé et la Haute Autorité de Santé.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD ») ainsi qu'aux dispositions de la loi n° 78-17 (dite « Informatique et Libertés ») du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition pour motif légitime\*, de limitation du traitement ou de portabilité des données (lorsqu'il s'applique). Ces droits peuvent être exercés par demande écrite en justifiant de votre identité auprès de la Clinique Saint Jean de Dieu en vous adressant au délégué à la protection des données à l'adresse postale : 2, rue Rousselet 75007 PARIS ou par e-mail à l'adresse : dpo@clinique-stjeandedieu.com. Enfin, vous disposez du droit d'introduire une réclamation relative à la protection de vos données à caractère personnel auprès de la CNIL.

## Données médicales

Conformément aux articles L.1111-7 et R. 1111-1 à R. 1111-8 du Code de la santé publique, nous constituons un dossier médical. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Les informations de santé peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'une personne que vous aurez mandatée ou d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Le délai légal de communication est de huit jours pour un dossier de moins de cinq ans (article L.1111-1 du Code de la santé publique). Il est porté à deux mois pour les dossiers de plus de cinq ans (article L.1111-1 du Code de la santé publique). Votre dossier médical est conservé pendant au moins vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernier acte de consultation externe (article R1112-7 du Code de la santé publique).

## Mon Espace Santé (MES) - Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) - Identité Nationale de Santé (INS)

Les établissements de santé ont l'obligation d'alimenter les espaces numériques dédiés aux patients. Nous alimenterons "Mon Espace Santé" avec les documents produits au décours de votre séjour (compte-rendu opératoire, lettre de liaison de sortie, ordonnance de sortie, ...), en ayant préalablement sécurisé votre identité numérique (qualification de votre Identité Nationale de Santé - INS).

Vous avez la possibilité de consulter les données de santé produites et transmises par l'ensemble des professionnels et/ou établissements de santé auprès desquels vous êtes pris(e) en charge dans "Mon Espace Santé". Cet espace numérique sécurisé et de confiance vous permet de bénéficier d'une Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) sur laquelle tous les professionnels de santé peuvent vous envoyer des messages. Vous pouvez vous opposer au remplissage de votre Espace de Santé (MES) en vous y connectant via le lien : [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)

*\*Le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale (cf. arrêté 15 avril 2008, art. 2, point 3).*



**5700 m2**

**Classé EVIP**

Espace vert intérieur protégé

**Style à la Française**

**+ de 100 rosiers**

**+ de 20 arbres**

dont des espèces rares

**1 bassin**

*Vous souhaitez  
nous soutenir ?*



Fondée en 1843, la Clinique Saint Jean de Dieu était à l'origine un hôtel particulier du XVIIIème siècle. Jean de la Fontaine, protégé de la propriétaire Mme de la Sablière, y séjournait souvent et on dit qu'il lui déclamaient ses fables à la margelle du puits qui se trouve encore au fond du jardin.

Tout au long de sa « carrière médicale », le jardin a joué un rôle central. Le potager nourrissait, par exemple, patients et personnels ainsi que de nombreux Parisiens durant la Seconde guerre mondiale.

Participez aux côtés de la Clinique Saint Jean de Dieu et de la Fondation Cognacq-Jay, reconnue d'utilité publique, au grand projet de rénovation du jardin pour lui redonner son aspect historique et sa vocation thérapeutique.

## Clinique Saint Jean de Dieu

2 rue Rousselet - 75007 Paris

### ► Prise de RDV :

[www.clinique-stjeandedieu.com/annuaire-des-praticiens](http://www.clinique-stjeandedieu.com/annuaire-des-praticiens)



## Centre d'imagerie Oudinot

21 rue Oudinot - 75007 Paris

### ► Prise de RDV :

[www.doctolib.fr](http://www.doctolib.fr) (Oudinot) | [www.mammo.fr](http://www.mammo.fr)

### ► Radiologie – Mammographie – Échographie – EOS :

Standard : 01 40 59 08 08

IRM : 01 40 59 94 94

Scanner : 01 40 33 15 15

## Vous avez des questions ou besoins ?

### ► Standard général :

01 40 61 11 00 - 24 h/24 h et 7 j/7

### ► Dossier administratif :

Ambulatoire : [admissionsambu@clinique-stjeandedieu.com](mailto:admissionsambu@clinique-stjeandedieu.com)

Hospitalisation complète : [admissions@clinique-stjeandedieu.com](mailto:admissions@clinique-stjeandedieu.com)

### ► Facturation de la clinique :

[facturation.patients@clinique-stjeandedieu.com](mailto:facturation.patients@clinique-stjeandedieu.com)

01 40 61 11 01

8h à 12h : Du lundi au vendredi

En dehors de ces horaires : remplir le formulaire de contact présent sur le site internet

### ► Facturation des honoraires des médecins :

Contactez leur secrétariat

### ► Oncologie :

[secrtaire-chimio@clinique-stjeandedieu.com](mailto:secrtaire-chimio@clinique-stjeandedieu.com)

01 40 61 46 70

### ► Psychologue :

[psychologue@clinique-stjeandedieu.com](mailto:psychologue@clinique-stjeandedieu.com)

01 40 61 46 70

### ► Soins de support en oncologie :

[c.arnauld@clinique-stjeandedieu.com](mailto:c.arnauld@clinique-stjeandedieu.com)

07 63 98 16 08

### ► Consultations :

[consultation@clinique-stjeandedieu.com](mailto:consultation@clinique-stjeandedieu.com)

01 40 61 11 22

