

# HOSPITALISATION DE JOUR



# LIVRET D'ACCUEIL

Tous acteurs de votre santé

# BIENVENUE À LA CLINIQUE BOYER

Madame, Monsieur,  
Vous avez été admis dans notre établissement en vue d'une hospitalisation partielle.

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 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 Île-de-France, en Rhône-Alpes, en Corse, en Guadeloupe, au Canada et en Italie, ainsi que d'une excellente réputation dans tous les domaines chirurgicaux. Almaviva Santé propose des prises en charge médicales et chirurgicales dans les disciplines suivantes : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Dialyse, Radiothérapie, Psychiatrie 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.**



## SITUATION GÉOGRAPHIQUE

L'établissement est situé au 17 rue de l'église en plein centre ville de Villeneuve Saint Georges, 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.

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

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

Sa capacité d'accueil est de 70 lits de soins médicaux et réadaptation répartis en 2 unités : polyvalente et cancérologie, ainsi que 10 places en hôpital de jour gériatrique et polyvalent.



## HORAIRES

**Du lundi au vendredi de 9h à 19h  
et le samedi et dimanche de 13h à 19h.**



## CONTACTS

**Standard**

☎ 01 45 10 97 97

Si vous pensez que votre état de santé nécessite une prise en charge plus rapide, appelez le 15 qui organisera votre prise en charge vers un service adapté.



**L'établissement a été  
certifié le 24 septembre  
2025 par la Haute  
Autorité de Santé**

# SOMMAIRE

|                                                      |                |
|------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Les soins médicaux et réadaptation .....</b>      | <b>4</b>       |
| <b>Le plateau technique associé .....</b>            | <b>4</b>       |
| <b>Le pôle rééducation.....</b>                      | <b>5</b>       |
| <b>Votre parcours administratif .....</b>            | <b>6 - 8</b>   |
| <b>Pour votre séjour : .....</b>                     | <b>10</b>      |
| <b>ambulatoire ou hospitalisation</b>                |                |
| <b>Votre sortie.....</b>                             | <b>11</b>      |
| <b>Vos droits.....</b>                               | <b>12 - 14</b> |
| <b>Vos devoirs .....</b>                             | <b>15</b>      |
| <b>Hygiène, qualité et gestion des risques .....</b> | <b>16 - 18</b> |

## POUR PLUS D'INFORMATIONS



<https://www.clinique-boyer.fr/>



<https://www.facebook.com/clinique.boyer.almaviva.sante/>



**Notre établissement  
porte les valeurs  
d'Almaviva Santé.**

# LES SOINS MÉDICAUX ET RÉADAPTATION

La Clinique reçoit des patients en hospitalisation de jour, tous types de population avec orientation gériatrique, polyopathologique et orthopédique, pour assurer leur 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 présenter une prise en charge optimale de l'arrivée à la sortie du patient.

## LES PRINCIPALES SPÉCIALITÉS PRISES EN CHARGE :

- Affections cardio vasculaires
- Affections de l'appareil locomoteur
- Affections de l'appareil respiratoire et circulatoire
- Réhabilitation à l'effort
- 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, centré sur la stimulation cognitive, la prévention des chutes et la rééducation orthopédique. Chaque prise en charge est collective et adaptée à chaque situation.

## NOTRE ÉQUIPE MÉDICALE :

- Médecins titulaires de divers diplômes universitaires
- Directrice des soins infirmiers
- Masseurs - Kinésithérapeutes
- Enseignant en activité physique adapté (EAPA)
- Infirmiers
- Aide-soignants
- Psychologue
- Diététicien
- Assistant social
- Secrétaire médicale
- Infirmière référente et Infirmière hygiéniste
- Ergothérapeute
- Psychomotricien



## LE PLATEAU TECHNIQUE ASSOCIÉ

La clinique dispose d'un plateau technique de rééducation composé d'une cuisine thérapeutique, de vélos, tapis de marche, kinetec, sylverfit, ...



# 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.

## LES KINÉSITHÉRAPEUTES

Ils mettent en place des séances de rééducation et de mobilisation (motrice, respiratoire, etc.) pour restaurer les fonctions physiques du patient. Ils aident le patient à regagner ou maintenir son autonomie, avec un programme personnalisé. Enfin, les kinés travaillent en collaboration avec les autres professionnels (médecins, infirmiers, ergothérapeutes,...) pour inscrire la prise en charge dans un projet global de soins. Les kinésithérapeutes sont présents la semaine.

## L'ENSEIGNANT(E) EN ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE (APA)

A pour mission d'élaborer et de conduire des programmes d'activités physiques — adaptées aux capacités et aux besoins du patient — afin de favoriser la récupération, le maintien ou l'amélioration de ses fonctions motrices, cardio-respiratoires et son bien-être global.

## L'ERGOTHÉRAPEUTE

A pour mission d'aider le patient à retrouver — ou préserver — un maximum d'autonomie dans les gestes de la vie quotidienne. Il/elle évalue les déficits fonctionnels, repère les obstacles environnementaux ou corporels, et propose des adaptations, des techniques, environnementales ou comportementales, pour faciliter la vie quotidienne. Il/elle conçoit et met en œuvre des activités thérapeutiques adaptées au patient pour améliorer ses capacités fonctionnelles, préserver ou restaurer les gestes essentiels, et limiter la dépendance. Enfin, l'ergothérapeute collabore avec les autres professionnels de l'équipe (médecins, kinés, infirmiers, etc.) pour inscrire la prise en charge dans un projet global de soins.

## LE/LA PSYCHOMOTRICIEN(NE)

Aide le patient à retrouver ou maintenir l'harmonie entre le corps, le mouvement et la psyché. Il/elle évalue les fonctions motrices, l'équilibre, la posture, la coordination, les aspects liés au schéma corporel ou à la perception. Sur cette base, il/elle propose des séances adaptées pour favoriser la récupération, atténuer les troubles psychomoteurs, améliorer le bien-être global et restaurer une relation apaisée au corps. Enfin, le/la psychomotricien(ne) collabore avec l'équipe soignante pour intégrer la prise en charge psychomotrice dans le projet global de soins.



## 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, elle assure une éducation de la nutrition essentielle à l'état de santé des patients.

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

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

# VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF

Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. 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. Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée.

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.



**Création du dossier administratif**



**Élaboration du projet de soins personnalisé**



**Présentation du planning et des locaux**

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

**Du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 13h à 19h.**

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. À votre arrivée, vous serez accueilli par l'hôtesse d'accueil qui vérifiera votre identité et vous dirigera vers l'infirmière de l'hôpital de jour.

Le médecin référent de votre séjour, fera votre examen d'entrée et validera votre admission au sein de la clinique. À la suite de votre arrivé, vous verrez le personnel de rééducation.

## LES FORMALITÉS D'ADMISSION

**Les documents à fournir sont les suivants :**

- Votre passeport admission dûment rempli et signé,
- Carte nationale d'identité
- Carte vitale
- Carte mutuelle

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de vos ordonnances en cours.





## CAS PARTICULIERS

### 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 E-112 ;
- Si vous êtes ressortissant(e) 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.

## 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, de favoriser l'échange et le partage, et d'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.

## IDENTITOVIGILANCE

Dès votre pré-admission, 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 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.**

**LORS DE VOTRE ADMISSION  
n'oubliez pas de vous munir de votre  
carte d'identité et votre carte vitale**

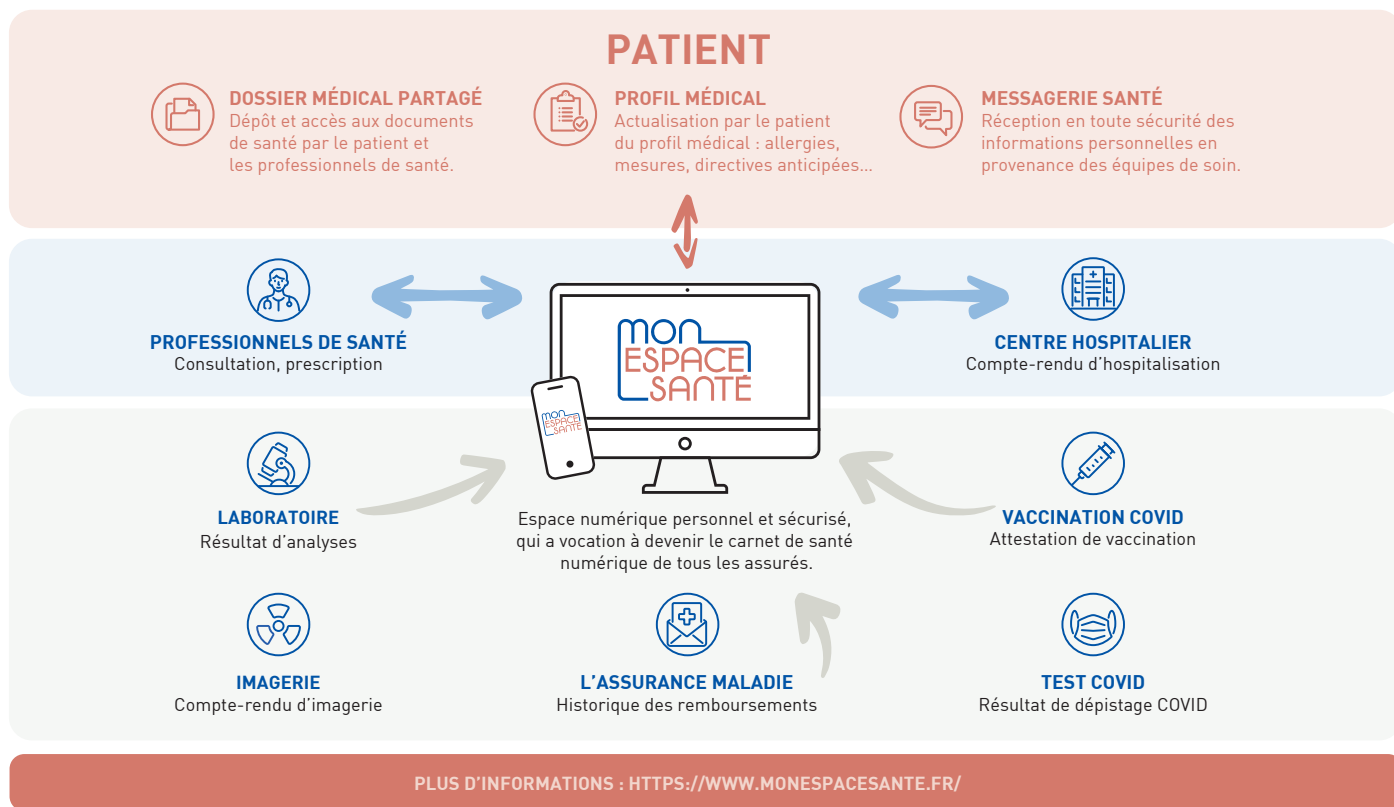


**ERREUR D'IDENTITÉ OU ERREUR DE CARTE VITALE  
= RISQUE MÉDICAL**

## 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/>





# POUR VOTRE SÉJOUR :

**Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter une tenue confortable.  
Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la clinique.**

## ACCOMPAGNANTS

L'aidant peut être présent lors de l'admission et tout au long de la prise en charge en fonction des activités.

## ATELIER CUISINE ET COLLATIONS

Au moment de l'atelier cuisine, il vous sera demandé de suivre des règles d'hygiène. Si vous avez des allergies ou vous suivez un régime, faites le savoir au professionnel.

## CONFORT

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

## IDENTITÉ

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un collier d'identification vous sera posé par un soignant. Ce collier 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. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

## INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis(e) en relation avec une personne parlant votre langue (selon les interprètes référencés sur l'établissement). N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

## MÉDICAMENTS

Les médicaments ne sont pas fournis par la clinique, la prise doit être réalisée au domicile.

## OBJETS DE VALEUR

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.

## 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. Le personnel soignant est présent 24h/24, vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce à des sonnettes situées dans les toilettes, représentées par des cordelettes rouges. Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.

## 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, verres de contact et piercings) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à les apporter pour faciliter votre prise en charge. Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté. La responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

## 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

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre service social joignable au 01 45 10 97 97 afin d'être accompagné ainsi que votre famille dans vos différentes démarches administratives notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.)

## 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.

## TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES

Nous nous assurons de l'organisation et de la gestion du transport entre votre domicile et l'hôpital de jour. Vous avez le choix de l'entreprise des transports et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie dans les conditions habituelles de remboursement.

# VOTRE SORTIE

C'est avec votre collaboration et celle de votre entourage que le médecin décidera du jour de votre sortie de l'hôpital de jour.

Le jour de votre sortie, votre dossier de sortie vous sera transmis par l'infirmière de l'hôpital de jour. Ce dossier comprendra :

- la fiche de liaison.
- le compte rendu d'hospitalisation partielle.
- les éventuelles rendez-vous et ordonnances.

## INTERRUPTION CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez d'interrompre votre prise en charge de l'hospitalisation de jour, 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.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

## LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établit une prescription de transport. Ce document vous permet le remboursement éventuel, par votre CPAM et/ou votre mutuelle, des frais facturés.

Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas ou être remboursé(e) par votre mutuelle. N'hésitez pas à consulter le site de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ainsi que votre mutuelle.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si vous ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.



## 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. Celui-ci est à remettre au personnel du service ou à déposer dans l'urne présente dans le service.

### e-Satis

Par ailleurs, la Haute Autorité de 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 de la Haute Autorité de 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 invité 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.



# VOS DROITS



Retrouvez l'ensemble des informations réglementaires, qualité et droits du patient sur notre site internet



## ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Vous pouvez consulter votre dossier médical à tout moment. Il contient l'ensemble des informations utiles à votre diagnostic, votre traitement et votre suivi.  
Pour y accéder, il suffit d'adresser **une demande écrite** à la Direction de l'établissement, accompagnée d'une **copie de votre pièce d'identité**.  
L'établissement vous transmettra votre dossier, après complétude d'un formulaire motivant votre demande :

- **dans les 8 jours** suivant la réception de votre demande complète (ou **dans les 2 mois** si les informations datent de plus de 5 ans),
- après un délai légal minimum de **48 heures**.  
En cas de décès, vos **ayants droit** peuvent accéder au dossier si :
  - vous ne vous y êtes pas opposé(e),
  - et que leur demande répond à un **motif légitime** (article L.1110-4 du Code de la Santé Publique).

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La loi garantit à chaque patient une prise en charge adaptée de la douleur, quel que soit son âge ou sa situation (article L.1110-5 du code de la santé publique).  
Si vous ressentez une douleur, même légère, **dites-le dès qu'elle apparaît**. La douleur n'est pas quelque chose que vous devez "supporter". Décrire votre douleur permet aux équipes de comprendre ce que vous vivez et à choisir le traitement le plus adapté. Vous pouvez en parler à tout moment à une infirmière, un médecin ou **à tout membre** de l'équipe.  
Décrire où vous avez mal, comment ça fait mal, ou quand cela s'intensifie nous permet d'agir rapidement.  
Un comité spécialisé travaille également à améliorer en permanence la prise en charge de la douleur dans l'établissement. Notre priorité : **que votre douleur soit reconnue et correctement traitée**.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Au sein de l'établissement une équipe opérationnelle en prévention du risque infectieux organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins.  
La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## 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 du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

## COMMISSION DES USAGERS (CDU) & LEURS REPRÉSENTANTS

Cette commission veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge et celle de vos proches.

Vous pouvez la saisir en adressant une lettre à la direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès des représentants des usagers :

**usagers.boyer@almaviva-sante.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 ou sur le site internet de ce dernier.



## 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.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Rédiger vos directives anticipées, c'est choisir d'exprimer à l'avance ce qui compte pour vous si, un jour, vous ne pouvez plus décider vous-même.

Ce document – prévu par la loi Léonetti – s'adresse à chacun, en bonne santé ou malade, et permet de faire respecter vos valeurs, vos préférences et votre vision d'une prise en charge qui vous ressemble.

Vous pouvez y préciser les traitements que vous souhaiteriez poursuivre, limiter ou refuser, ainsi que ce que vous considérez comme une fin de vie sereine et respectueuse.

C'est une manière d'être acteur de votre parcours de soins et d'alléger la charge de décision pour vos proches.

Il est également utile d'en **parler avec votre personne de confiance**, celle que vous avez désignée pour être votre interlocuteur si vous ne pouvez plus vous exprimer. Connaître vos choix l'aidera à relayer votre volonté avec justesse, et à vous représenter en toute tranquillité, le moment venu.

Rédiger vos directives anticipées, c'est offrir une **clarté précieuse** à vous-même, à vos proches et aux soignants qui vous accompagneront.

## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS DE NATURE MÉDICALE ET COMMERCIALE

### DE NATURE MÉDICALE

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès de 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 la direction des soins 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 prévu 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, la 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 COMMERCIALE

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service qualité de l'établissement : **raq.boyer@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 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.

## 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 diagnostic, 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.

## PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Lors de votre prise en charge dans l'établissement, certaines informations vous concernant sont enregistrées. Elles servent uniquement à organiser vos soins et à assurer votre suivi médical.

### Comment vos données sont-elles protégées ?

Seuls les professionnels autorisés peuvent accéder à vos informations.

Nous utilisons des outils et des règles de sécurité pour éviter toute perte, fuite ou utilisation non autorisée.

### Pourquoi vos données sont-elles utilisées ?

Elles permettent :

- de préparer vos soins,
- d'assurer la continuité entre les différents professionnels,
- de gérer votre dossier administratif et médical,
- de respecter les obligations prévues par la loi.

### Combien de temps sont-elles gardées ?

Votre dossier médical est conservé :

- 20 ans après votre dernier séjour,
- ou jusqu'à vos 28 ans si vous étiez mineur(e) lors de la prise en charge.

### Vos droits

Vous pouvez notamment :

- demander à voir vos données,
- demander une correction si elles sont inexactes,
- poser des questions ou faire une demande particulière concernant leur utilisation.

**Pour exercer vos droits : [dpo.groupe@almaviva-sante.com](mailto:dpo.groupe@almaviva-sante.com)**

### Pour plus d'informations

Tout le détail sur la gestion de vos données est disponible sur notre site internet ou via le QR code présent dans ce livret.



## 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 rattaché.

## 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.

## SECRET MÉDICAL

L'établissement 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 l'établissement 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.



# VOS DEVOIRS

## RESPECT ET CIVISME

Respecter les professionnels en charge de votre santé. Les menaces, insultes ou violences verbales/physiques peuvent engager des poursuites (Article 433-5 du Code pénal). Maintenir le calme dans les espaces communs et les chambres, et respecter l'intimité d'autrui.

## TRANSMISSION LOYALE D'INFORMATIONS

Informers les professionnels de manière complète et sincère (traitements en cours, allergies, antécédents médicaux ou chirurgicaux...).

## ORGANISATION DES VISITES

Faire respecter les horaires de visite et limiter le nombre de visiteurs selon les consignes données par le service. Éviter les visites prolongées, les regroupements trop nombreux ou la présence de jeunes enfants.

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Respecter les règles d'hygiène et les recommandations alimentaires : lavage des mains, alimentation équilibrée.... Interdiction stricte de la présence d'animaux, non autorisés dans l'établissement.

Des locaux propres et entretenus sont mis à disposition et doivent être respectés par les patients et les visiteurs. Afin de limiter les risques infectieux, les plantes et les fleurs ainsi que les aliments frais provenant de l'extérieur sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

## INTERDICTIONS LIÉES AU TABAC ET À L'ALCOOL

Il est **formellement interdit de fumer ou vapoter** dans les locaux utilisés pour l'accueil, les soins, les consultations et l'hébergement des patients, conformément à la loi n° 91-32 de 1991.

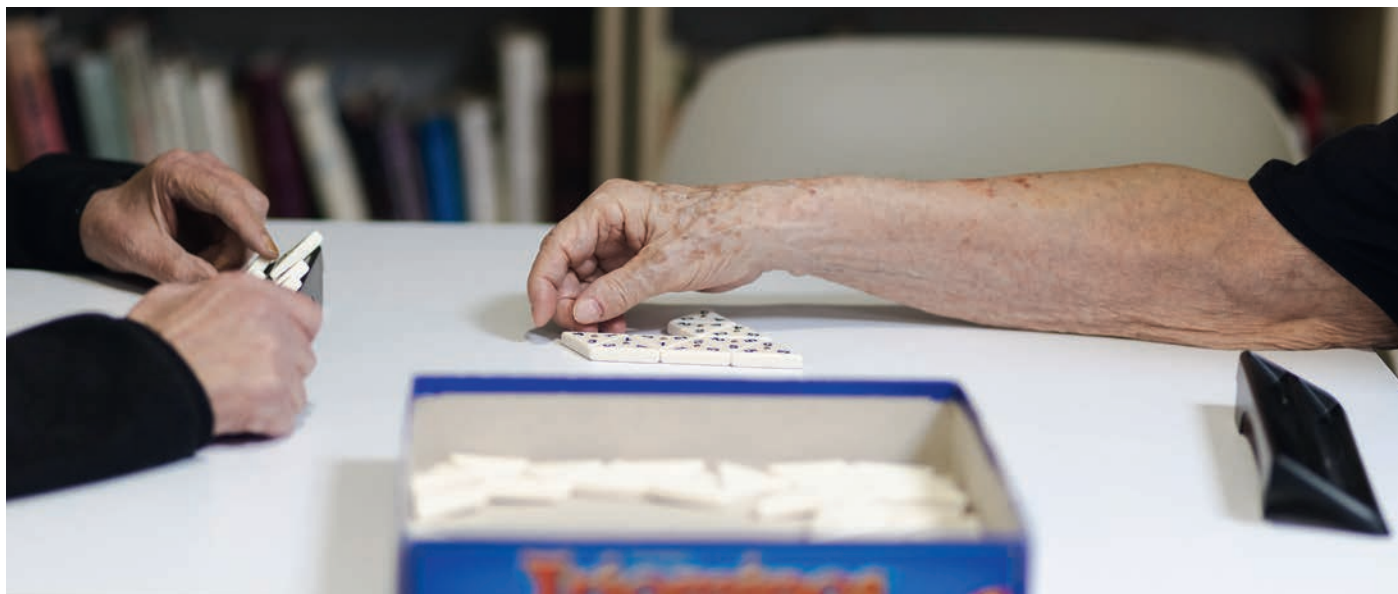
L'apport de **boissons alcoolisées est interdit** dans l'établissement.

## RESPECT DU MATÉRIEL ET DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Veiller à ne pas détériorer, surutiliser ou gaspiller le matériel mis à disposition. Respecter les instructions de sécurité (évacuations, alarmes, consignes incendie...).

## DROIT À L'IMAGE

- **Principe** : Toute photographie ou vidéo réalisée dans l'établissement, qu'elle concerne un patient, un visiteur ou un professionnel, nécessite **un consentement préalable et écrit** de la personne concernée.
- **Utilisation** : Les images ne peuvent être utilisées qu'aux fins indiquées dans l'autorisation (communication interne, externe, formation...).
- **Interdiction** : Il est **strictement interdit** de prendre des photos ou vidéos des autres patients ou du personnel sans autorisation.
- **Protection des données** : Les images sont des données personnelles et sont protégées par le **RGPD** et le Code civil (articles 9 et suivants).



# LAVAGE DES MAINS AVEC DE LA SOLUTION HYDROALCOOLIQUE

*en 9 étapes*



Déposer le produit dans  
le creux de la main



Frotter largement paume  
contre paume



Frotter l'un après l'autre le dos  
de chaque main



Frotter entre les doigts



Frotter le dos des doigts  
contre la paume de l'autre main



Sans oublier les pouces



Insister sur le bout des doigts  
et les ongles pour chaque main



Terminer par les poignets



Frotter jusqu'au séchage complet  
des mains, ne pas rincer,  
ni essuyer



# QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Notre établissement est engagé dans une démarche qualité structurée dont l'objectif est simple : vous garantir des soins sûrs, conformes aux bonnes pratiques, et améliorés en permanence.

## UNE DÉMARCHE QUI SÉCURISE CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Nous utilisons des procédures validées, des contrôles réguliers et des outils de suivi pour éviter les erreurs et renforcer la sécurité des soins.

Cette organisation concerne l'ensemble de l'établissement : équipes médicales, paramédicales, médico-techniques, hôtelières et logistiques.

## UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Nos équipes analysent régulièrement leurs résultats, leurs pratiques et les situations rencontrées.

Des audits, des retours d'expérience et des projets d'amélioration sont menés toute l'année pour faire évoluer nos méthodes et garantir la meilleure qualité de prise en charge.

## PILOTAGE DES RISQUES ET VIGILANCES SANITAIRES

Plusieurs instances internes contribuent à cette démarche qualité en assurant une gestion des risques par le suivi en continu des événements indésirables, des risques potentiels et des vigilances sanitaires. Pour plus d'information : <https://ansm.sante.fr/>

Elles mettent ainsi en œuvre des actions préventives et correctives régulières. L'objectif : anticiper, corriger et sécuriser durablement votre prise en charge.

## CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (HAS)

L'établissement participe à la certification menée par la Haute Autorité de Santé.

Cette évaluation indépendante examine la qualité et la sécurité des soins, l'organisation de l'établissement et sa capacité à améliorer constamment ses pratiques.

Les résultats de la certification sont publics et consultables sur le site Qualiscope :

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope)

## INDICATEURS DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Comme tous les établissements de santé, nous publions chaque année des indicateurs nationaux permettant de mesurer la qualité et la sécurité de nos prises en charge. Ils sont disponibles sur :

- **QualiScope (HAS)**
- **le site internet de l'établissement**

## ADRESSES UTILES

### Santé Info Droits

Collectif Interassociatif sur la santé (CISS)

[www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits)

### Portail des Maisons Départementales des Personnes Handicapées

[www.mdph.fr](http://www.mdph.fr)

### Site Officiel de l'administration française

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

### Site de l'Assurance Maladie

[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

### Portail des Agences Régionales de Santé (ARS)

[www.ars.sante.fr](http://www.ars.sante.fr)

### Site de la Haute Autorité de Santé (HAS)

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

**Nous espérons que ce livret vous apportera le maximum d'éclaircissements et de réponses aux questions que suscite votre prise en charge. Sachez que l'équipe reste à votre disposition si vous avez des interrogations.**

# Signaler un évènement indésirable associé aux soins

## 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 évènement non souhaité ou inhabituel** survenu après un acte de soins réalisé par un professionnel de santé.

### POURQUOI SIGNALER ?

Les déclarations sont analysées depuis mai 2017 par l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui les transmet ensuite à la Haute Autorité de 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 déclarations reçues depuis mars 2017 met en évidence une sous-déclaration importante de ces événements indésirables. Les déclarations analysées sont totalement anonymisées.

### COMMENT PROCÉDER ?

Rendez-vous sur :

**signalement.social-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**



# 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



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



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

Accéder



## 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 train

**Par le RER Ligne D :**  
descendre à la station "Villeneuve Saint Georges"  
prendre à pied la rue de Paris puis tourner à la 2<sup>e</sup>  
à gauche jusqu'à la rue de l'Église.



## En transports en commun

### 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

