



Tous acteurs de votre santé

# LIVRET D'ACCUEIL



# BIENVENUE À LA CLINIQUE VILLECRESNES



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une hospitalisation et/ou une intervention.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous y accueillir. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en oeuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. L'établissement a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.

La direction

Almaviva Santé est un groupe d'établissements privés qui jouit d'un très bon ancrage local en région Sud, en Ile-de-France, en Corse et au Canada, ainsi que d'une excellente réputation dans tous les domaines chirurgicaux.

Almaviva Santé propose des prises en charges médicales et chirurgicales dans les disciplines suivantes : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Dialyse, Radiothérapie et Hospitalisation à Domicile.

Visant une qualité de soins optimale, les établissements d'Almaviva Santé ont su développer leurs complémentarités médicales, techniques et administratives pour tisser un réseau de soins performant et offrir aux patients une prise en charge globale alliant qualité, confort et sécurité.

Nos équipes s'engagent au quotidien pour offrir à chaque patient toutes leurs compétences.

Être acteur de votre santé est notre priorité !

La vision d'Almaviva Santé repose sur quatre valeurs fortes portées conjointement par tous les professionnels du groupe : la Bienveillance, la Réactivité, l'Engagement et la Culture Qualité.

Notre Clinique porte les valeurs d'Almaviva Santé auquel elle appartient.

Pour plus d'informations :

**Notre site web : [www.almaviva-sante.com](http://www.almaviva-sante.com)**

**Facebook : <https://www.facebook.com/almavivasante>**

**Twitter : <https://twitter.com/AlmavivaSante>**

# SOMMAIRE

L'établissement .....	4
Centre médical des Gobelins .....	4
Situation géographique .....	4
Service de l'établissement .....	5
Les Soins Médicaux et Réadaptation .....	5
Les services associés.....	6
Votre parcours administratif .....	7
Votre parcours de soins .....	10
Votre séjour .....	11
Votre sortie .....	15
Droits et devoirs .....	17
Qualité et gestions des risques .....	21
Hygiène et prévention .....	23

# L'ÉTABLISSEMENT



## PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard .....	01 45 95 57 57
Bureau des admissions .....	01 45 95 57 98
Secrétariat de consultation nutrition .....	01 56 73 14 14
Service des thermes (Kinésithérapie, activités sportives) .....	01 45 95 57 03
Cellule qualité .....	01 45 95 57 24

## CENTRE MÉDICAL DES GOBELINS



22-24 Rue du Banquier, 75013 PARIS

Consultations médico-chirurgicales et paramédicales : Secrétariat médical 01 85 73 37 99

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE



Située dans le Val-De-Marne, à la limite de l'Essonne, en plein cœur de Villecresnes et à deux pas de la Forêt de Gros-Bois, la Clinique met à votre disposition de vastes et confortables locaux accompagnés d'un bassin thérapeutique.

Sa capacité agréée est de 76 lits : 26 lits de médecine, 50 lits en SMR et 10 places en Hôpital De Jour.



# SERVICE DE L'ÉTABLISSEMENT



Pendant votre hospitalisation d'une durée de 3 à 5 jours, un bilan complet de l'obésité est réalisé, grâce à des explorations fonctionnelles et des examens médicaux approfondis, pour connaître votre pathologie et évaluer les complications qui peuvent y être associées. Ce bilan ne peut s'effectuer qu'avec une recommandation médicale (médecin traitant ou spécialiste).

## Ce séjour comprend :

- Un entretien diététique après consultation d'entrée avec le nutritionniste,
- Des avis de médecins ou chirurgiens spécialistes : cardiologue, pneumologue, endocrinologue, gastroentérologue, phlébologue, ORL, psychiatre, rhumatologue, dermatologue, chirurgien bariatrique.
- Un avis du podologue est possible dès ce stade,
- Une surveillance continue au cours du séjour : bilan biologique, surveillance de la tension, glycémie,
- Une visite quotidienne du médecin nutritionniste pour analyser l'ensemble des résultats des examens réalisés et mettre à jour les prescriptions médicales,
- Une consultation diététique de sortie.

Au terme de ce bilan, la synthèse du séjour est faite par le médecin nutritionniste en charge du patient. Un programme diététique adapté et personnalisé par le service de diététique vous sera remis.

# SOINS MÉDICAUX ET RÉADAPTATION



Le maintien ou le retour à l'autonomie constitue l'un des principaux objectifs d'un séjour en Soins Médicaux et Réadaptation.

La clinique possède une équipe de rééducation polyvalente qui est au cœur de la prise en charge de nos patients. Ainsi, elle peut offrir une prise en charge optimale de l'arrivée à la sortie du patient.

Pendant votre hospitalisation en service de Soins Médicaux et Réadaptation d'une durée de 15 à 20 jours à l'issue d'un bilan médical préalable, vous suivrez un programme de soins personnalisé afin d'amorcer la perte de poids, qui repose sur 3 axes :

## 1) DIÉTÉTIQUE pour manger mieux

- Mise en place d'un plan alimentaire adapté et d'un suivi régulier en consultation (7jours/7 pour répondre à vos attentes).
- Repas thérapeutiques.
- Réunions diététiques animées par l'équipe de diététiciens sur des thèmes variés afin de préparer votre retour à la maison et apprendre à mieux manger.
- Cours théoriques de cuisine, et explications de recettes.

## 2) PHYSIQUE pour bouger plus, optimiser la perte de poids, préparer sa sortie avec la création d'un projet thérapeutique

Des kinésithérapeutes et des enseignants en activités physiques adaptées vous proposent :

- Séances individuelles de kinésithérapie sur prescription médicale (massages et physiothérapie pour lutter contre la douleur). Séances de kinésithérapie en groupe dans le bassin thérapeutique en rapport avec votre pathologie,
- Kinésithérapie respiratoire si besoin,
- Renforcement musculaire et travail postural,
- Pour la forme, vos enseignants en activités physiques adaptées, vous proposent :
  - Des séances d'aquagym (option payante),
  - Renforcement musculaire en salle et en piscine,
  - Des activités en salle de sport sur divers appareils (tapis de marche, vélo) (option payante),
  - Préparation de la sortie via un atelier/une conférence.
- Séances de réentraînement à l'effort visant à lutter contre la sédentarité tout en améliorant votre mobilité,
- En fonction de vos capacités respiratoires et ostéo-articulaires :
  - Eveil musculaire et stretching,
  - Marche tonique et balade douce encadrées à l'extérieur de la clinique en fonction de vos capacités physiques.

## 3) PSYCHOLOGIQUE

Pour se retrouver, renouer avec soi renforcer sa confiance en soi , apprendre à mieux gérer ses émotions et adopter de nouveaux comportements en vue d'une perte de poids :

- Entretien en thérapie de soutien (individuel ou en groupe et sur prescription médicale ),
- Ateliers (écoute du corps, estime de soi, sophrologie, image corporelle, etc.) animés par les psychologues, facultatif et sur inscription,
- Conférences.

Grâce à une prise en charge pluridisciplinaire adaptée, la clinique vous propose un accompagnement pour l'amélioration de votre autonomie afin d'anticiper et de préparer votre retour à domicile dans les meilleures conditions.

Notre équipe médicale et paramédicale est composée de :

- Médecins
- Pharmacien
- Masseurs - Kinésithérapeutes
- Aides-soignants
- Diététiciens
- Socio esthéticienne
- Enseignant en activités physique adaptées
- Cadre de santé
- Infirmiers
- Psychologues
- Podologue
- Hypnothérapie

## LES SERVICES ASSOCIÉS



### PLATEAU TECHNIQUE

La Clinique de Villecresnes dispose d'un plateau technique de kinésithérapie équipé de : Vélo, tapis de marche...

## RÉÉDUCATION

La clinique possède une équipe de rééducation polyvalente permettant de proposer une prise en charge optimale de l'arrivée à la sortie du patient.

### Les kinésithérapeutes

Les kinésithérapeutes vous accueillent sur prescriptions médicales de votre médecin référent ou de tout autre spécialiste exerçant à la clinique durant votre hospitalisation :

- Séance de kinésithérapie en cabine,
- Séance de kinésithérapie en bassin thérapeutique.

### Les diététiciens

L'équipe de diététiciens s'efforce, en équipe avec les nutritionnistes, de marier l'équilibre alimentaire et le plaisir gourmand, la variété et la modération. Ils ajustent les programmes alimentaires grâce à un suivi régulier dans le temps afin d'amener le patient à l'autonomie. Ils vous délivreront une éducation diététique, un subtil apprentissage des aliments nécessaires à vos besoins physiologiques (manger pour vivre) et à vos besoins émotionnels (plaisir).

### Les psychologues

Les psychologues vous proposeront des ateliers thérapeutiques en groupe et/ou une prise en charge individuelle afin de vous permettre de travailler sur vos émotions, vos questionnements, vos prises de conscience...

### Les enseignants en activités physique adaptées

Les enseignants en activités physique adaptées vous accueillent sur prescriptions médicales de votre médecin référent ou de tout autre spécialiste exerçant à la clinique :

- Séance de renforcement musculaire en salle au 1<sup>er</sup> étage,
- Séance de renforcement musculaire en bassin thérapeutique,
- Marches (circuit en ville/marche nordique),
- Conférence/ateliers.

## VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF



## CONSULTATIONS

Votre médecin et vous-même venez de programmer votre hospitalisation.

Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez. Dès que votre médecin vous informe d'une décision d'hospitalisation, il peut être nécessaire d'anticiper votre sortie afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions. N'hésitez pas à en parler à votre médecin. Vous pouvez prendre rendez-vous avec nos praticiens sur le site internet [Doctolib](#).





## PRÉ-ADMISSION

**Un passeport d'admission vous est remis dès votre consultation. Il doit être complété et signé avant le jour d'hospitalisation et remis aux secrétaires des admissions de la clinique de Villecresnes**

Nous vous demandons de vous présenter au secrétariat de la consultation et au bureau des admissions de la clinique de Villecresnes avec tous vos documents (carte d'identité en cours de validité, carte vitale, carte mutuelle, moyens de paiement, vos résultats d'exams et vos ordonnances,) pour réaliser votre pré-admission. Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 ; et le dimanche 9h à 16h. Votre hospitalisation étant programmée, votre admission se fait à l'accueil à l'heure du rendez-vous communiqué.

## CAS PARTICULIER

### SI VOUS ÊTES CONCERNÉ(E) :

- Votre attestation de droits à la complémentaire santé solidarité ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État),
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, le triptyque délivré par votre employeur,
- Votre carnet de soins gratuits (pour les anciens combattants),
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E112,
- Si vous êtes ressortissant d'Algérie : le formulaire SE 352,
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant d'un pays n'ayant pas de convention avec la France, vous réglerez la totalité du séjour + pièce officielle d'identité en cours de validité.

## IDENTITOVIGILANCE

Dès votre préadmission la sécurité de votre identité est notre priorité. Plusieurs règles doivent s'appliquer.



## VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement aux agents du bureau des admissions une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour en cours de validité). L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise charge, votre identité est vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

## L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

L'Identité Nationale de Santé (INS) se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage, et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

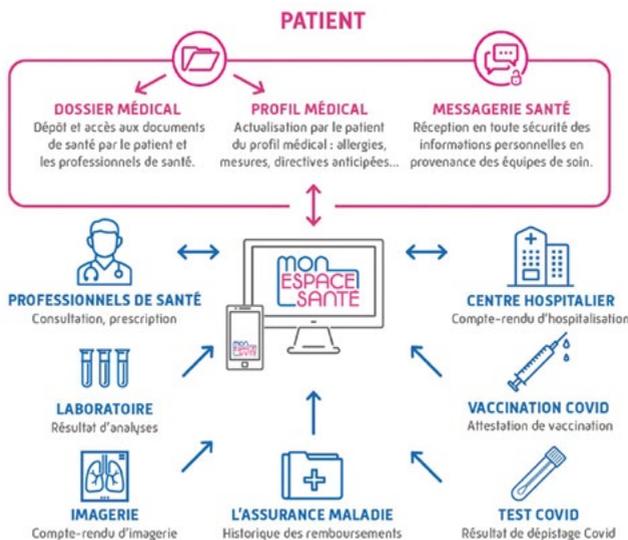
Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

## LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...) ; supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations ; paramétrer qui y a accès.

## MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Plus d'informations : <https://www.monespacesante.fr/>



## VOTRE PARCOURS DE SOINS



Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour.

Pour préparer et faciliter votre arrivée dans le service de soins de la Clinique, nous vous demandons de préparer les documents nécessaires à votre admission.

### LES HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL

Du **lundi** au **jeudi** : 8h à 19h30 - **Vendredi** : 8h à 19h - **Le samedi** : 8h à 18h30 - **Le dimanche** : 9h à 19h

Afin que votre arrivée se déroule le plus sereinement possible, vous trouverez ci-dessous des informations utiles pour préparer au mieux votre séjour dans notre établissement.

Les entrées ont lieu habituellement entre 9h et 14h. Votre admission nous permet d'accomplir toutes les formalités nécessaires à votre hospitalisation.

Une fois les formalités administratives accomplies, le bureau des entrées vous remettra votre livret d'accueil.

A votre arrivée, vous serez accueilli par le personnel soignant du service ou vous serez admis.

Pour des raisons de confidentialité, l'admission pourra être faite en chambre si votre état de santé ne permet pas une admission au service de l'accueil. Des planches d'étiquettes seront remis au soignant, après vérification de l'exactitude des renseignements inscrits.

### LES FORMALITÉS D'ADMISSION

**Vous devez vous présenter au bureau des entrées muni des pièces suivantes :**

- Votre dossier de pré-admission dûment rempli et signé,
- Une pièce d'identité avec photo (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident...),
- Votre carte vitale,
- Votre carte de mutuelle,
- Un chèque de caution.

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de vos ordonnances en cours. Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée.

## LES MAJEURS PROTÉGÉS :

L'hospitalisation d'un majeur protégé ne peut se faire qu'avec le consentement du représentant légal (articles 488 et suivants du Code Civil). Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques, vos ordonnances en cours ainsi que vos médicaments personnels dans leurs boîtes d'origine. Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée ou une provision pourra vous être demandée.

## VOTRE SÉJOUR



Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil, vous êtes pris en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre. Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette : linge de corps, pyjamas, peignoir, pantoufles, gants de toilette, serviettes éponges, savon et affaires de toilette, brosse à dents, dentifrice, nécessaire à prothèse dentaire, séchoir à cheveux. La clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels. Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulants à l'intérieur de la Clinique. Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux... Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre disponible aux admissions contre un reçu, dans la limite de leur taille. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

## CHAMBRE DOUBLE

Elle est dotée d'un cabinet de toilette avec W.C., de paravents pour les chambres doubles et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension. Un accompagnant peut prendre ses repas avec vous, sous réserve de réservation auprès du personnel (tarifs disponibles auprès des admissions).

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières. Elles vous seront proposées par le service planning et préadmission qui gère la programmation et l'organisation de votre hospitalisation. Vous serez également informé(e) de l'éventuel montant restant à votre charge en fonction du niveau de prise en charge par votre mutuelle. Un document récapitulatif sera à signer lors de votre admission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière dans la mesure où leur nombre est limité. Les chambres sont donc attribuées en fonction de nos disponibilités.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à acquitter le montant au moment de la sortie. Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement aux bureaux des admissions.

Si vous passez la nuit en chambre particulière, un accompagnant peut y dormir aussi sous réserve de disponibilité. Renseignez-vous auprès des admissions pour connaître les modalités.

## COURRIER

Vous pouvez remettre votre courrier dans la bannette à l'accueil qui est relevée par la Poste tous les matins et également recevoir du courrier durant votre hospitalisation à la Clinique.

## HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre **ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur** sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

## IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, votre identité soit vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés. À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

## INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

## LAÏCITÉ

Un comité éthique existe au sein de l'établissement et a adopté une charte de laïcité.

Sur demande faite au personnel, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix.

## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoir. **Il est demandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.**

## MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique.

Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

## PARKING

La clinique ne dispose pas de parking. Nous vous conseillons de stationner votre véhicule dans les rues adjacentes à l'établissement en tenant compte des modalités de stationnement (zones bleues). Merci de respecter le sens interdit et les places réservées aux personnes handicapées. Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnateur de vous déposer devant l'entrée principale de la clinique, des fauteuils roulants seront mis à votre disposition.

## PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

Une autorisation du médecin responsable est nécessaire pour quitter l'établissement. Des permissions pourront être accordées à la journée ainsi que des week-ends thérapeutiques. En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour.

## PERSONNEL

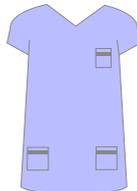
Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la Directrice des Soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification. Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.



Médecins et  
rééducateurs



Aide soignant(e)



ASH



Infirmier(e)

## PRÊT DE JEUX ET DE LIVRES

Des jeux de société sont à votre disposition au bureau des admissions (en cas de perte, 50€ vous seront prélevés sur la caution versée en début de séjour). Des livres sont en libre accès dans la bibliothèque située au rez-de-chaussée.

## PRÉVENTION DES CHUTES

En cas de nécessité et avec votre accord, une contention peut être prescrite par le médecin pour assurer votre sécurité. Des sonnettes sont à votre disposition pour faire appel au personnel qui vous aidera dans vos déplacements.

## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact et piercing) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement ou à en demander une au personnel qui prendra soin de l'étiqueter à votre nom au préalable. Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté. La responsabilité de la Clinique ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

## REPAS

Elaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non).

Afin de respecter les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens/médecins ou du responsable de service.

La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.

### Horaires des repas :

- 12h15 : Déjeuner • 15h15 à 15h45 : Collation • 18h15 : Diner

### Lieux de prise des repas :

- En service de médecine : repas servis exclusivement en chambre,
- En Soins Médicaux et Réadaptation : repas servis en salle à manger du 2<sup>ème</sup> étage (sauf le petit déjeuner en chambre),
- La collation est servie pour tous les patients en salle à manger du 2<sup>ème</sup> étage.

## SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité.

Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégale est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## SERVICES HÔTELIERS

La directrice des soins coordonne l'équipe de service hospitalier.

Cette équipe veille à la parfaite propreté et à l'hygiène de votre chambre et des locaux communs. Elle assure la distribution de vos repas. Elle joue un rôle déterminant pour le confort de votre séjour.

Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches, sans sucres, sont à votre disposition dans la salle à manger du 2<sup>ème</sup> étage.

## SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

## SURVEILLANCE

Le personnel soignant est présent 24h/24, vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce à des sonnettes situées à votre disposition à la tête de votre lit.

## TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes.

Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera engagée si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

## SERVICES

Des services supplémentaires sont proposés au sein de l'établissement. Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement aux bureaux des admissions.

## INTERNET

La Clinique dispose d'un accès Wifi. Le code d'accès est à demander à l'accueil.

## TÉLÉPHONE

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0. Pour connaître les tarifs, veuillez-vous reporter à la fiche de tarif affichée dans l'établissement.

## TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV couleur. L'infirmière vous fournira une télécommande.

## TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES

À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre 2 établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur.

Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé : vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.

## OBJETS VALEURS

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour.

Vous pouvez cependant en cas de besoin déposer vos objets de valeur dans le coffre du bureau des admissions. Celles-ci vous seront remises lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et contre reçu. A défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

## VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées tous les jours de 13h30 à 20h, sauf avis médical. Tout visiteur doit quitter la chambre au moment des soins. Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs, pas plus de deux personnes à la fois. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis à la clinique.

Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits. Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.

## VOTRE SORTIE



Nous vous prions de bien vouloir noter que les chambres doivent être libérées avant 10h. Nous vous recommandons donc de commencer dès maintenant à organiser une solution de transport pour votre retour.

## PRÉCAUTIONS À PRENDRE PENDANT LES 24 PREMIÈRES HEURES QUI SUIVENT L'INTERVENTION

- Ne conduisez pas,
- Ne prenez qu'un repas léger sans boisson alcoolisée,
- N'utilisez pas d'appareil potentiellement dangereux,
- Ne prenez pas de décision importante, car votre vigilance peut être abaissée sans que vous ne vous en rendiez compte,
- Ne prenez pas d'alcool ou autres drogues,
- Ne prenez que les médicaments prescrits sur l'ordonnance jointe,
- Prévoyez qu'une personne accompagnante vous assiste.

La date de votre départ est décidée par le médecin. C'est la/le responsable du service de soins qui organise :

- Votre départ vers votre domicile, ou un centre de rééducation, ou autre établissement de santé/soins.

Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes- rendus, lettre de liaison de sortie, examens éventuels...) vous est remise.

Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau des sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif,
- Régler les frais d'hospitalisation à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise,
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

## **SORTIE D'UN MAJEUR SOUS TUTELLE**

Pour tout patient, la sortie devra se faire en présence du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

## **SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL**

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Vous devez donc signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez eu connaissance des dangers de cette sortie prématurée.

## **VOTRE SATISFACTION**

### **• Questionnaire de sortie**

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans l'urne présente dans le service.

### **• e-Satis**

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.



# DROITS ET DEVOIRS



## ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité.

Toutes les modalités de communication du document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

## MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

## ASSOCIATIONS

Nos représentants des usagers adhèrent à des associations répondant à des problématiques qui peuvent vous concerner. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible au niveau des panneaux d'affichage dans les services et accueil.

## BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en oeuvre d'actions dans ce domaine.

## COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez la saisir en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du Directeur des Soins, ou des représentants des usagers :

- Mme BORTOLOTTI Celine - celina2506@gmail.com
- M.DEVEZ Michel - michel.devez50@gmail.com

La liste des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement. Vous pouvez également retrouver sur le site internet de l'établissement le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS MÉDICALES ET COMMERCIALES

### DE NATURE MÉDICALE

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'Établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le chef de service qui vous recevra pour comprendre votre situation.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

« Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement ; Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

## DE NATURE COMMERCIALES

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service qualité de la Clinique : [qualite.villecresnes@almaviva-sante.com](mailto:qualite.villecresnes@almaviva-sante.com). En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service qualité dans un délai d'un mois, le patient peut soumettre gratuitement au médiateur le différend l'opposant à la Clinique dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite. Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

- ANM Consommation, association loi 1901
- En ligne: [www.anmconso.com](http://www.anmconso.com)
- E-mail à : [contact@anmconso.com](mailto:contact@anmconso.com)
- Voie postale : Médiation de la Consommation ANM Consommation 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes.

Le médiateur peut être saisi soit par e-mail, soit en ligne soit par courrier postal. Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement à au service qualité de l'établissement pour tenter de résoudre directement son différend, le patient est encouragé à fournir les informations suivantes au médiateur :

- La nature de la demande
- L'exposé et la description du différend
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur.

## EQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE - EOH

Au sein de l'établissement l'EOH organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

## INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.



## **INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS**

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostique ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

## **NON DIVULGATION DE PRÉSENCE**

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## **PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE**

Les informations concernant des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le tuteur est susceptible d'entraîner des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivrera les soins indispensables.

## **PERSONNE DE CONFIANCE**

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## **SECRET MÉDICAL**

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

## NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge. Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles.

Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet ou via ce QR CODE :



## RECHERCHE

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur [www.indsante.fr](http://www.indsante.fr) Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques. A ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations medicotechniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques. Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, sanitaire et hôtelière.

Les rapports de certification de la clinique sont consultables sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, site internet de la Clinique et site internet du Ministère de la Santé : Scope Santé [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement.

Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

### Les vigilances sanitaires regroupent :

- La Pharmacovigilance (surveillance du risque d'effets indésirables résultants de l'utilisation des médicaments),
- La Matérovigilance (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux).

# SIGNALER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS



JE SIGNALE

## Mode d'emploi

### QUI PEUT SIGNALER ?

- **Particuliers** : personne concernée, proche, aidant, représentant d'une institution, association d'usagers
- **Professionnels de santé ou autres professionnels**



### QUE DOIT ON SIGNALER ?

- Tout événement non souhaité ou inhabituel survenu après un acte de soins réalisé par un professionnel de santé

### COMMENT PROCÉDER ?

Rendez-vous sur :

**[signalement.sante.gouv.fr](http://signalement.sante.gouv.fr)**

- Cliquer sur « vous êtes un particulier »
- Cliquer sur la case correspondant à l'objet de votre déclaration, par exemple : acte de soins...
- Répondre aux questions posées et cliquer sur suivant
- Remplir le formulaire proposé (il est possible de visualiser le modèle du formulaire à remplir afin de préparer sa saisie en ligne)
- Imprimer le double ou noter le numéro de référence du formulaire
- L'envoyer



### POURQUOI SIGNALER ?

Les déclarations sont analysées depuis mai 2017 par l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui les transmet ensuite à la Haute Autorité en Santé (HAS). La HAS réalise un retour d'expérience et prend, si nécessaire, des mesures correctrices pour améliorer la sécurité de tous les patients. Le nombre de déclaration reçu depuis mars 2017 met en évidence une sous-déclaration importante de ces événements indésirables. Les déclarations analysées sont totalement anonymisées.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ARS  
Agence Régionale de Santé

# Hygiène des mains

par friction hydroalcoolique



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

Circulaire N° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

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

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

# MOYENS D'ACCÈS



## Par la route

Autoroute A4 (Metz-Nancy) - Direction Créteil/Melun-Sénart A 86 – Sortie 23  
Direction Provins/Troyes D 60 – Sortie Boissy-St-Léger  
N 19 Sortie Villecresnes centre  
Francilienne N 104 - Sortie Z.I. Brie Comte Robert – Direction Créteil par N 19  
Sortie Villecresnes centre

## Par les transports en commun

RER ligne A - Gare Boissy-St-Léger - Bus 23 - arrêt / Mairie de Villecresnes  
RER ligne D - Gare de Yerres – Bus I - arrêt / Mairie de Villecresnes



8, boulevard Richerand - 94440 Villecresnes.  
Tél. 01 45 95 57 57  
contact.villecresnes@almaviva-sante.com  
www.clinique-villecresnes.com

