

PRÉSENTATION

► Un établissement de proximité

L'HÔPITAL PRIVÉ DE LA LOIRE DISPOSE D'UNE CAPACITÉ D'ACCUEIL DE 333 LITS ET PLACES DONT :

- Des lits de chirurgie et places en chirurgie ambulatoire.
- Des lits de médecine dont des lits de soins palliatifs.
- Des places d'hospitalisation de jour chimiothérapie.
- Des lits d'obstétrique et des berceaux de néonatalogie.
- Des lits de réanimation, des lits en Unité de Surveillance Continue et des lits en Unité de Soins Intensifs de Cardiologie.
- un service d'accueil des urgences 24h/24.

QUELQUES CHIFFRES :

- 42 000 séjours par an.
- 70% des patients sont pris en charge en chirurgie ambulatoire (moins de 24h).
- 1415 naissances.
- 32 000 interventions.
- 27 000 passages aux urgences.

► Un plateau technique performant

L'HÔPITAL PRIVÉ DE LA LOIRE DISPOSE D'UN PLATEAU TECHNIQUE ORGANISÉ AUTOUR :

- 22 salles d'interventions.
- Un bloc obstétrical composé d'une salle de césarienne, 5 salles de naissance dont une salle nature.
- Un laboratoire d'analyses médicales, deux IRM, trois scanners, un centre d'imagerie nucléaire (dont un Pet-Scan) un centre d'imagerie médicale.

► Une prestation hôtelière personnalisée

► Consultez la fiche « **En pratique** » dans votre pochette.

► Une organisation centrée sur l'efficacité et la qualité

Afin que votre hospitalisation se passe dans les meilleures conditions, notre organisation est centrée sur la recherche permanente de la qualité de la part des praticiens, du personnel et de l'encadrement.

Des praticiens libéraux, compétents et impliqués, partenaires de l'établissement

La diversité et la complémentarité des spécialités et du plateau technique permettent, si nécessaire, une prise en charge multidisciplinaire associant les différentes compétences requises.

Un suivi médical assuré avec le médecin de ville

Le médecin traitant, lien essentiel entre le patient et le médecin qui le prend en charge à la clinique, est informé de l'état de santé de son patient. Les praticiens de l'établissement entretiennent ainsi des relations suivies avec leur correspondant de ville.

Écoute, échange et convivialité

Notre philosophie est centrée sur l'écoute et la bonne information des patients et de leur famille.

► Des équipes médicales pluridisciplinaires

Chirurgie

- Bariatrique, digestive et viscérale
- Endocrinienne et thoracique
- Gynécologie-Obstétrique
- Neurochirurgie
- Ophtalmologique
- ORL et cervico-faciale
- Orthopédie et traumatologie
- Stomatologique
- Urologie
- Vasculaire

Médecine

- Allergologie
- Cardiologie
- Cardiologie interventionnelle
- Gériatrie
- Hépatogastroentérologie
- Oncologie
- Pathologie du sommeil
- Pneumologie

Urgences 24h/24

- Chirurgicales
- Médicales

► INFOS PRATIQUES

■ VISITES : DU LUNDI AU DIMANCHE DE 12H À 20H

De 10h à 22h en réanimation / Pas de visite en maternité sauf le coparent et fratrie du bébé

■ URGENCES : 24H/24

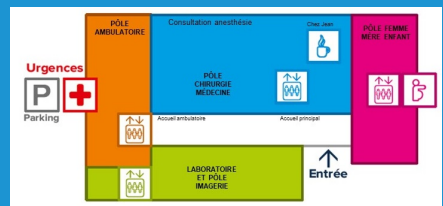
■ MODALITÉ D'ACCÈS

> En voiture :

- Stationnement : - Dans le parking (30min gratuites)
- Sur le dépose minute (45min gratuites)

> En bus : pour toute ligne, sortir à l'arrêt "Marandinière"

- Ligne 4 : BELLEVUE - CHATEAUCREUX.
- Ligne 6 : SQUARE VIOLETTE - IUT.
- Ligne S6 (en soirée) : JEAN MOULIN - MARANDINIÈRE
- Ligne N2 noctambus : HOTEL DE VILLE - TERRENOIRE



VOTRE AVIS NOUS FAIT PROGRESSER

Pour nous permettre d'améliorer la qualité de notre service aux patients et à leurs proches, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction Ramsay Santé.

39 boulevard de la Palte
 42100 Saint Etienne

Tél. : 04 77 42 27 00

Fax : 04 77 42 29 42

www.hopital-prive-de-la-loire-saint-etienne.ramsaygds.fr

EN PRATIQUE

AMBULATOIRE

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 for-

mule qui me convient le mieux. Je découvre ci-dessous les formules qui me sont proposées et leur niveau de 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	Espace Collectif	Bulle Classic	Bulle Plus	Bulle Confort
Espace privé	❌	✅	✅	✅
Télévision	❌	❌	✅	✅
Wi-Fi haut débit en illimité	+	+	✅	✅
Collation	+	✅	✅	❌
Pause gourmande	❌	❌	❌	✅
Pause gourmande accompagnant ⁽¹⁾	❌	❌	❌	+
Trousse de toilette bien-être	❌	❌	❌	✅
Kit de repos confort	❌	❌	❌	❌
Place de parking ⁽²⁾	❌	❌	❌	❌
Journal quotidien ou magazine	❌	❌	❌	❌
Boisson chaude offerte	❌	❌	❌	✅

✅ Inklus - + Disponible en supplément - ❌ Indisponible

(1) Prestation limitée à 1 Accompagnant par patient.

(2) Prestation limitée à une place et sous réserve des disponibilités.

Les tarifs TTC des formules ou services

Bulle Classic	60 €/jour
Bulle Plus	85€/jour
Bulle Confort	110 €/jour

JE PRENDS NOTE...

L'attribution d'un espace privé se fait selon les disponibilités le jour de l'admission. Le nombre d'espaces privés étant limité, l'établissement ne peut s'engager sur une disponibilité permanente.

► Je choisis mes services

Ma collation en ambulatoire

En ambulatoire, une collation me sera proposée.

Si mon offre choisie le permet, j'ai la possibilité d'inviter un accompagnant à prendre une pause gourmande en ma compagnie.

JE PRENDS NOTE...

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.

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⁽¹⁾.

Les tarifs TTC des services de divertissement

Wifi haut débit	5€/ Jour
-----------------	----------

(1) 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

La boutique se trouve dans le hall d'accueil de l'établissement. Vous y trouverez les packs séjours accompagnants mais aussi des boissons, sandwiches, viennoiseries, journaux, produits d'hygiène, cadeaux, confiseries, revues etc..

Horaires d'ouverture :

> du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30

> le samedi de 12h00 à 17h00

Coffre

La majorité des chambres est équipée d'un coffre ou armoire sécurisée. Dans le cas contraire, un coffre central est à votre disposition au service facturation situé au RdC. 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

- Responsables du service
- Infirmiers
- Aides-soignants
- Services généraux
- Brancardiers
- Puéricultrices

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

Service	N°. téléphone
Services administratifs	
Direction Générale	04 77 42 28 78
Service Qualité	04 77 42 29 02
Service Comptabilité	04 77 42 29 07
Service Facturation	04 77 42 27 37
Pôle accueil	04 77 42 27 00

Service	N°. téléphone
Services de soins	
S'adresser au standard	04 77 42 27 00
Services d'imagerie et laboratoire	
Centre de radiologie	04 77 34 48 90
IRM prise de rendez-vous	04 77 91 36 36
Scanner	04 77 34 41 29
Imagerie Nucléaire	04 77 33 05 88
Laboratoire de biologie	04 77 49 70 49

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 dans votre service d'hospitalisation.
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
Président de la CDU - Directeur des opérations	
Médiateur médical - Médecin	
Médiateur médical suppléant - Médecin	
Médiateur non médical - Responsable qualité	
Médiateur non médical suppléant - Directrice des Soins	
Représentant des usagers - membre de la FNAR	
Représentant des usagers - membre de l'APAJH	
Représentant des usagers - membre du CNAFAL	
Responsable Cancérologie	

Toute plainte ou réclamation est à adresser à :

Service Qualité, HPL, 39 Boulevard de la Palle, 42100 Saint-Etienne / 04 77 42 29 02

Ce service 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 Mail
Mme Barjon Simone	simone.barjon@orange.fr
M. Landon Roland	rolandlandon@orange.fr
M. Damon Marc	marc-damon@wanadoo.fr

► Frais de copie et d'envoi de documents médicaux

Nature du document demandé	Tarif
Pièces du dossier médical	0,20 € par copie dans la limite de 50 €
Participation aux frais de port	10 €

Nom de la personne désignée(s) par le Directeur de l'établissement pour recevoir les demandes d'envoi de documents médicaux : Merci de vous adresser au Service Qualité 04 77 42 29 02

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
Date de la décision de certification : 13 Septembre 2018	

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) : 2023

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	72% 1117
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	73% 1842
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	 Non concerné
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 2023) : données 2022

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats
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.	MCO	A 98%
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	
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.	PSY	
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	

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	
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	
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	
TDP : Tenue du dossier patient	Cet indicateur évalue la tenue du dossier des patients hospitalisés à domicile.	HAD	
TRE : Evaluation du risques d'escarres	Cet indicateur évalue la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre des patients hospitalisés à domicile.	HAD	
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 2023) : données 2022

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	>80% 71%
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	>80% 75%
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	SSR	
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	PSY	
COORD : Coordination de la prise en charge en HAD	Cet indicateur évalue la coordination au moment de la prise en charge en HAD.	HAD	

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 SSR HAD	B 92%
PCC : Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	Cet indicateur évalue la mise en œuvre de 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	10% 88% 10%
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

