



Tous acteurs de votre santé

# LIVRET D'ACCUEIL



CLINIQUE BOYER



# BIENVENUE À LA CLINIQUE BOYER



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre Clinique en vue d'une hospitalisation.

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 œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre clinique s'est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée 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) et [www.scope-sante.com](http://www.scope-sante.com).

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

Catherine VEAUX  
Directrice

Le groupe Al maviva Santé réunit et gère des établissements de santé privés en région Sud et en région Ile-de-France. Il est le 1er groupe hospitalier privé de la région Sud et le 4<sup>ème</sup> en France.

Al maviva Santé assure la gestion de 4 000 lits et places, 250 salles d'interventions et d'examen s, emploie 4 000 salariés et est partenaire de 1 300 médecins libéraux. Il regroupe toutes les disciplines médicales et chirurgicales : chirurgie, gynécologie-obstétrique (dont maternité), médecine, soins de suite et de réadaptation, dialyse et hospitalisation à domicile.

Visant une qualité de soins optimale, les établissements du groupe Al maviva 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.

Structuré en tant que groupe de santé privé régional, Almaviva Santé a une force complémentaire : il s'appuie sur ses compétences pluridisciplinaires afin de créer des pôles régionaux d'excellence notamment en orthopédie, ophtalmologie, cardiologie et urologie. L'objectif ? Vous offrir une prise en charge complète pendant votre parcours de soin qui soit la plus qualitative possible et ce, tout en vous garantissant une sécurité optimale et un confort au quotidien.

Notre Clinique porte les valeurs du Groupe 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

La Clinique Boyer .....	4
Situation géographique.....	4
Les Soins de Suite et de Réadaptation .....	5
Le Plateau Technique Associé.....	5
Le pôle rééducation .....	6
Votre admission .....	7
Les formalités d'admission .....	8
Votre séjour .....	9
Votre sortie .....	14
Droits et Devoirs .....	15
Qualité et Gestions des Risques .....	19
Hygiène et Prévention .....	19

# LA CLINIQUE



## PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard 01 45 10 97 97

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE



Située au 17 rue de l'église en plein centre ville de Villeneuve Saint Georges, la clinique est à proximité de la gare de RER – ligne D.

La clinique Boyer met à votre disposition des locaux confortables dans un environnement agréable et humain.

Clinique de proximité, la clinique Boyer est polyvalente et est spécialisée également en cancérologie.

La clinique est conventionnée par la sécurité sociale et les principaux organismes d'assurance maladie.

Sa capacité d'accueil est de 70 lits de soins de suite et réadaptation réparties en 2 unités : polyvalente et cancérologie.



# LES SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION



La Clinique reçoit des patients à la suite d'un séjour hospitalier, d'intercure en cancérologie ou sur prescription de leur médecin traitant, pour assurer leur réadaptation. Le maintien ou le retour à l'autonomie constitue l'un des principaux objectifs d'un séjour en soins de suite et de réadaptation.

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

## **Les principales spécialités traitées sont notamment :**

- Affections cardio vasculaires
- Affections de l'appareil locomoteur
- Affections de l'appareil respiratoire et circulatoire
- L'inter cure de chimiothérapie / radiothérapie
- Suivi post chirurgie cancérologie
- Rééducation et cicatrisation des plaies des amputés

Grâce à une prise en charge pluridisciplinaire adaptée, la Clinique Boyer 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 est composée de**

- Médecin onco gériatre
- Médecins généralistes dont un titulaire d'un DU Soins de support
- Directrice des soins infirmiers
- Masseurs - Kinésithérapeutes
- Infirmiers
- Aide-soignants
- Psychologue
- Diététicien
- Assistant social

# LE PLATEAU TECHNIQUE ASSOCIÉ



La clinique dispose d'un plateau technique de kinésithérapie équipé de : vélo, tapis de marche, kinitec,...



## LE PÔLE RÉÉDUCATION



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

### **LA KINÉSITHÉRAPIE**

Les kinésithérapeutes de la Clinique sont présents la semaine et assurent votre rééducation en fonction de la prescription médicale.

### **LA DIÉTÉTIQUE**

Le diététicien est présent la semaine. Il élabore et adapte les régimes des patients en fonction de l'évolution de la prise en charge.

Grâce à une collaboration quotidienne avec les soignants, il diffuse une éducation de la nutrition essentielle à l'état de santé des patients.

### **LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE**

Le psychologue, titulaire d'un diplôme universitaire d'hypnothérapie, présent à temps partiel, vous proposera un accompagnement psychothérapeute.

### **L'ASSISTANT(E) SOCIAL(E)**

L'assistant(e) social(e), présent(e) la semaine, reçoit les patients et leurs proches pour les informer et les orienter pour la suite de la prise en charge du patient.

# VOTRE ADMISSION



Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. L'accueil de la clinique 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

### Tous les jours de 9h à 20h

Afin que votre arrivée se déroule le plus agréablement possible, le plus simple est de vous y préparer. L'ensemble du personnel vous remercie de votre confiance et s'engage à tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre séjour.

Vous trouverez ci-dessous les principales informations utiles pour préparer au mieux votre séjour dans notre établissement.

### Vous arrivez à la clinique entre 14h et 17h.

À votre arrivée, vous serez accueilli par l'hôtesse d'accueil qui vérifiera votre identité, éditera un bracelet d'identification ainsi que des planches d'étiquettes et vous dirigera vers l'étage où vous serez admis.

À l'étage vous serez accueilli par l'équipe soignante qui vous présentera la structure, établira un recueil des données et vous posera le bracelet d'identification.

Pour des raisons de confidentialité, l'admission est réalisée en chambre. Une fois les formalités administratives accomplies, l'agent d'admission vous remettra votre livret d'accueil et la liste des documents à fournir si nécessaire.

Le médecin référent de votre séjour, fera votre examen d'entrée et validera votre admission au sein de la clinique.

# LES FORMALITÉS D'ADMISSION



Lors de votre admission n'oubliez pas de vous munir de votre carte d'identité et votre carte vitale.

**Erreur d'identité ou Erreur de carte vitale = RISQUE MEDICAL**

## Les documents à fournir sont les suivants :

- Carte nationale d'identité
- Carte vitale
- Carte mutuelle
- Chèques de caution (séjour, TV...)

Si vous ne présentez pas toutes les pièces nécessaires, votre admission pourra 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 ainsi que de votre ordonnance en cours. Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée ou une provision pourra vous être demandée.

## 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 hôtesses d'accueil une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.

Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera posé dès votre entrée et doit être conservé durant tout votre séjour.



## VOTRE SÉJOUR



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 (si utilisation probable). La clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. Evitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux... Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre disponible à l'accueil.

### **ACCOMPAGNANTS**

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière. Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous. Pour cela, adressez-vous au personnel du service (tarifs affichés au bureau des admissions et dans les chambres). Au moment des soins, il peut être demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, merci de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

### **CHAMBRE**

Les chambres sont à 1 ou 2 lits. Elles sont, pour la majorité, dotées 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.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont affichés au bureau des admissions. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée. Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

## COIFFEUR/ PÉDICURE

Coiffeur, pédicure vous proposent leurs services. Prenez rendez vous auprès de l'accueil.

## COURRIER

Le courrier adressé aux patients est distribué tous les jours. Vous pouvez remettre votre correspondance à l'accueil qui en assurera la transmission à la Poste.

## CULTE

Sur demande faite à l'infirmière référente, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix.

## HÔTELLERIE

L'équipe de service hôtelier 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.

## 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 sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement. En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.

Pour votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous- vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoirs.

## IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité 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 remis par un soignant.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participe 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 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.

## LINGE ET TENUE

Nous vous demandons de ne pas circuler en dehors des étages en pyjama ou en robe de chambre. Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel.

Il est interdit de laver du gros linge dans les chambres.

## 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. 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.

## PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

Il est interdit de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin responsable. Des permissions pourront être accordées à la journée. En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour.

## PERSONNEL

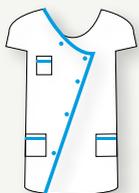
Le personnel soignant est placé sous l'autorité de l'infirmière référente. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.

Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.

(à modifier selon les tenues dans les cliniques)



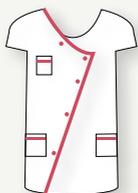
Infirmière  
référente  
Infirmier(e)  
tenue blanche



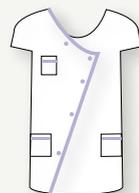
Aide-soignant



Kinésithérapeute



Administratif  
et soins de  
support



Agent de  
service



Technicien

## PRÉVENTION DES CHUTES

Afin de prévenir le risque de chute, une évaluation est systématiquement réalisée dès votre admission. Le personnel mettra ensuite les mesures nécessaires.

## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact) 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). Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée. Afin de respecter intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des médecins ou de l'infirmière. La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement. Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de la Clinique.

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

## SERVICE SOCIAL

L'assistant social vous aidera à préparer votre retour à domicile avec la mise en place d'aides technique et humaines. Vous pouvez demander à prendre rendez-vous auprès de l'accueil.

## SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. 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 retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.



## TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.

L'accueil de la clinique se tient à votre disposition si vous souhaitez bénéficier d'un téléphone avec lequel vous pourrez directement obtenir le réseau téléphonique. Le montant de vos unités téléphoniques consommées vous sera facturé à votre sortie.

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

## TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV couleur. L'accueil vous fournira une télécommande contre un chèque de caution, non encaissé, qui vous sera rendu lorsque la télécommande sera restituée.

## TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES

À compter du 1er 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.

## VALEURS

Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux, etc. La direction ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol. Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur contre un reçu, dans le coffre de la clinique. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

## 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 13h à 20h, sauf avis médical. Tout accompagnant ou 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. Pour une question d'hygiène et de repos l'accès aux chambres est interdit aux mineurs. 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 leurs frais.

# VOTRE SORTIE



C'est avec votre collaboration et celle de votre entourage que le médecin décidera du jour de votre sortie. Sauf avis médical, un moyen de transport personnel devra être privilégié.

Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez 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 dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

**Attention : si vous êtes majeur protégé, toute sortie ne peut se faire qu'en présence de votre tuteur.**

Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes rendus, examens éventuels...) vous est remise, directement, ainsi qu'au médecin que vous aurez désigné.

## **Les frais d'hospitalisation à votre charge :**

- Le ticket modérateur, le cas échéant
- Le forfait journalier
- Les suppléments hôteliers proposés et acceptés à l'entrée,
- La chambre particulière, le cas échéant
- Le téléphone, s'il a été demandé
- Les repas des accompagnants, le cas échéant
- Les suppléments à la carte, le cas échéant

Seule une prise en charge par la Mutuelle, mentionnant clairement et en détail sa participation, parvenue par courrier ou par fax au plus tard la veille de la sortie, pourra éventuellement vous éviter l'avance des frais.

Les patients pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale ne sont pas exonérés du forfait journalier et du supplément hôtelier.

## **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.

## **APPRÉCIATION DE VOTRE SATISFACTION**

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 la boîte aux lettres située à l'accueil.

Il est destiné à recueillir vos appréciations sur toutes les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement. Sachez que chaque questionnaire fait l'objet d'une exploitation minutieuse et vos observations, remarques ou suggestions sont prises en considération pour améliorer la qualité de nos services.



# DROITS & 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 cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux 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 dudit 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. Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour. Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient. 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.

## **BIENTRAITANCE**

Le groupe a mis en place une charte bientraitance à laquelle l'établissement adhère. Elle est remise à l'ensemble du personnel. Des formations sont régulièrement organisées afin de sensibiliser les professionnels sur cette thématique.

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).

## **COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR**

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » (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 CLUD 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 œuvre d'actions dans ce domaine.

## **COMMISSION DES USAGERS**

Elle 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). Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction ou en vous rapprochant du service qualité aux coordonnées présents sur les affiches dans les services ou par mail à [usagers.boyer@almaviva-sante.com](mailto:usagers.boyer@almaviva-sante.com)

Vous pouvez également vous renseigner auprès de l'infirmière référente. La liste des membres de la CDU est en annexe de ce livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.

## **MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION**

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO :

[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

## **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. 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 cadre de soins.

## **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.

Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient.

Nous conservons vos données dans le respect des réglementations.

Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : [dpo.groupe@almaviva-sante.com](mailto:dpo.groupe@almaviva-sante.com)

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ».

Nous mettons en œuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

## **L'IDENTIFIANT NATIONAL DE SANTÉ (INS)**

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, toutes les personnes nées sur le sol français et/ou bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un INS. L'INS c'est l'identifiant national de santé. Il se compose de votre numéro de sécurité sociale + 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 améliore la qualité et la sécurité de la prise en charge.

## **ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (EOH)**

Au sein de l'établissement l'EOH organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, elle est assisté sur le terrain par des référents hygiène. La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## **EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer l'infirmière référente ou la direction, ou tout autre responsable.

Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation. Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique.

La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (voir ci-dessous). Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

## **INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ**

La Loi du 4 mars 2002 a règlementé 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.

## **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 la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leur 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 entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre 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 (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

# QUALITÉ & 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 médico- techniques, 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 la gestion 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 Matéiovigilance** (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux),

# HYGIÈNE & PRÉVENTION



Au cours d'un séjour en établissement de santé, il existe un risque de contracter une infection associées aux soins. Une infection associées aux soins est une infection acquise par le patient lors de son séjour dans la Clinique. Elle peut être liée aux soins ou simplement survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical (par exemple, une grippe transmise d'un visiteur extérieur à un patient).

La Clinique met tout en œuvre pour réduire le plus possible le risque infectieux et assurer la qualité des soins qui vous sont prodigués. Une Équipe Opérationnelle en Hygiène (EOH), constituée d'un médecin et une infirmière hygiéniste agissent au quotidien pour la surveillance et la prévention des infections associées aux soins. L'EOH travaille en étroite collaboration avec la Commission Médicale d'Établissement et une équipe pluridisciplinaire rassemblant des professionnels administratifs (Direction, Responsable Qualité) comme des professionnels de terrain (Médecin biologiste, Pharmacienne, Infirmière référente, Médecin du travail).

Chaque année, un programme de maîtrise du risque infectieux est construit, réalisé et évalué pour une amélioration constante de la qualité et de la sécurité des soins. Mais la maîtrise du risque infectieux est l'affaire de tous, soignants et non soignants, patients et visiteurs. Vous pouvez ainsi nous aider en respectant quelques mesures simples

## **AVANT VOTRE HOSPITALISATION :**

- Préciser au praticien ou au personnel soignant si vous êtes porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques (BMR),
- Signalez si vous avez été hospitalisé à l'étranger durant l'année écoulée.

## **PENDANT VOTRE HOSPITALISATION :**

- Faites systématiquement appel au personnel soignant pour toute manipulation des cathéters veineux, lignes de perfusions, drains, sondes,
- Ne touchez pas à votre pansement ni aux cicatrices opératoires,
- Pratiquez une hygiène des mains après les gestes de la vie courante et faites respecter cette pratique à vos visiteurs,
- Veillez à une hygiène corporelle et dentaire satisfaisante (toilette au savon et hygiène bucco-dentaire quotidiennes, port de linge de corps et de pyjama propres),
- Respectez et faites respecter à vos proches les précautions complémentaires destinées à éviter la transmission d'un germe dont vous pourriez être momentanément porteur. Ces précautions vous seront expliquées par le personnel soignant,
- Évitez tout contact avec un proche présentant une infection transmissible aussi banale qu'elle puisse paraître (rhume, grippe),
- Évitez de recevoir à la clinique des enfants de moins de 15 ans,
- N'acceptez pas de fleurs ou de plantes en pots pouvant être une source d'infections.

## **APRÈS VOTRE HOSPITALISATION :**

- Respectez les consignes données par votre praticien,
- Si vous constatez des signes tels que fièvre, rougeur ou écoulement de la plaie, douleur persistante, téléphonez immédiatement à votre praticien,

Si malgré les efforts déployés par l'ensemble des professionnels une infection survenait :

- Vous en serez immédiatement informé par votre médecin,
- Des examens bactériologiques seront effectués et un traitement adapté sera mis en place avec la collaboration d'un infectiologue,
- L'Équipe Opérationnelle en Hygiène sera mobilisée pour analyser la cause de l'infection et effectuer éventuellement le signalement à une tutelle extérieure.

Si vous souhaitez poser une question à l'Équipe Opérationnelle en Hygiène, vous pouvez le faire :

- Par mail : [eoh.boyer@almaviva-sante.com](mailto:eoh.boyer@almaviva-sante.com)

Notre classement au tableau de bord national (évaluation annuelle de nos actions en hygiène) est consultable sur le site internet [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr). Il est également affiché dans le hall d'accueil de la Clinique.

## 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



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.



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.



**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.



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.



**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.



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.



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.



**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



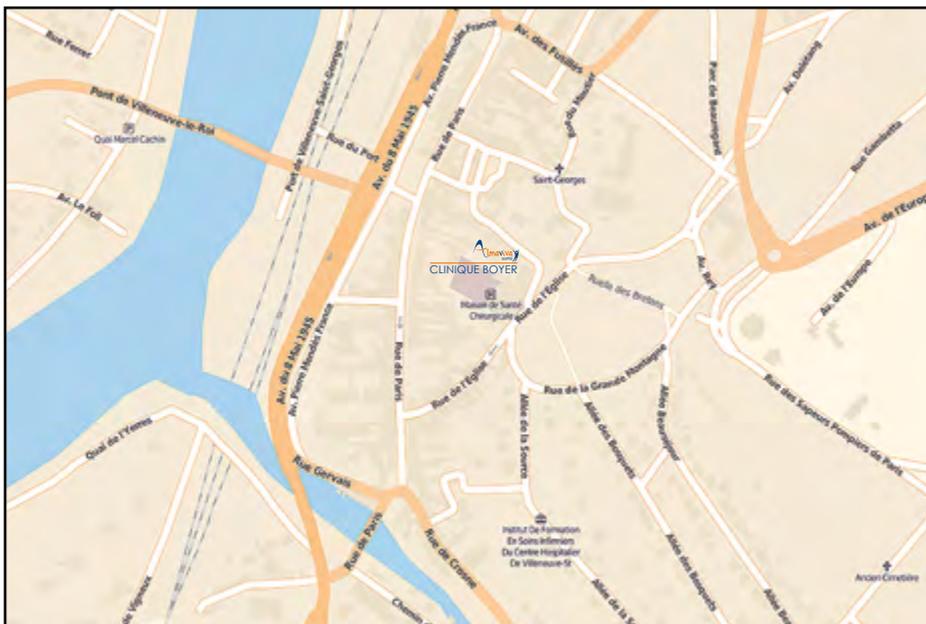
La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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



## En voiture

A4 (Metz-Nancy) : direction Créteil Melun Sénart

Prendre l'A86 en direction de Troyes Créteil et sortir à Valenton / Villeneuve St Georges

Prendre la N6 en direction de Villeneuve Saint Georges

## En transports

RER Ligne D : descendre à la station "Villeneuve Saint Georges"

prendre à pied la rue de Paris et la 2ème à gauche jusqu'à la rue de l'Église

## Par le Bus

De Créteil : prendre le bus S.T.R.A.V, ligne A, B, K

De Boissy St Léger : ligne J1 ou J2

De Montgeron : Ligne A

De Yerres : Ligne B



## CLINIQUE BOYER

17, rue de l'Église, 94190 Villeneuve-Saint-Georges

Tél. 01 45 10 97 97 - Fax 01 43 82 15 15

contact.boyer@almaviva-sante.com

www.clinique-boyer.fr -  almaviva sante