



LIVRET D'ACCUEIL

GROUPE HOSPITALIER SAINT VINCENT



Groupe Hospitalier
Saint Vincent



SOMMAIRE

1 PRÉSENTATION DU GROUPE HOSPITALIER SAINT VINCENT
P. 5

2 VOTRE PARCOURS DE SOIN
P. 11

3 INFOS PRATIQUES SUR VOTRE SÉJOUR
P. 15

4 SOUTIEN & ACCOMPAGNEMENT
P. 20

5 QUALITÉ & GESTION DES RISQUES
P. 23

6 VOS DROITS
P. 25

7 VOTRE SATISFACTION
P. 29

8 LA FONDATION VINCENT DE PAUL
P. 31

BIENVENUE



Le Groupe Hospitalier Saint Vincent est le premier établissement de santé privé à but non lucratif d'Alsace. Il est composé de quatre cliniques (clinique Sainte-Anne, clinique Sainte-Barbe, clinique de la Toussaint à Strasbourg et la clinique Saint-Luc à Schirmeck) et d'un Institut de Formation en Soins Infirmiers. Les équipes du Groupe Hospitalier Saint Vincent défendent la notion fondamentale de "Service du Public" et ce, pour tous les publics. La recherche permanente de la satisfaction de l'utilisateur, une volonté de toujours progresser sont des valeurs précieuses, que chacun s'attache à défendre chaque jour dans nos établissements pour vous offrir une médecine de qualité.

Le comité de Direction
du Groupe Hospitalier Saint Vincent



Notre projet médical est établi sur le socle des valeurs humanistes de la Fondation Vincent de Paul. Notre communauté médicale s'engage pour une médecine moderne, en accompagnant de façon innovante tous les patients, tout au long de leur parcours de santé, voire de leur parcours de vie.

Soyez assurés que nous prendrons ici, grand soin de vous.

Dr Franck Couturier
Président de la Conférence Médicale d'Établissement
du Groupe Hospitalier Saint Vincent







1 PRÉSENTATION

DU GROUPE HOSPITALIER SAINT VINCENT

NOS PRINCIPES D'ACTION

Agir avec humanité

Faire preuve d'humanité constitue l'un des fondements de notre action. Nous cherchons à témoigner d'une attitude de compréhension, de bienveillance, de compassion, de douceur, d'altruisme, dans un climat de respect mutuel. Notre action est orientée pleinement vers la recherche du soulagement de la douleur.

Agir avec engagement

Le professionnel s'implique activement dans le projet de soins de chaque patient.

Il s'engage par l'acte qu'il pose, par la parole qu'il donne, par l'écoute et par la recherche du meilleur pour le patient.

Agir avec compétence

Notre action se veut efficace et efficiente dans une approche globale et singulière de chaque personne.

En agissant avec compétence, nous cherchons à prendre en compte toutes les situations de soins, et à y répondre de manière responsable, avec initiative et adaptabilité, dans la continuité et la sécurité.

Agir en partenariat

Les problématiques de soins sont des questions complexes. En travaillant en partenariat, nous sommes en mesure d'être complémentaires, de nous renforcer mutuellement, de contribuer à une prise en charge plus efficace des personnes soignées, et d'apporter des réponses plus adaptées aux besoins en soins.

LES 4 MISSIONS DU GROUPE HOSPITALIER SAINT VINCENT



Soigner

Soigner, est la première mission du Groupe Hospitalier Saint Vincent, grâce à des équipes pluridisciplinaires, hautement qualifiées et qui sont formées très régulièrement.



Accompagner

Les équipes s'attachent à offrir à chaque patient une prise en charge globale qui tient compte de son bien-être physique mais aussi psychologique et spirituel.



Former

Les cliniques du GHSV sont des lieux de haute expertise, avec des équipes entretenant le goût de collaborer et de transmettre. L'IFSI Saint Vincent forme des étudiants infirmiers et aides-soignants et accompagne les professionnels dans la formation continue.



Innover

Acteur engagé, le GHSV est précurseur sur des dispositifs (parcours de soins et modalités de prise en charge innovants) permettant une meilleure prise en charge du patient.

EN QUELQUES CHIFFRES

Le Groupe Hospitalier Saint Vincent regroupe :

4 CLINIQUES ET
1 INSTITUT DE FORMATION

484 LITS, PLACES ET POSTES (AU 31/12/2023)

PRES DE **1 600** PERSONNES
COLLABORENT AUX SOINS, DONT
330 MÉDECINS, PHARMACIENS
ET SAGES-FEMMES

PLUS DE **380** ÉTUDIANTS À L'IFSI
SAINT VINCENT PRÉPARENT LES DIPLÔMES D'ÉTAT
D'INFIRMIER OU AIDE-SOIGNANT

.....

Chaque année, le Groupe Hospitalier Saint Vincent représente :

PLUS DE **75 700** SÉJOURS HOSPITALIERS

PLUS DE **1 500** ACCOUCHEMENTS

PLUS DE **46 400** CONSULTATIONS EXTERNES

PLUS DE **37 300** SÉANCES DE DIALYSE
ET CHIMIOTHÉRAPIE

PLUS DE **18 700** PASSAGES AUX
URGENCES DE LA CLINIQUE SAINTE ANNE

PLUS DE **8300** PASSAGES À LA
POLICLINIQUE DE LA CLINIQUE SAINT LUC

Clinique Sainte Anne (Strasbourg Robertsau)

Hôpital Nord de l'Eurométropole strasbourgeoise, la clinique Sainte Anne accueille de nombreuses spécialités chirurgicales et médicales, et bénéficie d'un service d'urgences. Sa maternité de niveau 2, activité historique de l'établissement a vu naître plus de 100 000 enfants.

Rue Philippe Thys - 67000 STRASBOURG

Tél. : 03 88 45 81 81 • sainte-anne@ghsv.org

Bus 72 et 30 : arrêt clinique Sainte Anne Rte de la Wantzenau

Bus 70 : arrêt clinique Sainte Anne rue Philippe Thys

Tram : Ligne E terminus Robertsau l'Escale puis bus 70 arrêt Robertsau Renaissance



Clinique Sainte Barbe (Strasbourg Gare)

Située en centre ville et à proximité de la gare, cette clinique accueille des activités de médecine et de chirurgie spécialisées. Son pôle ambulatoire a pour vocation d'accueillir des patients sur un temps très court. Ses équipes sont en outre spécialement formées pour l'accueil et la prise en charge pédiatriques et gériatriques.

29 rue du Faubourg National - 67000 STRASBOURG

Tél. : 03 88 21 70 00 • sainte-barbe@ghsv.org

Bus 2 et 10 : arrêt Sainte Aurélie - Bus 4 arrêt Sainte Marguerite

Tram : Lignes B et F : Faubourg national / Lignes A et D : Gare centrale



Clinique de La Toussaint (Strasbourg Centre)

Située en centre ville dans un cadre de verdure et de tranquillité, cette clinique accueille des activités médicales spécialisées en gériatrie et en psychiatrie adulte. Elle est un établissement pionnier dans la prise en charge des soins palliatifs et de la douleur.

11, rue de la Toussaint - 67000 STRASBOURG

Tél. : 03 88 21 75 75 • la-toussaint@ghsv.org

Bus 4 et 6 : arrêt Faubourg de Pierre les Halles - Pont de Paris

Bus 71 arrêt Les Halles Sébastopol

Tram : Lignes A et D : Ancienne synagogue - Les Halles



Clinique Saint Luc (Schirmeck)

Cette clinique de proximité développe de nombreuses activités de médecine et de chirurgie à destination des habitants de la vallée de la Bruche.

Sa policlinique-urgences ouverte 24h/24h, ses dispositifs de médecins correspondants Samu et infirmiers sapeurs-pompiers, en font l'établissement de santé de référence de la vallée.

10 rue des Forges - 67130 SCHIRMECK

Tél. : 03 88 47 41 41 • saint-luc@ghsv.org



Ifsi Saint Vincent

Institut de Formation en Soins Infirmiers (Strasbourg gare)

En centre-ville et à proximité de la gare, cet institut réputé prépare les étudiants au diplôme d'infirmier(e), et au diplôme d'aide-soignant(e), en formation initiale ou en alternance. L'Ifsi Saint Vincent accompagne également les professionnels de santé dans la formation continue.

20a, rue Sainte Marguerite - 67000 STRASBOURG

Tél. : 03 88 21 70 45 • ifsi@ghsv.org

Bus 2 et 10 : arrêt Sainte Aurélie - Bus 4 arrêt Sainte Marguerite

Tram : Lignes B et F : Faubourg national / Lignes A et D : Gare centrale





CLINIQUE SAINTE ANNE (Strasbourg Robertsau)

David SOGNE
Responsable de la Clinique

Rue Philippe Thys - 67000 STRASBOURG
Tél. : 03 88 45 81 81 • sainte-anne@ghsv.org



URGENCES
24H/24 - 7J/7



PÔLE IMAGERIE
Scanner - IRM - Radiologie

PÔLE DE LA FEMME & DU NOUVEAU-NÉ



- > Maternité
- > Néonatalogie
- > Préparation à la parentalité
- > Centre d'Aide Médicale à la Parentalité



PÔLE CANCÉROLOGIE

- > Hôpital de Jour oncologie/ chimiothérapie
- > Onco-hématologie
- > Onco-gériatrie
- > Radiothérapie SOL
- > Soins de support
- > Soins palliatifs oncologie

PÔLE DE MEDECINE INTERNE & ENDOCRINOLOGIE



- > Médecine interne
- > Endocrino - diabétologie
- > Infectiologie
- > Gastro-entérologie
- > Cardiologie
- > Pneumologie

PÔLE DES MALADIES RÉNALES



- > Néphrologie
- > Dialyse
- > Urologie

PÔLE DE CHIRURGIES DE SPÉCIALITÉS



- > Chirurgie bariatrique
- > Chirurgie digestive
- > Chirurgie esthétique
- > Chirurgie gynécologique et carcino-gynécologique
- > Chirurgie orthopédique
- > Chirurgie thyroïde
- > Chirurgie urologique et carcino-urologique
- > Chirurgie vasculaire
- > Unité de Soins Continus



CLINIQUE DE LA TOUSSAINT (Strasbourg centre)

Caroline WENDLING
Responsable de la Clinique

11, rue de la Toussaint - 67000 STRASBOURG
Tél. : 03 88 21 75 75 • la-toussaint@ghsv.org



PÔLE DE PSYCHIATRIE

- > Hospitalisation



PÔLE DE GÉRIATRIE

- > HDJ gériatrique
- > SSR gériatrique
- > Equipe mobile de gériatrie



PÔLE DE LA DOULEUR CHRONIQUE

- > Consultation et Hospitalisation



PÔLE DE SOINS PALLIATIFS

- > Unité de Soins Palliatifs (USP)
- > SSR soins palliatifs
- > HDJ de soins palliatifs
- > Equipe mobile de soins palliatifs
- > HDJ Soins intégratifs



CLINIQUE SAINTE BARBE (Strasbourg Gare)

Caroline VIX
Responsable de la Clinique

29 rue du Faubourg National - 67000 STRASBOURG
Tél. : 03 88 21 70 00 • sainte-barbe@ghsv.org



PÔLE IMAGERIE

Scanner - IRM - Radiologie



Unité de Soins Continus



Chirurgie gynécologique



Angiologie

PÔLE PÉDIATRIQUE



- > Chirurgie ORL
- > Chirurgie générale
- > Chirurgie ophtalmologique
- > Chirurgie dentaire pédiatrique
- > Centre du Sommeil et des Epilepsies

PÔLE GÉRIATRIQUE



- > Consultations gériatriques
- > Médecine gérontologique
- > Unité d'admission directe
- > Onco-gériatrie

PÔLE HÉPATO-DIGESTIF



- > Gastro-entérologie et hépatologie
- > Chirurgie générale, Chirurgie digestive, Chirurgie carcino-digestive
- > Chirurgie hépatique

PÔLE TÊTE & COU



- > Centre du Sommeil et des Epilepsies
- > Chirurgie ORL et carcino ORL
- > Chirurgie maxillo-faciale
- > Chirurgie dentaire pédiatrique
- > Ophtalmologie



CLINIQUE SAINT LUC (Schirmeck)

Florence TRANCHETTI
Responsable de la Clinique

10 rue des Forges - 67130 SCHIRMECK
Tél. : 03 88 47 41 41 • saint-luc@ghsv.org



URGENCES

- > POLICLINIQUE 24H/24
- > Dispositif Médecins Correspondants SAMU
- > Dispositif Infirmiers Sapeurs Pompiers



PÔLE IMAGERIE

Scanner - Radiologie

CENTRE PÉRINATAL DE PROXIMITÉ



- > Suivi grossesse
- > Consultations de gynécologie
- > Prévention santé publique



PÔLE AVANCÉ DE DIAGNOSTICS ET D'INTERVENTIONS

- > Consultations : urologie, ORL, maxillo-faciale, dentaire, chirurgie orthopédique, digestive et bariatrique
- > Chirurgie vasculaire
- > Chirurgie ophtalmologique

PÔLE DE MÉDECINE POLYVALENTE



- > Hospitalisation complète médecine avec lits identifiés soins palliatifs
- > Consultations et HDJ oncologie
- > HDJ polyvalent à orientation gériatrique
- > Addictologie & Prévention santé publique
- > Consultations douleur
- > Consultations de néphrologie
- > Endoscopies digestives
- > Angiologie



HOSPITALISATION A DOMICILE



2 VOTRE PARCOURS DE SOIN

DE SOIN

Que vous veniez en consultation, en hospitalisation, pour bénéficier d'une intervention opératoire en ambulatoire ou en hospitalisation conventionnelle, retrouvez ici les principales étapes de votre parcours et les informations utiles.

AVANT L'HOSPITALISATION

Documents nécessaires :



Pièce identité + Carte Vitale + Carte mutuelle

Mineurs : Une personne ayant autorité parentale doit présenter une pièce d'identité.

Venir en consultation

Si vous avez rendez-vous pour une consultation avec un médecin ou un chirurgien, vous pouvez vous rendre directement à son secrétariat. Il est nécessaire de présenter votre carte Vitale ou l'attestation d'ouverture des droits.

Nous avons signé une convention de tiers-payant avec certaines mutuelles. Pour en bénéficier, veuillez présenter votre carte de mutuelle valide à la date de la consultation à la secrétaire. N'oubliez pas d'apporter les radiographies ou autres examens récents en votre possession, votre carnet de santé, votre carte de groupe sanguin, vos médicaments et ordonnances, ainsi que la lettre du médecin traitant relatant vos antécédents.

Avant l'intervention

La pré-admission :

Le jour où vous venez pour voir l'anesthésiste, vous devez en premier lieu vous présenter au service Admissions pour réaliser un dossier de pré-admission.

Les documents nécessaires :

- une pièce d'identité
- votre carte vitale
- votre carte d'adhérent de la mutuelle, ou l'attestation de prise en charge de la mutuelle
- le livret de famille pour un enfant mineur ne disposant pas d'une pièce d'identité



La consultation d'anesthésie

La consultation d'anesthésie est obligatoire, 8 jours avant l'hospitalisation pour toute intervention. Elle est effectuée par un médecin anesthésiste réanimateur. Les RDV peuvent être pris en ligne via [Doctolib](#). Pour certaines interventions, la téléconsultation est disponible.

Au cours de cette consultation pré-anesthésique, vous serez informé(e) des différentes techniques d'anesthésie possibles et adaptées à votre cas. Vous pourrez poser toutes les questions que vous jugerez utiles à votre information.

À cette occasion, vous serez amené(e) à exprimer vos préférences.

Le choix du type d'anesthésie sera prévu en fonction de l'acte opératoire, de votre état de santé et du résultat des examens complémentaires éventuellement prescrits.



L'HOSPITALISATION

Votre admission

Vous devez vous présenter au service Admissions de la clinique dans laquelle vous allez être hospitalisé(e) pour établir un dossier d'admission.

Les documents nécessaires sont :

- une pièce d'identité
- votre carte vitale
- votre carte d'adhérent de la mutuelle, ou l'attestation de prise en charge de la mutuelle
- la copie du livret de famille pour un enfant mineur ne disposant pas d'une pièce d'identité
- la carte de groupe sanguin

Pensez à donner les coordonnées de la **personne à prévenir**

Le jour de votre admission, pour votre prise en charge dans le service de soins, veuillez vous munir de :

- résultats des examens prescrits par votre médecin
- bilan sanguin
- électrocardiogramme
- radiographies
- carnet de santé

Pensez à apporter **votre traitement médicamenteux** habituel avec l'ordonnance si vous suivez un traitement et le formulaire médicament complété.

Pour votre usage personnel, veuillez prévoir :

- pyjamas ou chemises de nuit
- serviettes de toilette
- affaires de toilette (serviette, gel douche, savon, dentifrice...)
- chaussons

Votre intervention pourra se faire en hospitalisation complète ou en ambulatoire selon le type d'intervention, votre état de santé, votre situation personnelle...

Votre séjour

Les équipes pluridisciplinaires sont à vos côtés, autant soucieuses de traiter la pathologie que de prendre soin de la personne accueillie. Tout le personnel s'attache à rendre votre séjour en clinique le plus agréable possible.



Identitovigilance

Vous serez muni d'un bracelet d'identification pour votre sécurité. Merci de le porter tout au long de votre parcours.





Les régimes d'hospitalisation

Deux formules vous seront proposées :

- Le régime commun.
- Le régime particulier : chambre individuelle.

Les frais de séjour

Les frais de séjour comprennent :

- Le forfait journalier qui représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est facturé pour tout séjour supérieur à 24h et est dû pour chaque journée d'hospitalisation y compris le jour de la sortie.
- Le ticket modérateur.

La Sécurité Sociale ne remboursera qu'une partie des frais occasionnés par l'hospitalisation (sauf en cas d'exonération du ticket modérateur).

- Le supplément du régime particulier.

Ces trois derniers sont remboursables partiellement ou en totalité par votre mutuelle ou votre complémentaire santé.

- Les autres suppléments éventuels (télévision, repas...)

La prise en charge des frais d'hospitalisation

Si vous êtes assuré(e) social(e) au régime local :

- Vous êtes pris en charge à 100% par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Si vous êtes assuré(e) social (e) au régime général :

- La prise en charge varie selon le type d'intervention : le service des admissions est à votre disposition pour vous informer sur la prise en charge de votre hospitalisation.
- Vous êtes domicilié(e) dans un autre département, votre caisse d'assurance maladie peut limiter le tarif de remboursement de vos frais d'hospitalisation.

Nous vous conseillons de contacter votre caisse d'assurance maladie avant votre hospitalisation pour connaître le montant des frais à votre charge.

Votre sortie

Votre date de départ sera fixée par votre médecin qui jugera de votre état de santé.

La sortie sera organisée avec le médecin, l'équipe soignante et vous-même. Si vous désirez sortir sans autorisation, il vous sera demandé de signer une attestation de sortie contre avis médical.

L'équipe soignante vous remettra les documents de sortie liés aux soins (arrêt de travail, ordonnance...).

Votre chambre doit être libérée avant 11h le matin.

Avant de quitter l'établissement, vous devez passer au bureau des admissions pour effectuer les formalités de sortie administratives :

- Un bulletin de situation vous sera remis. Ce document justifie de votre hospitalisation, précise vos dates d'entrée et de sortie.
- La facture liée aux frais de séjour est à votre charge.

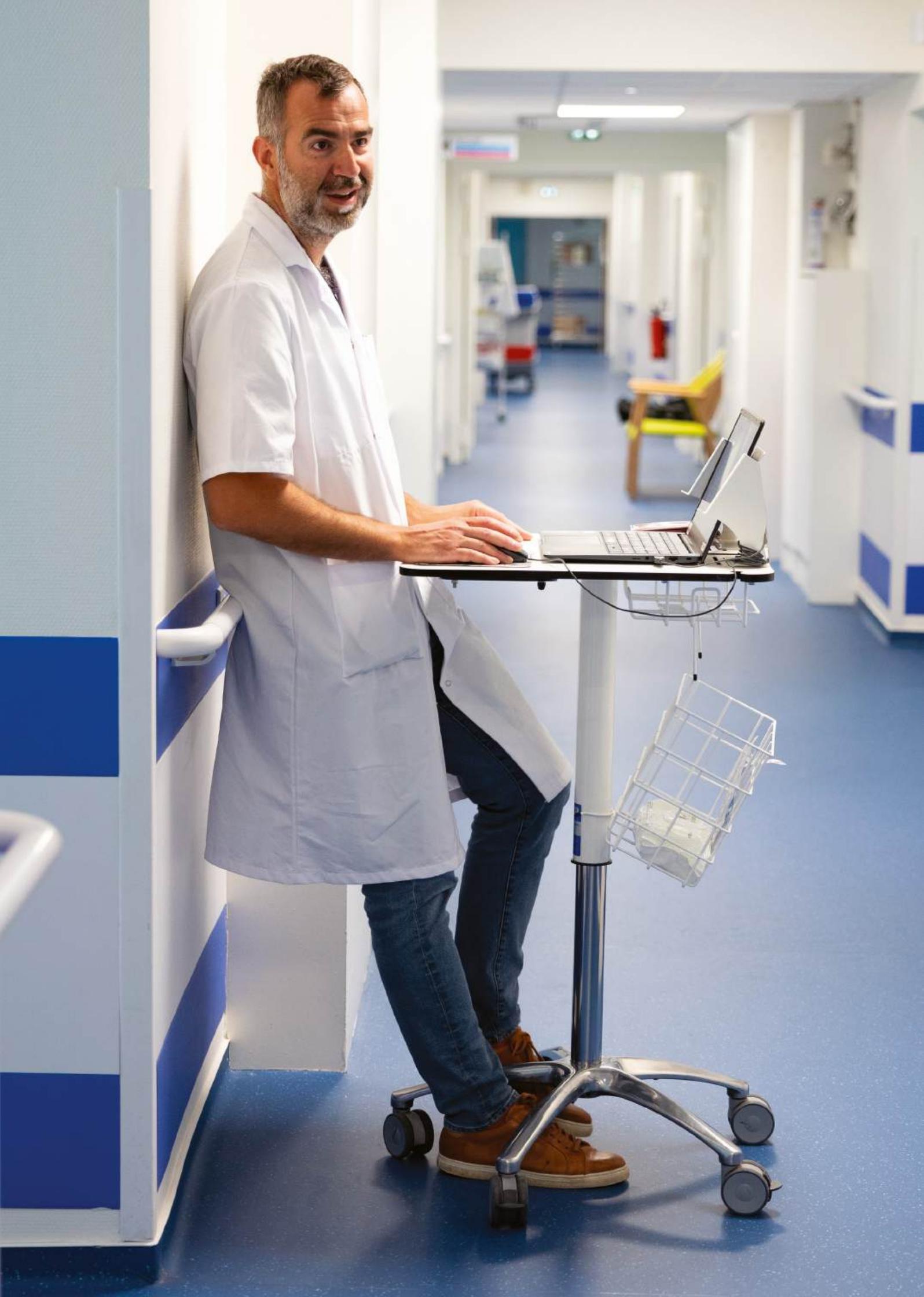
En sortant de votre hospitalisation

Vous pouvez éventuellement bénéficier d'un dispositif de soins à domicile, à envisager avec le responsable du service.

Exemples :

- Intervention d'infirmières libérales et d'un kinésithérapeute à domicile pour les patients ayant subi une chirurgie orthopédique dans le cadre d'un programme d'accompagnement au retour à domicile après une hospitalisation (PRADO).
- Réalisation de pansements complexes dans le cadre d'une Hospitalisation à Domicile (HAD) si le médecin hospitalier estime que les soins peuvent être poursuivis chez vous.
- Si nécessaire, votre parcours peut se poursuivre par exemple par un séjour en SSR (Soins de suite et de réadaptation).
- Vous pouvez également bénéficier de visites à domicile par les Equipes Mobiles de Gériatrie ou de Soins palliatifs.





3 INFOS PRATIQUES SUR VOTRE SÉJOUR



Les repas

Chaque jour, nous portons une attention particulière à votre alimentation. C'est pourquoi nous avons confié la restauration à une société spécialisée. Une diététicienne ou un soignant se rend à votre chevet pour vous interroger et adapter les menus à votre pathologie et à vos prescriptions médicales. Si le menu du jour n'est pas à votre goût, des menus de remplacement vous sont proposés.

Les repas tiendront compte de votre état de santé et de vos habitudes alimentaires.

Une carte hôtelière vous proposant un choix de menus est à votre disposition dans votre chambre. Les menus gourmets vous sont proposés à vos frais si votre santé le permet.



L'accompagnant

En chambre particulière vous pourrez être accompagné(e) de l'un de vos proches.

Un lit d'accompagnant facturable au titre des prestations payantes sera installé à votre demande.

L'accompagnant pourra également commander des repas à ses frais.



Le linge

L'entretien du linge de lit est confié à une société spécialisée dans l'entretien et l'hygiène du linge hospitalier. Une lingère est présente dans chaque clinique.

Pensez à apporter le nécessaire (serviettes de toilette, gants de toilette, linge de corps, peignoir...).

Votre linge personnel (vêtements, serviettes de toilettes, etc...) n'est pas pris en charge par nos soins.



Notre établissement est engagé dans une démarche éco-responsable

Aidez-nous à préserver les ressources par des gestes simples : en éteignant la lumière quand vous quittez votre chambre, en économisant l'eau...
Merci d'avance !



Le téléphone

Si vous désirez disposer d'une ligne téléphonique, il vous sera attribué un code confidentiel pour appeler l'extérieur et un numéro de téléphone personnel vous permettant d'être appelé(e) directement dans votre chambre de 7h à 21h. Merci de vous adresser à l'accueil pour l'ouverture de la ligne.



La télévision

La télévision est facturée à la journée. Un tarif dégressif est appliqué à partir du 7^e jour. Les droits peuvent être ouverts à l'accueil ou en ligne.



Le Wi-Fi

Tous les établissements du Groupe Hospitalier Saint Vincent sont équipés d'un wifi gratuit.



Le courrier

Chaque jour, il est remis à l'équipe de soins qui vous le transmet dans votre chambre.

Pour faciliter son acheminement, demandez à vos correspondants d'indiquer votre numéro de chambre et le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Les prestations hôtelières payantes

- La chambre individuelle (régime particulier).
- Les frais d'un accompagnant.
- Les repas pris par vos proches.
- Les frais de téléphone.
- Les frais de télévision.

L'engagement à payer ces prestations supplémentaires ne peut être contesté ultérieurement.

Les tarifs sont disponibles au service accueil de chaque clinique.



Les objets de valeur

Nous vous conseillons vivement de ne pas conserver vos bijoux, chéquier, carte bancaire, somme d'argent ou objets de valeur durant votre hospitalisation. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.

Nous vous invitons à les déposer dans le coffre à disposition dans votre chambre et/ou le coffre de l'établissement, contre reçu conformément à la procédure en vigueur.

Une information concernant les règles relatives à la gestion des biens vous est remise à l'admission.

Recommandations aux visiteurs

- Évitez de rendre visite à un patient hospitalisé si vous êtes atteint d'une infection (grippe, varicelle, rubéole, bouton de fièvre...). Néanmoins si votre présence est indispensable auprès de lui, prenez contact avec l'infirmière.
- En cas d'isolement d'un parent ou d'un proche, veuillez respecter les consignes particulières données pour assurer votre protection et/ou celle du patient et admettre que la visite des enfants puisse être interdite en fonction de l'état de santé du patient et pour leur protection.
- Préservez le repos des autres patients en veillant à ne pas faire de bruit.
- Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement.



Les visites

Les visites sont autorisées de 13h à 20h.

Une prolongation est tolérée en maternité pour le coparent et la fratrie.

En raison de leurs spécificités, certains services peuvent être amenés à pratiquer des horaires particuliers. Le cadre de santé du service vous renseignera.



Lieu de santé sans tabac

Fumer dans les locaux de l'établissement n'est pas autorisé (loi du 10/01/1991 et décret du 15/11/2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif). Si toutefois, il ne vous est pas possible de renoncer au tabac, vous ne pourrez fumer qu'à l'extérieur de l'établissement. Le Groupe Hospitalier saint Vincent est labellisé "Lieu de santé sans tabac". Il propose des consultations de tabacologie à la clinique Sainte Anne et un service d'addictologie à la clinique Saint-Luc peut vous venir en aide pour le sevrage.

L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite (décret du 25/04/2017 fixant les conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif).



Les transports sanitaires

Les transports sanitaires font l'objet de prescriptions médicales. Ceux ayant lieu durant votre hospitalisation sont pris en charge par la clinique. Le choix de l'ambulancier relève alors de la clinique. Les transports pour les permissions de sortie ne sont pas remboursés ainsi que les transports hors hospitalisation, pour vous rendre en consultation.



PRISE EN CHARGE DE VOS TRANSPORTS

VOTRE TRANSPORT EST-IL PRIS EN CHARGE DANS TOUS LES CAS ?

> Non. Tous les transports ne sont pas remboursables.

SI VOUS AVEZ UNE AFFECTION DE LONGUE DURÉE (ALD) ?

> Le transport n'est remboursé que s'il est en rapport avec votre affection et si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer seul(e).

QUI DÉCIDE QUE LE TRANSPORT EST JUSTIFIÉ ?

> Votre médecin. Lui seul peut déterminer si le transport est médicalement justifié.

À QUEL MOMENT VOTRE MÉDECIN DOIT-IL PRESCRIRE LE TRANSPORT ?

> Dans le cas où le médecin décide d'établir une prescription, elle doit toujours être faite avant le transport.

EST-CE QUE VOUS POUVEZ CHOISIR LE MODE DE TRANSPORT QUE VOUS ALLEZ UTILISER ?

> Non. C'est votre médecin aussi qui décide du mode de transport adapté à votre état de santé. Il l'indique sur sa prescription.

DANS TOUS LES CAS, CE SERA EN AMBULANCE, EN TAXI OU EN VSL ?

> Non. Les transports en ambulance sont réservés aux patients dont l'état de santé ne leur permet pas de voyager assis.

> Dans les autres cas, plutôt que le taxi ou le VSL, le médecin peut décider de prescrire le trajet en transports en commun ou en voiture particulière.

SI VOUS NE POUVEZ PAS PRENDRE LES TRANSPORTS EN COMMUNS TOUT(E) SEUL(E) ?

> Que ce soit en transports en commun ou en voiture particulière, vous pouvez être accompagné(e) si vous n'êtes pas en capacité de vous déplacer seul(e). Le coût du transport de votre accompagnant, qui doit également être prescrit, est dans ce cas remboursé lui aussi.

À NOTER



En taxi ou en VSL, certains trajets peuvent être "partagés" avec d'autres patients. Ils sont dans ce cas moins chers pour l'Assurance maladie. Les transporteurs s'engagent à organiser ce type de trajets dans les meilleures conditions pour les patients.

Plus d'informations sur les transports de patients et leur prise en charge ?

Sur internet : ameli.fr, rubrique Assuré, puis Remboursements prestations et aides, puis Transport

Par téléphone : 3646 (appel gratuit)



MES MÉDICAMENTS

au Groupe Hospitalier Saint Vincent



Que dois-je prévoir ?

JE VAIS ÊTRE HOSPITALISÉ(E)

QUE DOIS-JE PRÉVOIR POUR MON TRAITEMENT ?

- > Apportez vos dernières ordonnances.
- > Apportez vos médicaments habituels.
- > Signalez les médicaments pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie, homéopathie, ...), vos allergies ou les effets indésirables déjà ressentis.
- > Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos traitements et ordonnances pour vous.

PENDANT L'HOSPITALISATION



Que dois-je faire ?

QUE DOIS-JE FAIRE DE MES MÉDICAMENTS ?

- > Remettez tous vos médicaments à l'infirmière qui s'occupe de vous.
- > Ils seront conservés et identifiés à votre nom, dans l'armoire à pharmacie du service.

POURQUOI NE PUIS-JE PAS GARDER MES MÉDICAMENTS AVEC MOI ?

- > Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé actuel : le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.
- > Il est très important de **ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin** : des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications (surdosage, effets indésirables, interactions...).
- > Exceptionnellement, si la pharmacie de l'établissement ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés, sur accord du médecin, afin de respecter la continuité de votre traitement.



Que dois-je récupérer ?

À LA SORTIE

VAIS-JE RÉCUPÉRER MON TRAITEMENT HABITUEL ?

- > À la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie : le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous mais doit être scrupuleusement suivi.
Aucun autre médicament ne doit être pris sans avis médical.
- > L'infirmière vous rend les médicaments remis à votre admission si votre entourage ne les a pas déjà récupérés.





4 SOUTIEN & ACCOMPAGNEMENT

De nombreux soutiens peuvent vous être proposés en fonction de vos besoins, n'hésitez pas à questionner l'équipe de soins vous prenant en charge.

Le service social

Il est à votre disposition pour vous aider à résoudre toutes difficultés sociales liées à la maladie et à l'hospitalisation, pour faciliter les démarches administratives ou favoriser le retour à domicile. Il participe à l'aide et à l'accès aux soins de tous.

Pour rencontrer une assistante sociale, adressez-vous à l'équipe de votre service de soins ou aux admissions.

La psychologue

Des psychologues cliniciennes proposent des consultations de soutien psychologique, aide ponctuelle possible pour les patients et leurs aidants (conjoint, enfant, etc.) pendant leur séjour.

Les consultations sont gratuites et s'inscrivent dans le cadre d'une prise en charge globale de la personne. Une importance toute particulière est apportée au respect du secret professionnel, à l'objectivité et la neutralité bienveillante, à l'écoute et la compréhension. Veuillez vous rapprocher de l'équipe de soins pour avoir les coordonnées des psychologues.

Consultation infirmière de soutien à l'annonce du cancer

Il s'agit d'une consultation infirmière dont les objectifs sont de vous écouter, de vous informer et de vous soutenir. Le temps est pris pour répondre à vos questions et inquiétudes ainsi que pour vous expliquer l'organisation de votre prise en charge. Cette rencontre permet de repérer vos éventuels besoins psychologiques et sociaux.

Cette consultation gratuite est accessible à tous. Si vous le souhaitez, vous pouvez être accompagné(e) par une personne de votre entourage. Les infirmières sont présentes tous les jours de la semaine de 9h à 17h.

Contact & rendez-vous :

Secrétariat d'accueil hôpital de jour d'oncologie

- Sainte Anne : 03 88 45 31 50

- Saint Luc : 03 88 47 41 23

Les bénévoles actifs

Le Groupe Hospitalier Saint Vincent bénéficie de l'investissement de nombreux bénévoles, en oncologie, en hémodialyse, en gériatrie et en soins palliatifs notamment.

Nous avons signé une convention avec les associations Pierre Clément, Jalmalv et les Blouses Roses qui déterminent les modalités d'intervention des bénévoles. Leur présence est organisée. Vous pouvez faire appel à leur aide par l'intermédiaire des soignants.

Si vous souhaitez donner un peu de votre temps et rejoindre notre réseau de bénévoles, vous pouvez contacter les responsables de la clinique concernée ou écrire à benevolat@fvdp.org

www.association-pierre-clement.fr

www.jalmalv-strasbourg.fr

www.lesblousesroses.asso.fr

Le soutien spirituel

Des aumôniers catholiques, protestants, musulmans ou israélites peuvent rendre visite aux patients.

Ils ont pour commune vocation d'assurer une présence fraternelle et réconfortante auprès des patients et de leurs proches et peuvent se rendre à votre chevet, si vous en exprimez le souhait aux soignants, aux personnes d'accueil et/ou d'admission.

Leurs coordonnées sont affichées dans les accueils des cliniques.

Le Groupe de Réflexion Ethique

Vous êtes un usager ou un proche et vous avez un sujet à soumettre au Groupe de Réflexion Ethique du Groupe Hospitalier Saint Vincent ? Diversités culturelles, questions sociétales, déontologie... si vous souhaitez bénéficier d'une réflexion collégiale menée par le Groupe de Réflexion Ethique sur un sujet qui vous interpelle, envoyez un mail à gre@ghsv.org ou déposez une demande dans les boîtes aux lettres GRE présentes à l'accueil des cliniques.

À L'ÉCOUTE DE VOTRE DOULEUR

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur.

La douleur doit en toute circonstance être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.

En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que vous allez recevoir et leur déroulement, et en utilisant tous les moyens adaptés à votre situation, nous ferons tout ce qui est possible pour prendre en charge votre douleur.

Composé de médecins et de soignants, le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) se réunit régulièrement pour coordonner les actions de prévention, de formation, de prise en charge et de surveillance de la douleur. Cette instance participe à la démarche d'amélioration continue de la qualité de votre prise en charge.

“ **La douleur n'est pas une fatalité
Prévenir, traiter ou soulager votre
douleur c'est possible...** ”

PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sonde, retrait de drains... Des douleurs sont parfois liées à un soin quotidien comme une toilette ou une mobilisation.

TRAITER OU SOULAGER

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les fractures...
Les douleurs post opératoires
Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, les douleurs cancéreuses qui nécessitent une prise en charge spécifique...

“ **Avoir mal, ce n'est pas normal...
... Alors parlons-en ensemble** ”

La douleur n'existe pas sans raison, **ne la laissez pas s'installer**. Parlez-en à l'équipe soignante dès les premiers symptômes. Votre médecin en cherchera les causes et la traitera au plus tôt.

Il n'y a pas « une » mais « des » douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité...

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Les soignants évaluent votre douleur régulièrement. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous en parler.



“ **Nous vous aiderons à ne plus avoir
mal ou à avoir moins mal.** ”

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur :

LES ANTALGIQUES sont des médicaments qui soulagent la douleur, **prescrits par votre médecin et adaptés en fonction de la nature et de l'intensité de vos douleurs**. Le traitement sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière et de l'évolution de vos douleurs. N'hésitez pas à nous faire un retour sur l'efficacité de votre traitement antalgique.

DES MÉTHODES NON MÉDICAMENTEUSES peuvent être employées pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique, l'aromathérapie, la phytothérapie, l'homéopathie, l'hypnose... Comme les médicaments, elles seront adaptées à vos besoins par le médecin et l'équipe soignante.

“ **Votre participation est essentielle.
Nous sommes là pour vous écouter,
vous soutenir et vous aider.** ”

L'association de patients **G-MAL** peut vous soutenir et intervient régulièrement au sein de nos cliniques, contact : chroniquedouleur@gmail.com





5 QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

Au GHSV, l'amélioration continue de la qualité des soins et la maîtrise des risques sont au cœur de nos préoccupations.

Le département Performance, Risques et Innovation est engagé pour assurer la qualité et la sécurité des soins aux usagers et aux équipes.

Nous évaluons régulièrement les soins que nous dispensons. Nous utilisons entre autres des indicateurs publics, qui nous permettent d'améliorer sans cesse la prise en charge des patients.

Retrouvez tous les indicateurs qualité du Groupe Hospitalier Saint Vincent sur les panneaux d'affichage dans les accueils des cliniques, et sur QualiScope, disponible sur le site internet de la Haute Autorité de Santé.

Nous procédons aussi à des évaluations de pratiques. Nous suivons par exemple de façon continue les infections associées aux soins, la douleur et la satisfaction de nos patients.

La démarche qualité est construite en partenariat avec le patient. En effet, en tant que patient votre expérience et votre vécu peuvent être analysés pendant une consultation avec nos référents expérience patient.

Le Groupe Hospitalier Saint Vincent est **certifié par la Haute Autorité de Santé pour la qualité de ses soins.**

Cette procédure, indépendante de l'établissement porte sur :

- le niveau des prestations et soins délivrés aux patients
- la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements.

Cette certification reconnaît l'investissement de l'ensemble des équipes du Groupe Hospitalier Saint Vincent pour vous assurer la qualité et la sécurité des soins, elle est un gage de sécurité et de confiance.





6 VOS DROITS

Respect de la vie privée

Les informations relatives à votre santé sont consignées dans votre dossier médical qui sera conservé par la clinique selon la réglementation en vigueur.



Afin de faciliter la coordination des soins entre tous les professionnels de santé au bénéfice de leurs patients, nos établissements participent au déploiement du **Dossier Médical Partagé (DMP)**.

C'est une composante majeure de **Mon Espace Santé**, service public pour gérer sa santé. Nos professionnels de santé sont aujourd'hui en capacité d'alimenter le DMP et de le consulter pour améliorer la prise en charge et les parcours de soins de nos patients.

Pour tout connaître sur le DMP et sur Mon Espace Santé, vous pouvez consulter www.monespacesante.fr

Si vous souhaitez vous opposer à l'alimentation de votre DMP, vous pouvez simplement le signaler lors de votre venue aux admissions en vue d'une hospitalisation ou aux secrétariats médicaux lors d'une consultation. Pour toute réclamation, vous pouvez contacter la Direction des soins à dss@ghsv.org

Confidentialité & Anonymat

Tous les professionnels exerçant dans notre établissement sont tenus d'observer une discrétion totale sur les faits dont ils ont eu connaissance au cours de leur activité professionnelle.

Le respect de la confidentialité, de la vie privée et de l'intimité des personnes accueillies est exigé.

Le droit à l'anonymat : Vous pouvez demander qu'aucune information ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Il suffit de le signaler au service accueil-admission et à l'équipe soignante.

La protection juridique des majeurs incapables

Tout patient admis dans notre établissement conserve sa capacité civile. Néanmoins, une procédure juridique (article L 490 du Code Civil) donne droit à un médecin, qui constate que la personne à laquelle il donne des soins "souffre d'une altération de ses facultés personnelles" et qui "la met dans l'impossibilité de pourvoir seul à ses intérêts", d'en saisir le Procureur de la République.

Le Procureur de la République ou la famille saisit le juge des Tutelles. Cette déclaration a pour effet de placer le patient sous sauvegarde de justice et donc de le protéger dans les actes de la vie courante. Il peut être constitué une tutelle ou une curatelle pour la personne intéressée.

Le droit à la confidentialité des soins pour les mineurs

Conformément à l'article L 1111-5 de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation.

Toutefois, le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à la consultation de ses parents.

Si le mineur maintient son opposition, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix, selon l'article L 1111-4 de la loi du 4 mars 2002.

Le médecin délivre les soins indispensables dans le cas où le refus du traitement par le tuteur ou le titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur.

Conformément à l'article L 1111-2, les mineurs doivent recevoir une information adaptée à leur degré de maturité, et les majeurs sous tutelle une information adaptée à leurs facultés de discernement.

Les dons d'organes

La loi indique que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, un nouveau décret concernant le don d'organes et de tissus est appliqué en France.

Ce décret ne modifie pas les trois grands principes de la loi de bioéthique qui sont le consentement présumé, la gratuité du don, et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

En revanche, les modalités de refus sont précisées :

Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus www.registrenationaldesrefus.fr

Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.

Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

Le refus peut désormais être partiel, et ne concerner que certains organes ou tissus.

Protection des données personnelles

Le Groupe Hospitalier Saint Vincent est doté d'un système d'information qui gère votre dossier administratif et médical.

Le dossier patient informatisé est un moyen moderne de fiabiliser la traçabilité des informations et la prise en charge du patient.

L'ensemble des informations vous concernant est protégé par le secret médical.

Une information plus complète est à votre disposition sur notre site internet : www.ghsv.org

Selon la loi, "Informatique et Liberté" n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et selon le règlement européen sur la protection des données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018, vous avez à tout moment le droit (dans la limite de ce qui est permis par la réglementation) d'accès, de rectification, d'effacement, de limite du traitement, d'opposition au niveau de vos données personnelles.

Si nécessaire, contactez notre médecin DIM (Département d'Information Médicale) ou le directeur du Groupe Hospitalier Saint Vincent, ou le personnel des admissions (pour le dossier administratif).

Vous pouvez aussi contacter notre délégué à la protection des données par voie électronique : dpd@fvdp.org

En cas de réponse que vous estimeriez insatisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les professionnels en formation

Au cours de votre séjour, vous aurez peut-être l'occasion de rencontrer des étudiants venant de centres de formation : médecins, pharmaciens, sages-femmes, infirmiers(ères), aides-soignants(es) et autres professionnels.

Ces étudiants travaillent sous la responsabilité des professionnels de santé de l'établissement.

Vous pouvez refuser d'être soigné(e) par ces futurs professionnels.

Signalez votre souhait auprès des médecins, sages-femmes et infirmiers(ères).

Vos données permettent d'accélérer la lutte contre les cancers

Pour cela, l'Institut national du cancer développe une **plateforme de données en cancérologie**.

Pour plus d'informations sur les projets réutilisant des données, et exercer vos droits <https://lesdonnees.e-cancer.fr>

Délégué à la protection des données
dpo@institutcancer.fr



Réclamations & observations

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au médecin qui vous suit ou au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au Directeur.

Il vous proposera la rencontre avec le médecin médiateur.

Le Directeur veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (article R 1112-91 à R 1112-94).

Il fera le lien avec la commission des usagers (CDU).

La commission des Usagers

Cette commission a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés, de vous aider dans vos démarches et améliorer en permanence la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. Les représentants des usagers sont issus d'associations et nommés par l'ARS. Ils siègent dans les commissions de travail de l'établissement.

La commission est composée de :

- Mme Martine HEROS-JORDAN
Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)
- Mme Muriel WEISHEIMER
Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)
- Mme Francine PETER
Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

Elles peuvent être contactées par mail : usagers@ghsv.org





Avez-vous désigné une personne de confiance ?

La loi du 2 février 2016 précise que «Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance» (Article 9 de la loi Léonetti – Claeys du 2 février 2016).

Qu'est-ce qu'une personne de confiance ?

- Il s'agit d'une personne qui peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

De plus, si vous êtes un jour hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée afin de témoigner de vos convictions et de vos souhaits et aider ainsi votre médecin dans ses décisions de limitation, d'arrêt et de mise en route ou non d'un traitement.

- Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Comment faire ?

- La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.
- Vous devez désigner votre personne de confiance par écrit. Ce document doit être cosigné par la personne de confiance pour signifier qu'elle a bien été avertie de votre démarche et qu'elle vous donne son accord.
- Lors d'une hospitalisation, il vous est proposé de désigner une personne de confiance. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous ne souhaitiez préciser une durée plus longue.
- En dehors d'une hospitalisation, vous pouvez désigner une personne de confiance pour la durée que vous souhaitez.

Attention, désigner une personne de confiance est un droit et en aucun cas une obligation !



Avez-vous rédigé des directives anticipées ?

Le décret d'application de la loi du 2 février 2016 précise que «Tout établissement de santé ou établissement médico-social interroge chaque personne qu'il prend en charge sur l'existence de directives anticipées» (Décret n°2016-1067 du 3 août 2016).

Que sont les directives anticipées ?

Les directives anticipées constituent **l'expression directe de votre volonté** : vous pouvez ainsi écrire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas en termes d'examen ou de traitements, **dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas vous exprimer vous-même**. Cela permet à l'équipe qui vous accueille d'adapter au mieux votre prise en charge.

Quelle est leur utilité ?

Que vous soyez malade ou non, vous pouvez préciser :

- Les situations où vous souhaitez ou ne souhaitez pas être maintenu artificiellement en vie.
- Les actes et les traitements que vous acceptez ou refusez.
- Si vous suivez actuellement un traitement, les circonstances où vous souhaitez qu'il soit arrêté ou, au contraire, qu'il soit poursuivi.
- Si vous souhaitez bénéficier ou non d'une sédation profonde et continue en cas d'arrêt d'un traitement de maintien en vie.

Comment faire ?

- Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, vous pouvez prendre contact avec votre médecin traitant ou le médecin qui vous prend en charge actuellement. Il répondra à toutes vos questions sur le fond et sur la forme.
- Lorsque vous avez rédigé des directives anticipées, elles sont révisables et révocables à tout moment. Elles n'ont pas de durée de validité.
- Vous pouvez également rédiger vos directives anticipées dans [Mon Espace Santé](#)

Attention, rédiger des directives anticipées est un droit et en aucun cas une obligation !

USAGERS : VOS DROITS

Charte de la personne hospitalisée

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

- 1**  Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2**  Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3**  **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4**  Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5**  **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6**  Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7**  La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8**  **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9**  Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10**  La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit bénéficient de ce même droit en cas de décès.
- 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 usagers (CDU) veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs, et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

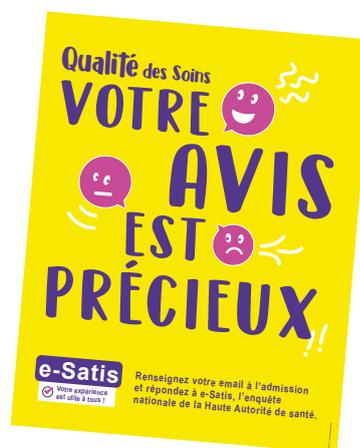


7 VOTRE SATISFACTION

Les équipes du Groupe Hospitalier Saint Vincent souhaitent améliorer sans cesse la prise en charge des personnes accueillies au sein de ses cliniques. Votre expérience en tant que patient fait l'objet de toutes nos attentions.

Si lors de votre séjour vous souhaitez échanger sur votre expérience au sein de notre établissement, **l'équipe soignante** est en premier lieu à votre disposition.

L'équipe Expérience Patient est aussi à votre écoute du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 au 03 88 21 72 68 ou par mail : experiencepatient@ghsv.org



Par ailleurs, le Groupe Hospitalier Saint Vincent participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis initiée par la Haute Autorité de Santé. Si vous avez séjourné plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique, un questionnaire e-satis peut vous être adressé par mail, 15 jours après votre fin de séjour.

Renseignez un email lors de votre admission pour participer à l'enquête e-Satis !

Le questionnaire en ligne est totalement anonyme. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients et de mieux répondre à vos attentes. Vous contribuerez également au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés. Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser à tout moment de renseigner le questionnaire.

Dans un souci de reconnaissance des professionnels vous ayant pris en charge, n'hésitez pas à signaler également quand tout s'est bien passé, et que vous êtes satisfait(e) de votre séjour !

Santé



Enfance



Personnes âgées



Solidarité



8 LA FONDATION VINCENT DE PAUL

Créée par la Congrégation des Sœurs de la Charité de Strasbourg, la Fondation Vincent de Paul a été reconnue d'utilité publique en décret en Conseil d'Etat du 26 décembre 2000.



Fidèles à l'esprit de Vincent de Paul, plus de 3500 professionnels et 200 bénévoles de la Fondation mettent toute leur énergie et leurs compétences au service des malades, des personnes âgées, des enfants et des personnes en situation de précarité. La Fondation gère des établissements et services agréés par les pouvoirs publics dans :

Secteur Santé

Le Groupe Hospitalier Saint Vincent (GHSV) est composé de 4 cliniques :

- Clinique Sainte-Anne (Strasbourg Robertsau)
- Clinique Sainte-Barbe (Strasbourg Gare)
- Clinique de la Toussaint (Strasbourg Ville)
- Clinique Saint-Luc (Schirmeck),
et d'un Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI - IFAS Saint-Vincent à Strasbourg).

Secteur Enfance

Plus de 900 places d'accueil dans le Bas-Rhin et la Moselle, 500 professionnels accueillent et accompagnent les enfants et adolescents au quotidien, dans les champs suivants : troubles psychologiques, troubles du langage écrit et oral, déficience intellectuelle, troubles psychiatriques, protection de l'enfance et protection judiciaire de la jeunesse.

“ Pour nous la dignité n'est pas un concept, mais une action et un combat. ”

Extrait de la Charte de la Fondation Vincent de Paul - Novembre 1999

Secteur Personnes âgées

Avec plus de 1100 places, le secteur Personnes âgées compte 12 EHPAD (Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), deux résidences autonomie et une résidence de logements locatifs.

Nos établissements, situés dans le Bas-Rhin, la Moselle et la Meurthe-et-Moselle, offrent aux personnes âgées dépendantes un lieu de vie agréable et convivial.

Secteur Solidarité

Plus de 300 lits et places au sein de Strasbourg Eurométropole :

Dispositifs de lits halte soins santé (LHSS), lits d'accueil médicalisés (LAM), Résidence sociale et dispositif habitat partagé soins palliatifs, Centre d'accueil des demandeurs d'asile (CADA), Intermédiation locative de réfugiés (IMLR) et bureau d'accès au logement (BAC).

Reconnue d'utilité publique, la Fondation Vincent de Paul est habilitée à recevoir des dons, donations et legs.

Les dons perçus :

- profitent d'abord aux personnes accompagnées, pour financer des services que la collectivité (le budget de fonctionnement) ne peut leur offrir : matériel ou service pour améliorer le bien-être des patients durant l'hospitalisation, séjours de vacances ou cadeaux de Noël, activités d'animation à caractère exceptionnel, ...
- complètent les subventions sollicitées dans le cadre du lancement de projets innovants et expérimentaux,
- peuvent également financer des actions de recherche, de développement qui participent au but de la Fondation.

Pour faire un don à la Fondation Vincent de Paul : www.fvdp.org



“

Soutenez l'action de votre choix



© Sophie Raclot

La Fondation Vincent de Paul, reconnue d'utilité publique, reçoit avec reconnaissance vos dons et legs qui, selon votre choix, seront utilisés soit au service des malades, des enfants, des personnes âgées, des personnes en situation de précarité, ou affectés à des actions prioritaires et d'urgence.

En effectuant une donation* ou un legs à la Fondation, vous aurez la certitude que vos dons seront utilisés dans leur intégralité pour l'exercice de nos missions et nos actions.

Vos dons nous permettent chaque année d'être à l'initiative de nouveaux projets qui ne pourraient se concrétiser sans votre contribution.

Nous vous remercions par avance pour votre générosité et pour l'aide et le soutien si utiles que vous pourrez nous apporter, pour répondre toujours mieux aux besoins des personnes les plus fragilisées.

Jean-Jacques HINCKER
Président de la Fondation Vincent de Paul

”



* Vous trouverez les modalités de donation sur internet : www.fondation-vincent-de-paul.org

“ **Pour nous,
la dignité n'est pas
un concept,
mais une action
et un combat.** ”

Extrait de la Charte de la Fondation Vincent de Paul



**Groupe Hospitalier
Saint Vincent**

29, rue du Faubourg National
67000 Strasbourg
Tél : 03 88 21 70 00
direction@ghsv.org
www.ghsv.org