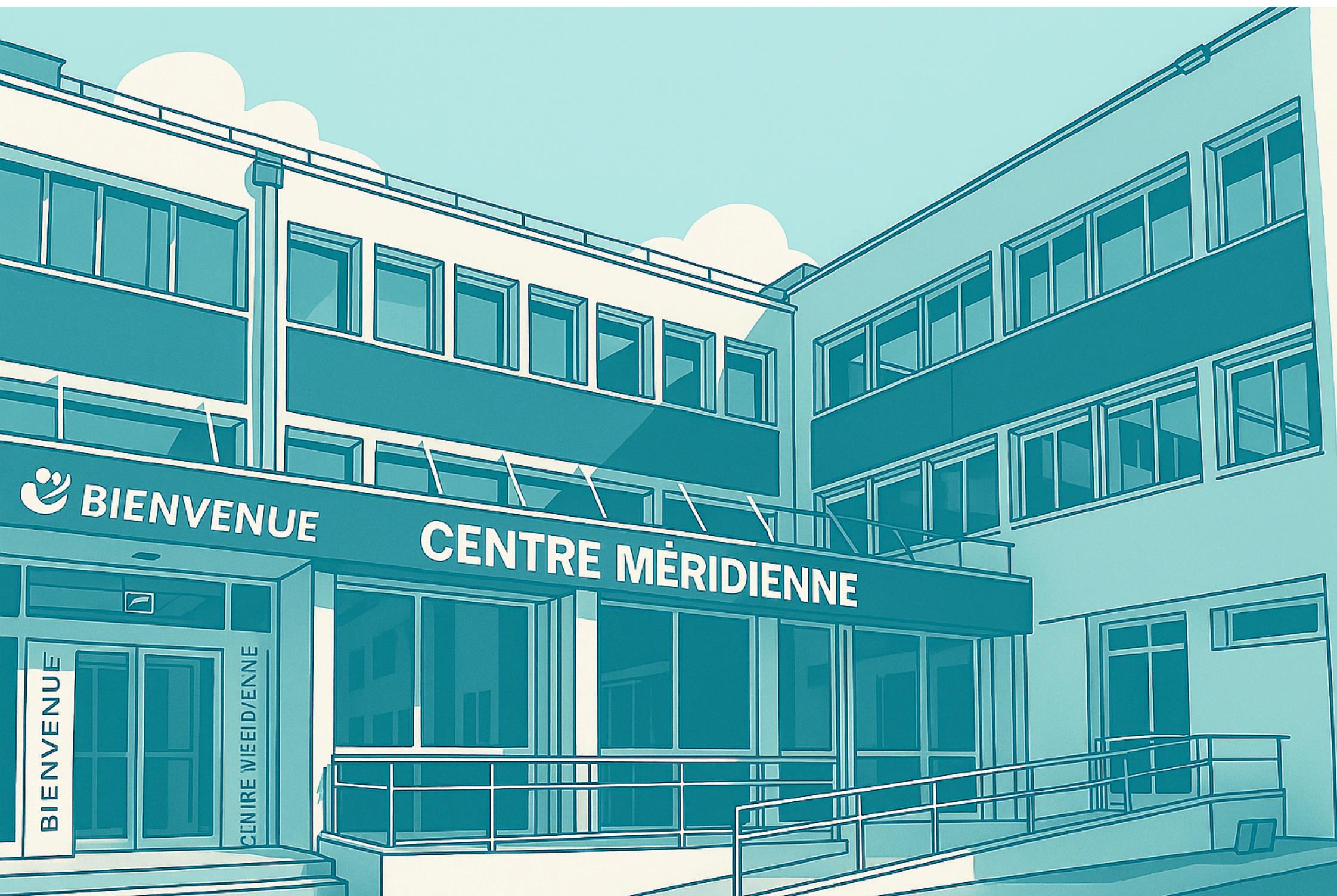


# Bienvenue

## AUX HÔPITAUX PRIVÉS ROUENNAIS

### CENTRE MÉRIDIENNE



## LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT





# Les documents nécessaires pour toutes les étapes de votre prise en charge :



- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour)



- Carte vitale



- Carte de mutuelle

Ce livret vous présente de façon chronologique toutes les étapes du parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous. Vous trouverez d'ores et déjà intégrés à ce livret en annexe :

- **L'annuaire des praticiens de l'établissement,**
- **Les tarifs des soins et tarifs hôteliers de l'établissement,**
- **La présentation des membres de la commission des usagers,**
- **La présentation des directives anticipées,**
- **Les Indicateurs de qualité et de sécurité des soins.**

# Bienvenue

Bienvenue au Centre Méridienne à ROUEN, Centre de soins médicaux et de réadaptation de la Clinique de l'Europe. Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*Président la Commission Médicale d'Etablissement*

## Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	5
● NOTRE OFFRE DE SOINS	7
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	9
● LE PATIENT EXPERT	9
● VOTRE ADMISSION	10
● VOTRE CHAMBRE	11
● VOTRE SEJOUR	12
● VOTRE SORTIE	15
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	16
● DEVOIRS DU PATIENT	18
● MON ESPACE SANTE	20
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITE	21
● LE GROUPE VIVALTO SANTE	23
● PLAN ET ACCES	25



# Votre parcours de soins

## 1. Votre accueil au Centre Méridienne

- Un agent administratif vous accueille et vous accompagne dans vos formalités administratives (02.32.18.30.00).
- Veuillez vous munir des documents obligatoires précédemment évoqués.

1

## 6. L'équipe encadrante

- Mme DUCHE et Mme BOUQUET assurent le bon déroulement de votre séjour et se tiennent à votre disposition en cas de besoin.
- Linda DUCHE - 1er et 2ème étage - 02.32.18.11.23
- Adeline BOUQUET - EVC et équipes de nuit - 02.32.18.11.33

6

## 5. Au cours de votre séjour

- Vous serez accompagné dans vos déplacements par des brancardiers.
- Vous rencontrerez des Agents de Services Hospitaliers (ASH) qui assurent l'entretien des locaux et la distribution des repas (Prestataire extérieur)

5



# Votre parcours de soins



# Notre offre de soins

## > Présentation de l'établissement

Le Centre Méridienne est un service de la Clinique de l'Europe. Il comporte deux étages d'hospitalisation :

Le 1er et 2ème étages : Service de convalescence, de soins médicaux et de rééducation fonctionnelle.

Les chambres : Les 93 lits de l'établissement sont répartis en 46 chambres particulières et 22 chambres doubles

Un service de rééducation ambulatoire se situe au rez-de-chaussée ainsi qu'un service de 16 lits d'EVC-EPR (Etats Végétatifs Chroniques).

### Nos pôles médicaux

#### Soins Médicaux de Réadaptation (SMR)

- Rééducation orthopédique et neurologique
- Prise en charge des Etats Végétatifs Chroniques
- Soins de suite polyvalent
- Rééducation fonctionnelle du rachis
- Atelier Parkinson
- Rééducation Ambulatoire



#### Notre plateau technique

- Balnéothérapie
- Gymnase
- Box de massage / 1 salle parkinson
- 2 plateaux techniques équipés d'appareil de rééducation
- Imagerie médicale
- Un laboratoire de biologie médicale
- Un laboratoire d'anatomo-pathologie

# Votre surveillance médicale

Toute l'équipe médicale est présente du lundi au vendredi et une astreinte téléphonique est organisée pour la nuit et les week-ends. Vous bénéficierez d'une visite du médecin le jour de votre entrée.

- Les ordonnances de vos traitements personnels sont à ramener lors de votre entrée. Si vous apportez votre traitement personnel il sera à remettre à l'infirmière du service. Les médicaments de votre traitement personnel, non remboursés par la sécurité sociale à domicile, resteront à votre charge le temps du séjour.
- Les lits médicalisés, appareils pour apnée du sommeil, déambulateur, etc. doivent être signalés à l'infirmier.e lors de son passage.
- Votre famille peut rencontrer l'équipe médicale en prenant contact avec l'accueil ou l'infirmière référente du service.

# Notre offre de soins

## > Nos chiffres clés

- 5 médecins
- 12 kinés, 2 APA
- 3 ergothérapeutes
- 1 assistante sociale
- 1 orthophoniste
- 1 neuropsychologue
- 2 diététiciennes

## > Notre personnel



### ● **Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative**

- Les médecins référents de votre hospitalisation.



### ● **Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative**

- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique avec liseré rose/violet pour les femmes, rouge/orange pour les hommes) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- Les Aides-Soignants (AS) (tunique avec liseré bleu) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- Les brancardiers (tenue à usage unique papier) assurent le transport et l'accompagnement des patients entre les services.
- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (tunique avec liseré vert anis) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.
- Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom, ainsi que le nom de leur école.



### ● **Le personnel de rééducation : tunique blanche ou polo bleu marine**

- Les kinésithérapeutes et APA chargés de votre rééducation fonctionnelle.



### ● **Le personnel administratif**

- Le personnel de l'accueil peut vous renseigner, ou vous aider à régler certains problèmes d'ordre administratif liés à votre hospitalisation.



### ● **Les autres professionnels**

- Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : agent technique, personnel administratif, diététicienne, neuropsychologue, orthophoniste, assistante-sociale, représentants des usagers, etc...

# Nos associations partenaires

- **Association Ligue contre le cancer**
- **Association Pour le Droit de Mourir Dans la Dignité**
- **Association UDAF 76**
- **Association France Rein**
- **Association VMEH**



## le patient expert

Le patient expert est un patient souffrant ou ayant souffert d'une pathologie, qui s'implique dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins.

Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu de la situation.

Vous pouvez vous rapprocher du personnel médical de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.



# Votre admission

L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour. Elle se déroule à l'accueil de l'établissement.

## > Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Un nécessaire de toilette,
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,
- Une tenue de sport avec des chaussures adaptées
- Un maillot de bain, un bonnet de bain, une serviette et un peignoir

- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...
- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec un casque. Mais veillez à ne pas apporter de bijou, de liquide ou moyen de paiement ou tout autre objet de valeur.

## > Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devrez vous munir de :

- Vos papiers d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour), votre carte vitale et carte de mutuelle
- Vos résultats d'examens préopératoires (radiographies, IRM, scanner, analyses, ...) et le matériel éventuel prescrit par votre médecin (canne anglaise, déambulateur, etc.),
- Vos dernières ordonnances.

## > Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement. L'accueil vous orientera vers le service de soins où l'équipe se chargera de votre installation.

Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre dossier de soins.

Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement.

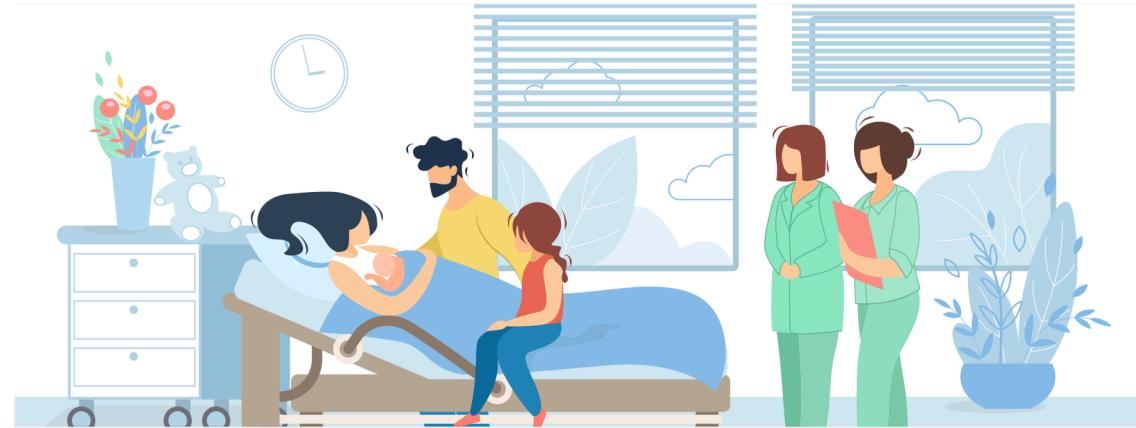


## > LA RESERVATION DE VOTRE CHAMBRE PARTICULIÈRE



Sur demande de votre part et selon les disponibilités de l'établissement, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière ainsi que de différents services durant votre séjour. Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. Certaines prestations et offres hôtelières sont parfois prises en charge par les mutuelles et complémentaires santé. Renseignez-vous auprès de votre organisme afin d'en connaître les modalités.

# Votre chambre



Dans votre chambre vous avez à votre disposition :

- Une sonnette d'appel pour obtenir l'aide du personnel le jour et la nuit.
- Un poste téléphonique avec ligne privée vous permettant de communiquer directement avec l'extérieur à l'aide d'un code qui vous est attribué. La location du téléphone et vos communications sont à votre charge. Vous pouvez communiquer à votre entourage le numéro de votre ligne directe. Pour prendre contact avec notre accueil, composez le « 22 30 00 ». Votre numéro de téléphone ne sera pas communiqué par le personnel.
- Un téléviseur dont sa location est à votre charge, un chèque de caution vous est réclamé lors de votre admission.
- Un chevet
- Un cabinet de toilette avec WC et douche
- Un coffre-fort.

Tout appareil électrique étranger à la Clinique (bouilloire, cafetière...) n'est pas admis dans l'établissement.

Nous vous remercions de nous aider à maintenir l'établissement en état en prenant soin des locaux et du matériel mis à votre disposition. Vous pourrez signaler les éventuels dysfonctionnements au personnel du service.

## Options à la carte

### POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE CHAMBRE

Prestation	Prix
 	<b>Pack multimédia</b> Téléphone (7€ par séjour et hors coût communication : 0.23€/unité) / Télévision / Wifi / Presse en ligne
	7 € / jour 30 € / 7 jours 48 € / 14 jours 90 € / 30 jours 178 € / 60 jours
	<b>Pack accompagnant</b> Lit / Petit-déjeuner
	45 € / jour
	<b>Repas accompagnant</b> Au choix : déjeuner ou dîner
	14 € / repas
	<b>Pack Bien-Etre</b> 1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant
	15 € / séjour

# Votre séjour

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de jouir d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

## Votre séjour de A à Z

### > Accès

L'établissement est desservi par une ligne de métro "Technopole – Boulingrin", arrêt « Honoré de Balzac »

### > Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit (selon les disponibilités du service) dans les chambres particulières après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas). La présence d'un accompagnant est recommandée pour les personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs.

### > Alcool

La Clinique est un établissement de santé, par conséquent, il est interdit de se faire apporter et de consommer de l'alcool dans l'ensemble de l'établissement, y compris pour les visiteurs.

### > Accueil

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

### > Ambulatoire

L'état de santé de tous les patients ne nécessitent pas un séjour prolongé, certaines rééducation peuvent se faire en ambulatoire.

### > Animaux

Les animaux sont strictement interdits dans l'établissement. « Circulaire n°40 du 16 juillet 1984 du Ministère des Affaires Sociales et de la Solidarité Nationale » Les chiens-guides d'aveugles peuvent accéder aux centres hospitaliers, dans les structures ou salles d'attentes. Les chambres et salles de soins sont interdites. L'article R1112-48 du Code de la Santé Publique modifié par le décret n° 2003-462 du 21 mai 2003 précise que les animaux domestiques, à l'exception des chiens-guides d'aveugles ne peuvent pas être introduits dans l'enceinte de la clinique.

### > Boissons

De l'eau est mise à votre disposition dans votre chambre.

### > Cafétéria

Les patients et leur famille disposent d'une cafétéria au rez-de-chaussée, proche de l'accueil où sont mis à disposition des distributeurs automatiques de boissons et friandises.

### > Chambre particulière

Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Cependant, il se peut qu'en fonction des entrées et sorties des patients, nous nous trouvions momentanément dans l'impossibilité de vous donner satisfaction, même si la demande a été formulée dès votre préadmission. Dans ce cas, nous ferons le maximum pour vous donner satisfaction dans les meilleurs délais.

### > Coiffure

Une coiffeuse est à votre disposition les lundis et jeudis après-midi. Si vous souhaitez être coiffés, vous devez prendre RDV au plus tard la veille à l'accueil du Centre Méridienne. La facture est à votre charge et doit être réglée directement au coiffeur concerné.

### > Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil dès votre préadmission. Le nécessaire sera fait afin de conserver votre anonymat. L'ensemble du personnel du Centre Méridienne est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant selon les règles permettant de garantir la confidentialité.

### > Courrier

Le courrier adressé aux patients est distribué tous les jours. Vous pouvez également déposer votre courrier timbré à l'accueil pour qu'il soit expédié par nos soins.

### > Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

### > Détente et distraction

Vous avez à votre disposition au rez-de-chaussée une cafétéria équipée d'un téléviseur. Votre famille et vos visiteurs peuvent vous y rejoindre. Du lundi au vendredi à partir de 10h30, des activités ludiques sont organisées (animation, jeux de sociétés, jeux de cartes), où se mêlent bonne humeur et convivialité. Vous trouverez des distributeurs automatiques de boissons et de friandises dans la cafétéria.

### > Esthéticienne

Une esthéticienne est à votre disposition sur RDV. Prenez RDV directement au 06.86.73.64.77

# Votre séjour

## > Fleurs

Les fleurs et les plantes vertes ne sont pas admises dans les chambres. Pensez à en informer votre famille et votre entourage avant votre entrée.

## > Hygiène

Un distributeur de solution hydroalcoolique est à votre disposition ainsi qu'à votre entourage vous rendant visite, pour procéder à une hygiène des mains.

## > Linge et effets personnels

Pour toute la durée de votre séjour, nous vous prions de vous munir de : chemises de nuit ou pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes et gants de toilettes, savon, dentifrice, brosse à dent, eau de toilette, boîtier à dentier, étui à lunettes ou lentilles de contact, rangement pour appareil auditif...

## > Médicaments

Dans le cas où vous seriez tenu de prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé votre hospitalisation, vous devez en aviser le médecin en charge de votre hospitalisation et fournir l'ordonnance de prescription.

Ils vous seront dispensés après accord du médecin en charge de votre hospitalisation.

En aucun cas vous ne devez apporter de médicaments sans la boîte d'origine ni dans un pilulier.

## > Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. En cas d'oubli, vous pourrez les déposer dans le coffre individuel disponible dans chaque chambre. Les bijoux, les objets de valeur, les espèces peuvent également être déposés au coffre central (s'adresser à l'accueil). Un inventaire sera dressé en votre présence.

**En prévention des vols, NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT DE NE RIEN LAISSER DE VALEUR LORSQUE VOUS VOUS ABSENTEZ DE VOTRE CHAMBRE (chèquier, carte bancaire, bijoux, argent liquide, portable...).**

**La Direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.**

## > Parking

Un parking payant se situe à proximité du Centre Méridienne. Celui-ci n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. Les règles de circulation y sont applicables.

La Direction décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

## > Patients étrangers ou malentendants

Certains membres de l'équipe médicale et soignantes pratiquent les langues étrangères pour votre plus grand confort.

## > Pédiatrie - Podologue

Un pédiatrie-podologue est à votre disposition un lundi tous les 15 jours.

Vous pouvez prendre RDV auprès de l'accueil du Centre Méridienne.

La facture est à votre charge et doit être réglée auprès du pédiatrie-podologue sauf cas particulier (ex: patient diabétique).

## > Permissions de sortie

La demande de permission doit être faite au plus tard le jeudi. Les médecins autorisent sur demande, des permissions de sortie le samedi, le dimanche et les jours fériés avec **retour obligatoire le soir**.

Les permissions ont lieu :

- de 11h à 20h pour les patients qui souhaitent dîner à l'extérieur
- de 11h à 18h pour les patients qui souhaitent revenir pour le dîner.

Vous devez prévenir l'infirmière de votre départ afin qu'elle vous remette vos traitements de la journée. Vous lui signalerez votre retour afin que les soins reprennent.

Votre famille doit prendre en charge votre transport aller et retour.

Les sorties sans autorisation ne sont pas permises.

Les fauteuils roulants appartiennent au Centre et ne peuvent quitter l'établissement sans un dépôt de garantie de 300€. Cette prestation est à organiser avec l'accueil.

## > Photos, Vidéos

Il est strictement interdit de réaliser, dans l'enceinte de l'établissement, des photos de patients ou de soignants à partir de téléphones portables ou d'appareil de prises de vue de tout type.

## > Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez à l'équipe soignante que vous portez un appareil dentaire ou auditif.

Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Dès que nécessaire, afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous avez apporté ou mis à disposition par l'établissement. **Vous êtes responsables de vos appareillages.**

## > Repas

Le jour de votre entrée, un repas standard, adapté à votre régime, vous sera servi. Ensuite, les menus et leurs variantes (suivant votre régime et/ou préférences) vous seront proposés quotidiennement pour le lendemain.

Les repas sont servis :

- Petit déjeuner : entre 7h et 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Goûter : vers 15h30
- Dîner : à partir de 18h15

Le personnel de restauration de la société SODEXO, prépare sur place, chaque jour, les repas servis.

L'apport au patient de nourriture et de boissons pourraient être contre-indiqué, il est donc soumis à autorisation préalable du personnel soignant.

L'accès au restaurant est réservé aux patients hospitalisés et aux accompagnants qui prennent leurs repas. Prévenez vos visiteurs qu'ils doivent attendre la fin de votre repas dans le salon.

## > Sécurité

Le Centre Méridienne respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière d'incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans toutes les circulations et à chaque étage. Notre personnel reçoit une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie.

**EN TOUTE SITUATION, RESTEZ CALME ET SUIVEZ LES INSTRUCTIONS DU PERSONNEL.**

## > Tabac

Le Centre Méridienne est un établissement de santé et un lieu public. A ce double titre, il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006. De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.

# Votre séjour



## > Téléphone

Les téléphones mobiles et smartphones doivent être maintenus en position « Arrêt » ou en mode « Avion » en raison des perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire du ministère de la Santé – DH/EM1 n°40 du 09/10/1995).

## > Télévision

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre entrée ou durant votre séjour auprès des membres du personnel qui vous expliqueront la démarche à suivre. L'usage de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

## > Vidéosurveillance

Notre établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance. Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à [dpo.cer@vivalto-sante.com](mailto:dpo.cer@vivalto-sante.com)

## > Visites

Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 19h30. Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être si possible, brèves, pas trop bruyantes et se limiter à deux personnes maximum.

Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, les visites sont interdites aux enfants de moins de 10 ans. Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse.

## > Wifi

En chambre particulière, le wifi est inclus dans la prestation. À votre demande, l'établissement peut fournir un accès au réseau Wi-Fi et vous proposer différents abonnements (jour, semaine). Les informations tarifaires sont disponibles à l'accueil ou sur le site internet de l'établissement. Elles sont également disponibles en annexe de ce livret.



# Votre sortie



Votre jour et horaire de sortie sont déterminés par votre médecin. Les sorties ont lieu du lundi au vendredi entre 9h30 et 10h30. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

## > Formalités administratives

Lors de votre sortie vous devrez vous rendre à l'accueil du Centre Méridienne où vous sera remis votre dossier administratif contenant :

- **Votre bulletin de situation remis en deux exemplaires.** Un exemplaire est à envoyer à la sécurité sociale et un exemplaire est à envoyer à votre employeur car il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour d'hospitalisation. Prévoyez de faire des photocopies pour les adresser à votre mutuelle santé, au kinésithérapeute, à l'infirmière à domicile et aux ambulanciers si nécessaire.
- **Votre facture.** Prévoyez un moyen de paiement (carte bancaire, chèque et/ou espèce pour régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.).

## > Ce que vous aurez à régler

Sauf si votre mutuelle le prend en charge, vous aurez à régler les éléments suivants :

- le forfait journalier
- le montant pour votre chambre particulière
- les prestations hôtelières annexes (pack multimédia, pack accompagnant, pack bien-être)
- le ticket modérateur de 20% si votre séjour ne fait pas suite à une intervention

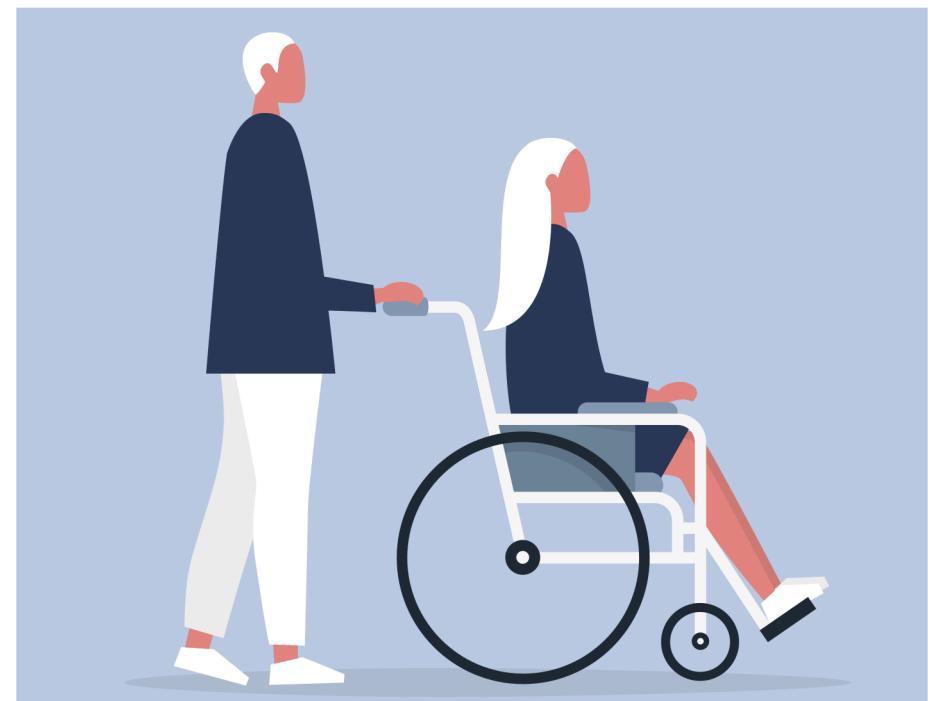
Pour les séjours de plus de 30 jours, des factures intermédiaires sont éditées tous les 10 jours et sont à régler à réception.

## > Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire vous est remis le jour de votre admission, afin de recueillir vos avis et impressions sur les conditions d'accueil et de séjour au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'y répondre. Vos remarques sont importantes car elles nous permettent de connaître les points positifs de votre séjour et ceux à améliorer. Un questionnaire informatisé, appelé e-satis vous sera également envoyé par la HAS (Haute Autorité de la Santé) par mail à la fin de votre séjour. En quelques minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement a l'obligation de suivre. L'enquête e-satis ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie qui vous est remis.

## > Votre retour à domicile

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.



## > Transports

Afin de regagner votre domicile après prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale uniquement. Un bon de transport pourra vous être remis afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite. Si vous souhaitez être transféré et rejoindre un autre établissement de votre choix, votre médecin pourra vous prescrire un transport en ambulance ou en transport sanitaire VSL en fonction de votre état de santé.

# Droits et informations du patient

## > Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

## > Commission des usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : [cer.direction@vivalto-sante.com](mailto:cer.direction@vivalto-sante.com) [cer.usagers@vivalto-sante.com](mailto:cer.usagers@vivalto-sante.com)

## > Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique. Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L6113-7 du Code de Santé Publique et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi médical ou administratif de votre dossier en application de l'article 9.2 du RGPD ou également à des fins d'amélioration de la qualité.

Conformément aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à

[dpo.cer@vivalto-sante.com](mailto:dpo.cer@vivalto-sante.com)

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2 et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

## > Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

## > Dossier médical

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 modifié portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

Pour toute demande : [cer.direction@vivalto-sante.com](mailto:cer.direction@vivalto-sante.com)

## > Personne à prévenir

(Article L.1111-11 du Code de la santé publique)

La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations notamment liées à votre hébergement et est informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu. Si vous êtes un jour hors d'état d'exprimer votre volonté, sa voix ne l'emportera pas sur la voix de votre autres proches. Elle ne pourra pas recevoir d'informations confidentielles vous concernant.

# Droits et informations du patient

## > Personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement : - soutien et aide à la décision - accompagnement aux consultations. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir. Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Elle sera donc votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits, votre volonté et convictions. C'est un droit qui vous est offert mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.

## > Plaintes et réclamations adressées à l'établissement

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

Pour toute réclamation :

[cer.direction@vivalto-sante.com](mailto:cer.direction@vivalto-sante.com)

## > Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

## > Protection des majeurs protégés

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il

bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

## > Comité éthique

Le Comité éthique est un groupe de réflexion, composé de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques. Il se réunit tous les trimestres. Sa composition est pluridisciplinaire : médecins, cadres de santé, soignants, psychologue, assistante sociale, administratif, direction...

Les représentants des usagers assistent à ce comité.

Son rôle est de :

- Donner un avis sur un problème éthique rencontré dans l'établissement
- Sensibiliser et former les professionnels de santé à l'éthique
- Mener des actions d'évaluation auprès des soignants et/ou des patients
- Faciliter et aider la décision des professionnels qui ont à résoudre des questionnements d'ordre éthique à l'occasion de l'exercice de leur activité, notamment dans leurs rapports avec les malades et leur famille, en particulier pour les conduites diagnostiques ou thérapeutiques.
- Favoriser la réflexion sur le caractère éthique de toute action dans un contexte de soin garantissant ainsi le respect de la dignité humaine.

## > Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

## > Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

(N° vert : 0 800 20 22 24) et sur [www.dondorgane.fr](http://www.dondorgane.fr)

# Devoirs du patient



## > Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.

- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

## > Pour votre sécurité et votre bien-être

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.

- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

# Devoirs du patient



## > Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.

- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.

- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

## > Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.

- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.

- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

# Mon Espace Santé

## > Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

C'est un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.

### 3 avantages qui vous facilitent la vie :

- **Stockez vos documents** de santé en toute sécurité (vos résultats d'analyse, ordonnances, radios...). Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.
- **Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux** chez vos professionnels de santé.  
Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.
- **Echangez de façon sécurisée** avec vos professionnels de santé.

Dans le cadre de votre séjour, LES HÔPITAUX PRIVES ROUENNAIS - EUROPE alimentent "Mon espace santé" avec les documents liés à votre prise en charge (lettre de liaison, ordonnance(s), compte rendu opératoire si applicable...). Mon Espace Santé répond également aux règles édictées par le RGPD.

Si vous ne vous y opposez pas, la création de "Mon espace santé" est automatique.

Pour utiliser "Mon Espace santé" :

- Rendez-vous sur [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr) (depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)
- OU
- Téléchargez l'application "Mon Espace Santé"

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel)



# Notre engagement qualité



Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'usager au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées, en lien avec la Commission des Usagers.

## > Sécurité des soins

### Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

### Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation

des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduelle et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

### Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

# Notre engagement qualité

## > Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

**Indicateurs** La promotion de la qualité s'appuie sur le dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé. La HAS met en œuvre un recueil d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) dans les établissements de santé, publics comme privés. La mise à disposition des résultats de ces indicateurs répond à trois objectifs :

- fournir aux établissements des outils et méthodes de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins ;
- répondre aux exigences de transparence des usagers ;
- aider au reporting et à la régulation par la qualité. Ils portent notamment sur la qualité des prises en charge cliniques, la qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins et la qualité des prises en charge perçue par les patients.

Vous trouverez nos derniers résultats d'indicateurs ainsi que les décisions de la HAS sur notre qualité de prise en charge sur le site Qualiscope :

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)

## > Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### La certification

La certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des experts-visiteurs mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Réalisée sur la base d'un référentiel co-construit avec les professionnels de santé, les instances et les représentants des usagers, la procédure de certification permet d'apprécier le niveau de la qualité des soins dispensée dans les établissements de santé.



# L'Institut Vivalto Santé

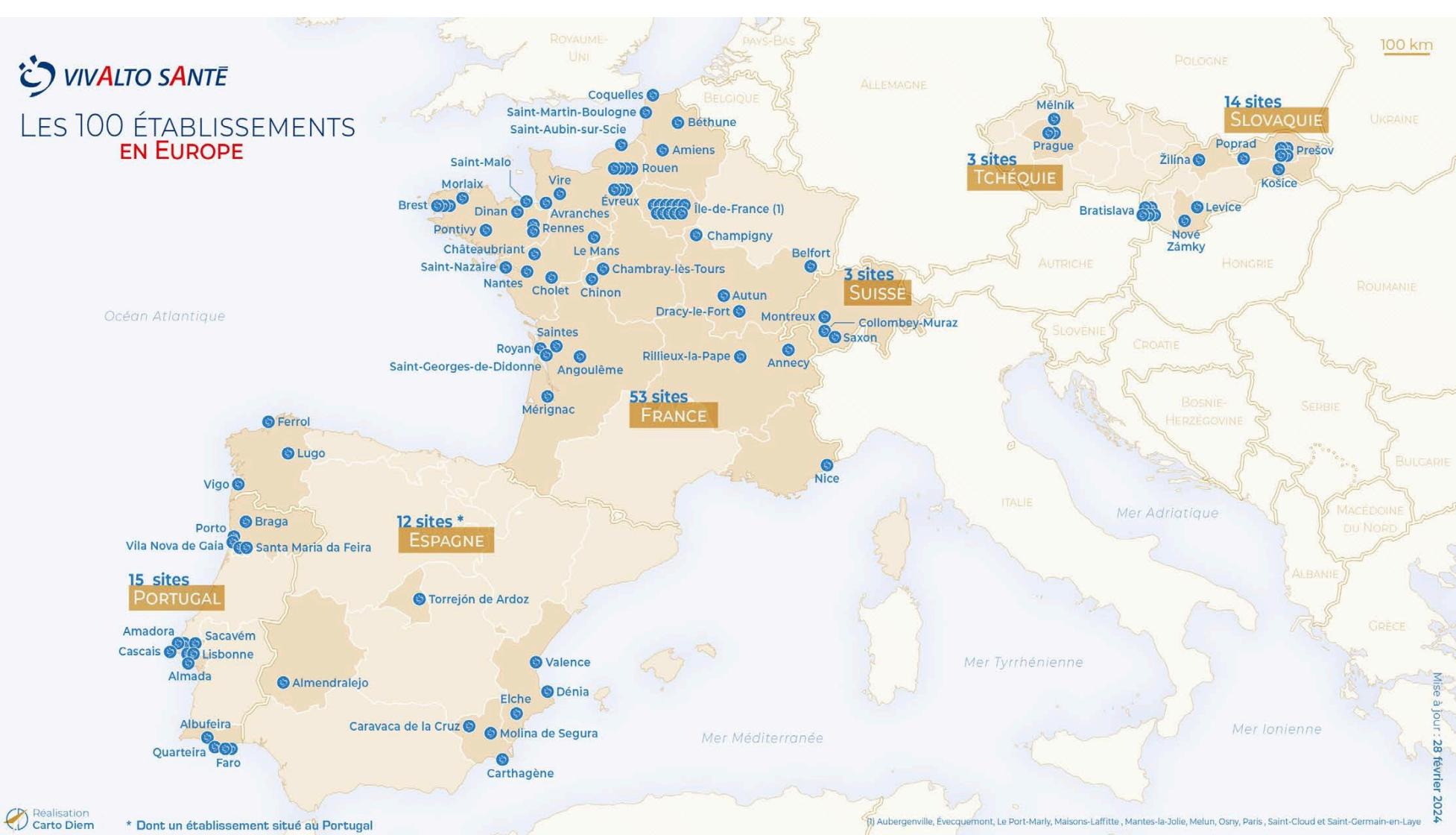
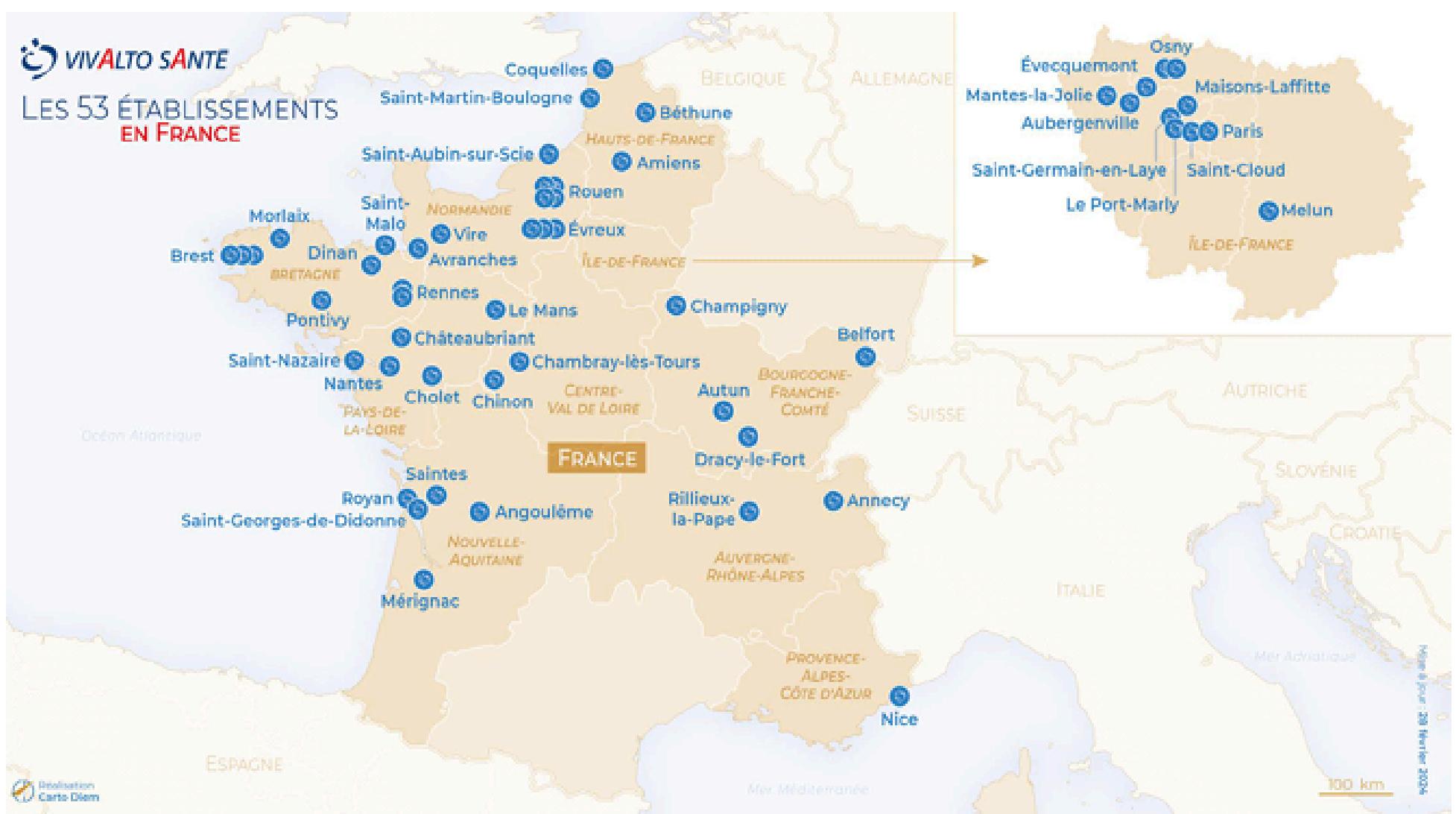
Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur [www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

## Le Groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel CAILLE, Vivalto Santé devient l'un des acteurs majeurs de l'hospitalisation en Europe. Il est constitué d'un réseau de 100 établissements de santé répartis dans 6 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie et Slovaquie) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés. En France, Vivalto Santé compte 53 établissements ; ce qui en fait le troisième acteur de l'hospitalisation privée. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitalistique regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent.

Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Six engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la Recherche des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés. [www.vivalto-sante.com](http://www.vivalto-sante.com)

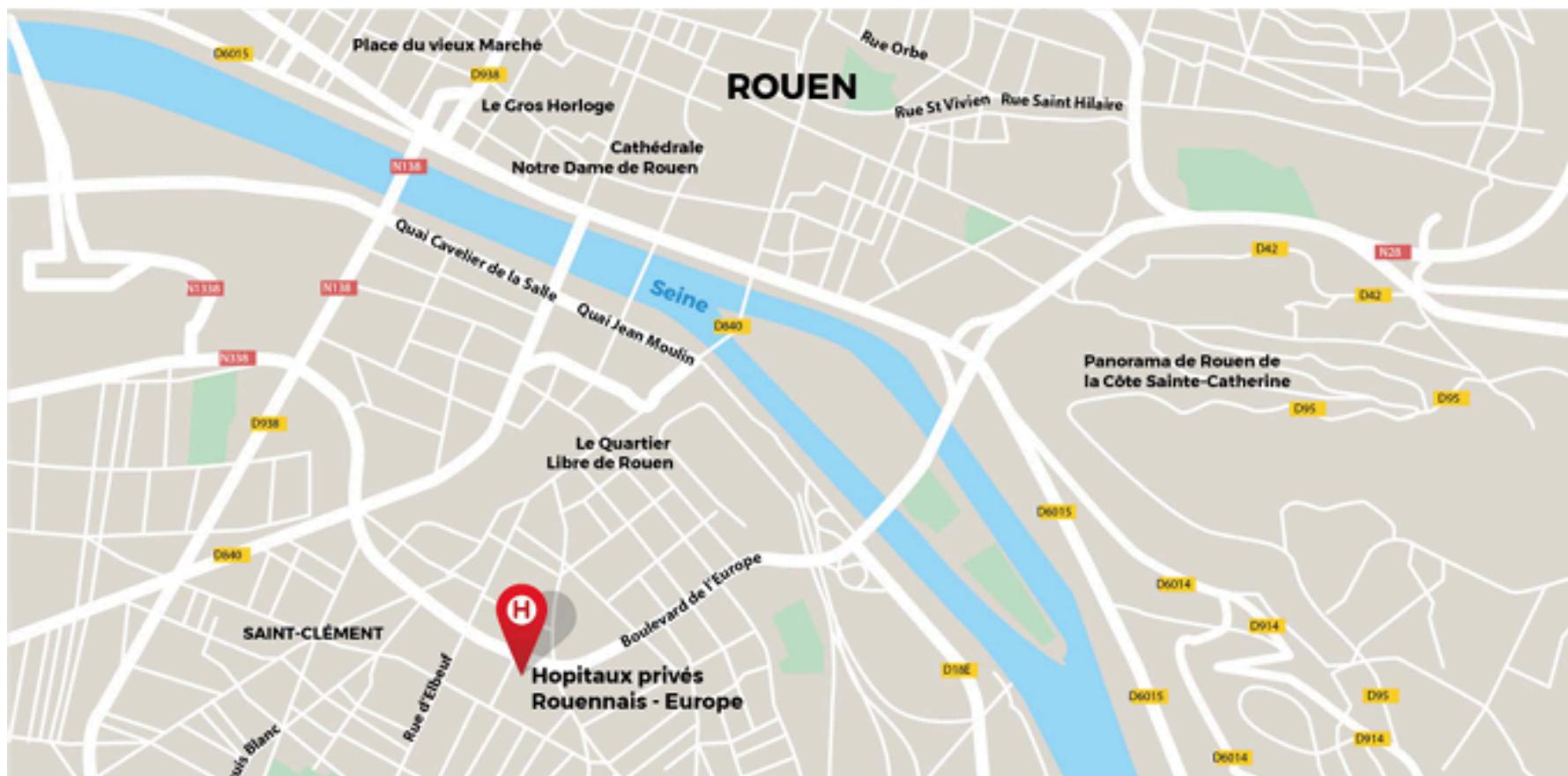




Suivez @VivaltoSante sur



# Plan de l'établissement et accès



## • EN MÉTRO :

- Arrêt Honoré de Balzac – Ligne Boulingrin / Technopole St Etienne du Rouvray

## Numéros utiles

- Accueil : 02 32 18 10 00 / Fax : 02 32 18 11 32
- Urgences : 02 32 18 11 69
- Consultations anesthésie : 02 32 18 14 56
- Centre Méridienne : 02 32 18 30 00
- Centre Ambulatoire : 02 32 18 88 17 / Fax : 02 32 18 88 28

## Coordonnées

Les Hôpitaux Privés Rouennais – Europe  
73 Boulevard de l'Europe 76100 ROUEN

02 32 18 10 00

[cer.contact@vivalto-sante.com](mailto:cer.contact@vivalto-sante.com)

[chpeurope-rouen.vivalto-sante.com](http://chpeurope-rouen.vivalto-sante.com)



# ANNUAIRE



Contactez l'accueil au  
02.32.18.10.00



RDV en ligne sur  
[www.doctolib.fr](http://www.doctolib.fr)

## CHIRURGIE

### CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE

**Dr Juan BERROCAL**  
02 32 18 14 65

### CHIRURGIE OPHTALMOLOGIQUE

**Dr Olfa AZOUZI** 02 35 61 19 72  
**Dr Jérôme MASSY**  
**Dr Jérémie MOHAMED ANVER**  
02 85 29 69 19  
**Dr Xavier TIROT**  
09 73 03 24 08

### CHIRURGIE ORL

**Dr Benoît BOLOGNINI**  
**Dr Mathieu EVRARD**  
**Dr Gwenaël GILBERT**  
**Dr Jean Louis LEGUILLETTE**  
**Dr Adrien MARRONNIER**  
**Dr Clarisse MARTIN**  
02 21 81 44 88

### CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE

**Dr Manuela BARLA-JOURNÉ**  
02.19.24.23.82  
**Dr Pierre BRASSEUR**  
02.19.24.23.84  
**Dr Arnaud DODELIN**  
02.19.24.23.84  
**Dr Donatien HEUZE**  
02.19.24.23.83  
**Dr Hadrien HOUDRE**  
02.19.24.23.86  
**Dr Frédéric MOUILHADE**  
02.19.24.23.82  
**Dr Jordane MOUTON**  
02.19.24.23.86  
**Dr Julien SYNAVE**  
02.19.24.23.85

### CHIRURGIE PLASTIQUE

**Dr Emmanuel DELAUNAY**  
02 78 26 06 05  
**Dr Ludivine GARDEIL**  
02 78 08 90 59

### STOMATOLOGIE

**Dr François-Xavier BOLAND**  
02 32 18 12 27  
**Dr Eric ELOY**  
**Dr Joey LE GALL**  
02 35 71 37 07  
**Dr Mehdi HALLOUL**  
**Dr François MOREL**  
**Dr Martin PATRY**  
02.21.81.47.43

### CHIRURGIE VASCULAIRE

**Dr Armand BOURRIEZ**  
**Dr Bruno POCHULU**  
**Dr Jean SABATIER**  
02 32 18 12 76

### CHIRURGIE VISCERALE

**Dr Vincent DEWAILLY**  
02 32 18 14 29  
**Dr Stéphane ROSSI**  
02 32 18 14 89  
**Dr Frédéric WIKTOR**  
02 32 18 88 68

### CHIRURGIE UROLOGIQUE

**Dr Kerem GULERYUZ**  
**Dr Chaker KANSO**  
02 59 15 12 80

### URGENCES

**02 32 18 11 69**

**Dr Alexandre GRAY**  
**Dr Pascal HERMET**  
**Dr Benoît HUCHELOUP**  
**Dr Paul JEANMAIRE**  
**Dr Vincent LENOURRY**  
**Dr Paul MALITOURNE**  
**Dr Christophe MARTINET**  
**Dr Gautier RUELLAN**  
**Dr Thomas QUIBEL**



**VIVALTO SANTÉ**  
Entre nous, la vie

# ANNUAIRE



## MÉDECINE

### ANESTHÉSIE

Secrétariat  
02 44 51 21 61

Dr Caroline ABRIOU  
Dr Vincent BAREGE  
Dr Edouard BEIGNOT  
Dr Sébastien CARTIER  
Dr Sandrine CROUZET  
Dr Isabelle DELAPORTE  
Dr Yann KALISZCZAK  
Dr Sébastien LAGOUCHÉ  
Dr Vincent LELEU  
Dr Antoine MARTIN  
Dr Christophe MAS  
Dr Sylvie POTTIER  
Dr Quentin ROBERT  
Dr Fabien TOURREL

### ANGIOLOGIE

Dr Isabelle BASTE  
06 95 33 92 92  
Dr Sophie CAZAILLON  
02 35 52 39 29  
Dr Jérôme SAYS  
02 78 77 53 32

### CARDIOLOGIE

Dr Laurent BERNEMAN  
Dr Olivier DOSSEH  
Dr Christophe GAIMARD  
Dr Nicolas MANCHON  
02 32 10 71 41

### CENTRE D'EXPLORATION CARDIO-VASCULAIRE

02 32 18 14 67

### CENTRE D'ÉCHO-DOPPLER VASCULAIRE

02 35 52 33 77

### CONSULTATION DOULEUR

Dr Sébastien LAGOUCHÉ  
Dr Sylvie POTTIER  
Dr Stéphane ROSSI  
02 32 12 36 43

### ENDOCRINOLOGIE

Dr Bénédicte DUTHEIL  
02 35 52 39 24

### GASTRO-ENTÉROLOGIE

Dr Raïed ALHAMEEDI  
02 32 81 11 60

### IMAGERIE

Numéro unique - prise de RDV : 02 32 64 50 70

Dr Irina ATTIGNON  
Dr Antoine CODEFROY  
Dr Laurent LARDENOIS  
Dr Rodolphe MENARD  
Dr Béatrice OSTYN  
Dr Bruno PATRUX  
Dr Guillaume PEROT  
Dr Stéphane PRAT  
Dr Olivier SUAUD

Centre Imagyn  
Radiologie A  
Radiologie B  
IRM  
Scanner de l'Europe

Scintigraphie  
02 32 18 11 63

# ANNUAIRE



## MÉDECINE

### LABORATOIRE DE BIOLOGIE ET D'ANALYSES MÉDICALES

Dr Gaëtan BLONDEL  
Dr Pierre CABANTOUS  
Dr Dorian HULOT  
Dr Guillaume GIRAUT  
02 32 18 11 20

### LABORATOIRE D'ANATOMO-PATHOLOGIE

Dr Maxime ARNAUD  
Dr Lucie CELLIER  
Dr Hélène CHIAVELLI  
Dr Dalila MEDAOUI  
Dr Emmanuel TOURE  
02 32 18 30 17

### MEDECINE POLYVALENTE

Dr Julien DELPORTE  
Dr Paola MEA  
Dr Axelle LABARRE  
02 32 18 11 94

### MÉDECINE LÉGALE

Dr Benoît HUCHELOUP  
02 32 18 11 69

### NÉPHROLOGIE

Dr Mouloud BOUZERNIDJ  
Dr Julien DEHAY  
Dr Vincent PRADIER  
Dr Fabien SOULIS  
Dr Bernard TEMPERVILLE  
02 32 18 13 93  
Hémodialyse  
02 32 12 36 41

### MÉDECINE VASCULAIRE

Dr Jérôme SAYS  
02 78 77 53 32

### MÉDECINE DU SPORT

Dr Philippe AUGUSTE  
Dr Edouard COSTENTIN  
Dr Jean Romain CUTZACH  
Dr Victor DECRETTE  
Dr Chloé FRONVILLE  
Dr Florent GAMAIN  
Dr Samy KADRI  
Dr Christophe LENNE  
Dr Thibault MARIASIEWIEZ  
Dr Pierre Antoine RIQUIER  
02.21.81.44.99

### NUTRITION - DIÉTÉTIQUE

Mme Louise DUHAMEL  
02 32 18 88 67  
Mme Rozenn COULOMBIER  
02 32 18 88 91

### ORTHODONTIE

Dr Sophie POMMIER  
02 32 18 11 61

### ORTHOPTIE

Mme Lilou VALLEE  
07 66 77 73 77

### OSTÉOPATHIE

Mme Marine RASSE  
06 47 97 51 23

### RÉANIMATION

Dr Igor AURIANT  
Dr Nicolas DEVOS  
Dr Alexis GIARDINO  
02 32 18 11 94

### RHUMATHOLOGIE

Dr Catherine CUVELIER  
KRZANOWSKA  
02 32 18 13 88

# ANNUAIRE



## CENTRE DE RÉÉDUCATION MÉRIDIENNE

### STANDARD

02 32 18 30 00

### MÉDECINS

Dr Patricia BARRERE VIEL  
Dr Stéphane BROCHARD  
Dr Vincent GUILLAUME  
Dr Violaine THEPAULT  
Dr Emilio ZAHONERO  
02 32 18 12 88

### KINÉSITHÉRAPIE

Kinésithérapie ambulatoire  
02 32 18 88 11  
Kinésithérapie hospitalisation  
02 32 18 15 11  
02 32 18 16 43

## AUTRES

### Directeur de Soins Infirmiers

02 32 12 36 78

### Cadre Urgence

02 32 18 88 26

### Cadre USC

02 32 18 14 71

### Cadre MCO2

02 32 18 11 30

### Cadre MCO3

02 32 12 36 63

### Cadre MCO4

02 32 12 36 48

### Cadre ambulatoire

02 32 18 71 24

### Cadre hémodialyse

02 32 18 88 75

### Cadre Méridienne

02 32 18 11 23

### Cadre EVC

02 32 18 11 33

### Service Social hospitalisation

02 32 18 12 67

### Service social Centre Méridienne

02 32 18 12 71

### Infirmière RRAAC

02 32 18 88 99

# MÉDECINE ET RÉADAPTATION (SMR)

Je choisis ma prestation hôtelière

Je souhaite être seul(e)

**TYPE DE CHAMBRE**

Individuelle

**TARIF**

70 € / jour

**Chambre seule (1)**



**Petit déjeuner (2)**

Classique : petit déjeuner simple



Classique

**Déjeuner / Dîner (2)**

Classique : entrée + plat + fromage + dessert



Classique

**Pack Multimédia**

Téléphone / Télévision / Wifi / Presse en ligne



**Choix de la catégorie de prestation (à cocher)**



(1) Sous réserve de disponibilité

(2) Sauf contre-indication médicale ou régime alimentaire



Toutes les chambres sont équipées de la wifi sans surcoût



Inclus



Non - inclus

Je ne souhaite pas de chambre particulière et serai hébergé(e) en chambre double. Des options à la carte sont disponibles en page 2 de ce document.

Je comprends que :

- Si l'établissement ne peut répondre favorablement à ma demande de chambre seule, je séjournerai en chambre double et les prestations à la carte disponibles seront à ma charge (voir verso)
- Les accompagnants ne sont pas autorisés en chambre double la nuit (hors mineurs)
- Les prestations de chambre seule sont facturées du jour de mon entrée au jour de ma sortie inclus, et ce, quelles que soient les heures d'arrivée et de sortie (sauf en cas de transfert vers une autre structure).

# OPTIONS À LA CARTE

## POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE CHAMBRE

Prestation	Prix	Choix Patient
	<b>Pack multimédia</b> Téléphone (7€ par séjour et hors coût communication : 0.23€/unité) / Télévision / Wifi / Presse en ligne	7 € / jour 30 € / 7 jours 48 € / 14 jours 90 € / 30 jours 178 € / 60 jours
	<b>Pack accompagnant</b> Lit / Petit-déjeuner	45 € / jour
	<b>Repas accompagnant</b> Au choix : déjeuner ou dîner	10 € / repas
	<b>Pack Bien-Etre</b> 1 drap de bain, 1 serviette, 1 gant	40 € / séjour

Je soussigné(e) ..... déclare avoir pris connaissance des tarifs des prestations complémentaires pour exigence particulière du patient appliqués au sein de l'établissement pour mon séjour prévu le ..... à ma charge et/ou celle de ma mutuelle, et reconnaît avoir choisi les prestations sélectionnées précédemment.

### Participations liées à votre hospitalisation :

Je déclare être informé(e) :

- du paiement du forfait hospitalier de 20€/jour y compris le jour de sortie sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du paiement des prestations complémentaires choisies précédemment.

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant, à des exigences particulières (prestations accompagnant et de confort) que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins.

Je m'engage à régler la totalité des frais susmentionnés à ma charge le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à .....

Le .....

En qualité de :  patient

autre .....

**Signature :**

# La Commission des Usagers

## Missions

01

Assister, orienter et informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'Etablissement (médicale ou non, ou les deux) et lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

02

Participer à l'élaboration de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et se saisir de tout sujet y afférent, élaborer un projet exprimant les attentes et propositions des usagers après consultation de leurs représentants et associations de bénévoles.

03

Examiner toutes les plaintes et les réclamations transmises et, en cas de survenue d'événements indésirables, être informée des actions menées par l'Etablissement pour y remédier.

## Procédures

Plusieurs possibilités sont à votre disposition si vous avez des questions sur votre prise en charge, si vous souhaitez adresser vos remerciements ou faire une réclamation, vous pouvez :

01

Rédiger un courrier au Directeur Général, qui veillera à ce que cette plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais et informera le plaignant de la saisie ou de sa possibilité de saisie d'un médiateur.

- Par courrier : 73 Boulevard de l'Europe  
76100 ROUEN
- Par mail : [cer.direction@vivalto-sante.com](mailto:cer.direction@vivalto-sante.com)

Dans tous les cas, toute suggestion aide à améliorer les services aux usagers, d'où l'importance de remplir le questionnaire de sortie remis avec le livret d'accueil.

02

Faire une demande de saisie de la Commission des Usagers ou de rencontre avec un médiateur :

- Par courriel : [cer.contact@vivalto-sante.com](mailto:cer.contact@vivalto-sante.com)
- Par téléphone : 02.32.18.14.66

Vous pouvez retrouver toutes les informations utiles sur les différents dépliants disponibles à l'accueil de la clinique.



03

Exprimer vos griefs oralement auprès d'un responsable du service qui l'a pris en charge et de faire consigner par écrit cette plainte ou réclamation.

- Mme Sylvie PIOT, DSSI : 02.32.12.36.78  
[spiot@vivalto-sante.com](mailto:spiot@vivalto-sante.com)
- Mme Estelle FLEURY, Directrice Opérationnelle : 02.32.12.36.40  
[efleury@vivalto-sante.com](mailto:efleury@vivalto-sante.com)
- Les Représentants des Usagers : [cer.usagers@vivalto-sante.com](mailto:cer.usagers@vivalto-sante.com)

## Composition

- Dr **Violaine THEPAULT**, Président
- M. **Rémy GIRARD**, Vice-Président
- Dr **Igor AURIANT**, Président de la CME - Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- M. **Ludovic REBOUILLAT**, Directeur Général
- Mme **Sylvie PIOT**, Directrice des Services de Soins Infirmiers
- Dr **Benoît HUCHELOUP**, Médecin médiateur
- Dr **Violaine THEPAULT**, Médecin médiateur
- Dr **Sandrine CROUZET**, Médecin médiateur suppléant
- Dr **Stéphane BROCHARD**, Médecin médiateur suppléant
- Mme **Linda DUCHE**, Médiateur non médecin
- Mme **Morgane GUYOMAR**, Médiateur non médecin suppléant
- Mme **Caroline TRANCHEPAIN**, Chargée de patientèle MCO
- Mme **Heïdi DELANDRE**, Chargée de patientèle SMR
- M. **Frédéric AIRAUD-RIDEL**, Responsable qualité
- Mme **Eloïse SAGEOT**, Assistante qualité
- M. **Rémy GIRARD**, Représentant des Usagers titulaire
- Mme **Chantal DELANNOY**, Représentant des Usagers titulaire
- M. **Thierry RIBOUT**, Représentant des Usagers suppléant
- Mme **Chloé DEHODENCQ**, Secrétaire de la CDU, Attachée de direction

# Directives anticipées

Les lois du 22 avril 2005 et du 2 février 2016 créent de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie et vous permettent de formuler vos volontés quant à votre fin de vie, à travers une déclaration écrite : « les directives anticipées ».

Vos directives anticipées permettent de faire connaître aux équipes médicales vos volontés quant à tout éventuel(l)e :

- Poursuite
- Limitation
- Arrêt ou refus des traitements ou actes médicaux.

« Le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi :

En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale ».

## > COMMENT LES RÉDIGER ?

Vos directives anticipées peuvent être rédigées à tout moment sur un simple papier libre, de manière manuscrite ou à partir d'un formulaire type que vous pourrez trouver en ligne, sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr>. Selon que vous soyez en bonne santé ou atteint d'une affection grave, un modèle de formulaire est mis à votre disposition.

Vous devez rédiger vous-même vos directives anticipées, les dater, les signer et préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas les écrire et les signer vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins parmi lesquels la personne de confiance que vous aurez éventuellement désignée au préalable et qui certifieront que le document établi est le reflet de votre consentement « libre » et « éclairé ».

Les deux témoins devront indiquer leur nom et qualité (conjoint, ami etc.) et joindre une reconnaissance en tant que témoins à vos directives anticipées.

## A QUI REMETTRE CE DOCUMENT ?

Il est important que vos directives anticipées soient facilement accessibles.

Informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.

Lors de votre hospitalisation ou prise en charge, il vous sera demandé si vous disposez de directives anticipées. Si vous les avez rédigées, n'oubliez pas de les transmettre aux équipes médicales !

Votre médecin traitant peut conserver vos directives anticipées en votre nom. Elles peuvent être jointes au dossier médical en cas d'hospitalisation ou être conservées dans votre dossier en maison de retraite.

Si un tiers détient vos directives anticipées, ses coordonnées (nom et adresse) devront figurer dans votre dossier médical.

Vos directives peuvent également être conservées sur registre national. Si vous souhaitez conserver vos directives sur ce registre, un rappel de leur existence vous sera régulièrement adressé par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Depuis la loi du 2 février 2016, les directives anticipées ont une durée illimitée.

**Vous pouvez modifier vos directives en tout ou partie, à tout moment.**

# Indicateurs qualité -sécurité des soins SMR Méridienne

Chaque année, notre établissement est évalué à l'aide d'indicateurs généralisés à l'ensemble des établissements de santé par les autorités sanitaires.

Voici nos résultats. Pour plus de renseignements, contacter nous : [cer.qualite@vivalto-sante.com](mailto:cer.qualite@vivalto-sante.com) - 02.32.18.30.75 ou sur [QualiScope \(site de la HAS\)](#)

## Certification

### CERTIFICATION HAS V2020

L'établissement a été certifié en juin 2022 « niveau: Qualité des soins confirmée ».



## Coordination des prises en charges

### Prise en charge de la douleur

Mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante.

**92%** (en baisse)

### Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant.

Objectif: assurer une bonne coordination hôpital/ville

**96%** (en progression)

## Prévention des infections associées aux soins

### (ICSHA) Consommation de solutions hydroalcooliques

Mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains. Celles-ci diminuent les infections associées aux soins et la dissémination des bactéries résistantes aux antibiotiques trace de l'information délivrée au patient ou à l'entourage

**121%** (stable)

