



LIVRET D'ACCUEIL

Un écrin de verdure aux portes de Paris

RDV DE DEMANDE D'ADMISSION 01 45 14 71 16

ACCUEIL 01 45 14 70 00

FAX 01 45 14 70 14



RÈGLES POUR VOTRE SÉCURITÉ ET CELLE DES AUTRES PATIENTS ET PERSONNELS

Conformément aux préconisations et consignes des autorités sanitaires en vigueur

COVID-19 : Le port du masque n'est plus obligatoire mais recommandé. La distance de sécurité également est fortement recommandée. Un test PCR peut être réalisé à l'admission sur proposition.

Ces règles sont régulièrement ajustées en fonction des recommandations, de la situation sanitaire et des contraintes de l'établissement.

EN PAGE 23 :

Les sorties thérapeutiques sont autorisées :

- A partir du 15^{ème} jour d'hospitalisation
- Sur prescription médicale de votre psychiatre référent
- De 13h30 à 17h30 en semaine et de 11h30 à 17h30 les weekends et jours fériés

EN PAGE 28 :

Les visites sont :

- Autorisées entre **14h30 et 18h tous les jours**
- Sur rendez-vous pris préalablement auprès de l'accueil (en composant le 9 depuis le téléphone de votre chambre)
- Limitées à 2 visiteurs maximum par patient

Cafétéria : un espace de détente est à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment A, en semaine de 13h30 à 21h00, le samedi et le dimanche de 9h00 à 21h00

EN PAGE 36 :

La phrase « Avec votre accord, ces équipements seront remis au personnel soignant lors de votre admission et vous seront restitués ponctuellement pour utilisation » est supprimée. En effet, les appareils électriques tels que bouilloire, cafetière, fer à repasser, etc. sont interdits dans l'établissement.

EN PAGE 46 : ENCART SUR LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers sont à votre écoute :

- M. Luc GENTIL (Vice-président CDU, titulaire) au 06.70.70.59.07 ou par email : luc@gentil.net
- M. Denis LEPETIT (titulaire) au 06.38.40.63.17 ou par email : delepetit@gmail.com

Sur rendez-vous au 01.45.14.70.00 :

- Personne responsable des relations avec les usagers : Mme Magali BARRERE
- Médiateur médical et Président CME : Docteur Sophie CHRISTOPHE-HUET (Titulaire)
- Médiateurs non médicaux : Mme Magali BARRERE (Titulaire) et Mme Isabelle LEFEVRE (Infirmière Coordinatrice, suppléant)

SOMMAIRE

BIENVENUE A LA MAISON DE SANTÉ DE NOGENT-SUR-MARNE	5
ADMISSION	7
PRÉPARER VOTRE ADMISSION	
LE JOUR DE VOTRE ADMISSION	
FRAIS D'HOSPITALISATION ET DE SÉJOUR	11
VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL	
VOUS N'AVEZ PAS DE COUVERTURE SOCIALE	
LE FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER	
PARCOURS DE SOINS COORDONNÉ DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS	
LES TRANSPORTS SANITAIRES	
LES FRAIS LIÉS À VOS EXIGENCES PARTICULIÈRES	
NOS ÉQUIPES	15
SOINS ET PROJET THÉRAPEUTIQUE PERSONNALISÉ	19
LE PROJET THÉRAPEUTIQUE : DES SOINS PERSONNALISÉS ET INDIVIDUALISÉS	
LES ACTIVITÉS THÉRAPEUTIQUES	
LES MÉDICAMENTS	
LA PRÉVENTION DES CHUTES	
LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	
SORTIES THÉRAPEUTIQUES	
VIE QUOTIDIENNE ET INFORMATIONS PRATIQUES	25
VOTRE CHAMBRE	
VOS EFFETS PERSONNELS	
DÉPÔT D'ARGENT ET LES OBJETS DE VALEURS	
SÉCURITÉ DES PERSONNES	

LES REPAS
ACCOMPAGNANTS
LES VISITES
CAFÉTÉRIA
WIFI
LE COURRIER
TÉLÉPHONE
INTERPRETARIAT
JEUX DE SOCIÉTÉS ET BIBLIOTHÈQUE
JOURNAUX ET REVUES
VIDÉOSURVEILLANCE

LA SORTIE 31

LA DÉCISION DE SORTIE PROGRAMMÉE
LE JOUR DE LA SORTIE
LE SUIVI APRÈS HOSPITALISATION

VOS DEVOIRS RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT 35

LE RESPECT DES RÈGLES DE VIE, POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE
LE RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

VOS DROITS 41

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE
LA PERSONNE DE CONFIANCE
INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE ÉTAT DE SANTÉ ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ
CONFIDENTIALITÉ ANONYMAT ET DISCRETION
RESPECT DES LIBERTES INDIVIDUELLES
DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE
ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL
MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX
LE DMP : VOTRE CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE.
PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
LES DIRECTIVES ANTICIPÉES
PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES 49

PROGRAMME D'ACTIONS, INDICATEURS ET PATIENT TRACEUR
CERTIFICATION
BIENTRAITANCE ET LA RÉFLEXION ÉTHIQUE
DÉVELOPPEMENT DURABLE
NOUS MESURONS VOTRE SATISFACTION

ANNEXES

VOS INTERLOCUTEURS
FRAIS D'HOSPITALISATION ET DE SEJOUR
CONTRAT DOULEUR
DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE
DEMANDE D'ACCES AU DOSSIER DU PATIENT
DMP
PREVENIR LES RISQUES
INDICATEURS QUALITE
INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION TEMPS COMPLET (REMIS À LA SORTIE)

A photograph of a winter scene. The foreground and middle ground are filled with snow-covered trees and bushes. In the background, a multi-story brick building is visible through the branches. The sky is a clear, bright blue. The overall atmosphere is serene and cold.

BIENVENUE

À LA MAISON DE SANTÉ DE NOGENT-SUR-MARNE

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation à la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne, la Direction, l'équipe médicale, l'ensemble du personnel de l'établissement s'efforceront de tout mettre en œuvre, pour vous apporter des soins de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne est un établissement de soins psychiatriques, en hospitalisation à temps complet ou en hospitalisation de jour.

Toutes les pathologies psychiatriques de l'adulte sont prises en charge dans les limites d'une structure d'hospitalisation librement consentie. Les patients acceptent de s'engager, de façon participative et volontaire, dans le projet de soins proposé.

Certifiée par la Haute Autorité de Santé, la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne a signée avec l'Agence Régionale d'Hospitalisation un contrat d'objectifs et de moyens, ainsi qu'un contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins. Par ailleurs, elle dispose d'un Projet d'Établissement, véritable carnet de route qui définit les axes de développement et d'améliorations de la qualité de prise en charge et de gestion des risques.

Dotée d'installations récentes, à l'architecture moderne, dans un cadre agréable et reposant, notre clinique garantit des conditions de séjour privilégiées où tout est mis en œuvre pour assurer l'efficacité des soins qui vous seront prodigués, tout en veillant à votre bien être et votre sécurité.

Le parc à votre disposition crée un environnement exceptionnel à proximité immédiate de Paris.

Notre équipe pluridisciplinaire mettra à votre disposition ses compétences professionnelles et son expérience pour vous apporter un soutien performant et un suivi thérapeutique adapté, dans un cadre sécurisant.

Vous recevrez des soins quotidiens dans le cadre d'un projet de soins individuel établi avec votre psychiatre référent : suivi psychiatrique, somatique, psychologique (prise en charge groupale et individuelle), ateliers thérapeutiques.

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention, ainsi qu'à celle de vos proches, afin de répondre au mieux à vos préoccupations, vous guider dans les démarches, vous informer sur les prestations, vous faire connaître vos droits, vous renseigner sur la nature des soins dispensés et vous préciser quelques règles de vie commune.

Vous trouverez des informations complémentaires sur notre site Internet

www.clinique-nogent.com.

La Direction et les équipes soignantes vous souhaitent un bon séjour à la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne.

Serge BARRÈRE
Directeur Général

ADMISSION





ADMISSION

PRÉPARER VOTRE ADMISSION

Demande d'admission par votre médecin traitant

Votre admission doit être demandée par votre médecin traitant (psychiatre ou généraliste), soit en nous contactant directement, soit en nous remettant un courrier.

La décision d'hospitalisation est prise sur avis préalable d'un médecin psychiatre de la Maison de santé, lors d'une consultation de préadmission.

Votre consultation de préadmission

Cette consultation permet de recueillir les informations médicales nécessaires à l'élaboration de votre projet thérapeutique, de prendre une décision éclairée d'hospitalisation, de programmer votre séjour et de préparer votre dossier administratif.

Lorsque le médecin psychiatre qui vous a reçu décide, avec votre consentement, de procéder à votre hospitalisation, vous aurez à effectuer les formalités administratives auprès du bureau des admissions qui vous renseignera sur les prestations proposées et sur le délai d'attente pour votre hospitalisation.

LE JOUR DE VOTRE ADMISSION

Les admissions ont lieu sur rendez-vous l'après-midi.

Vous vous présenterez au bureau des admissions à la date et à l'heure du rendez-vous qui vous ont été communiquées en vue d'accomplir les formalités d'entrée.

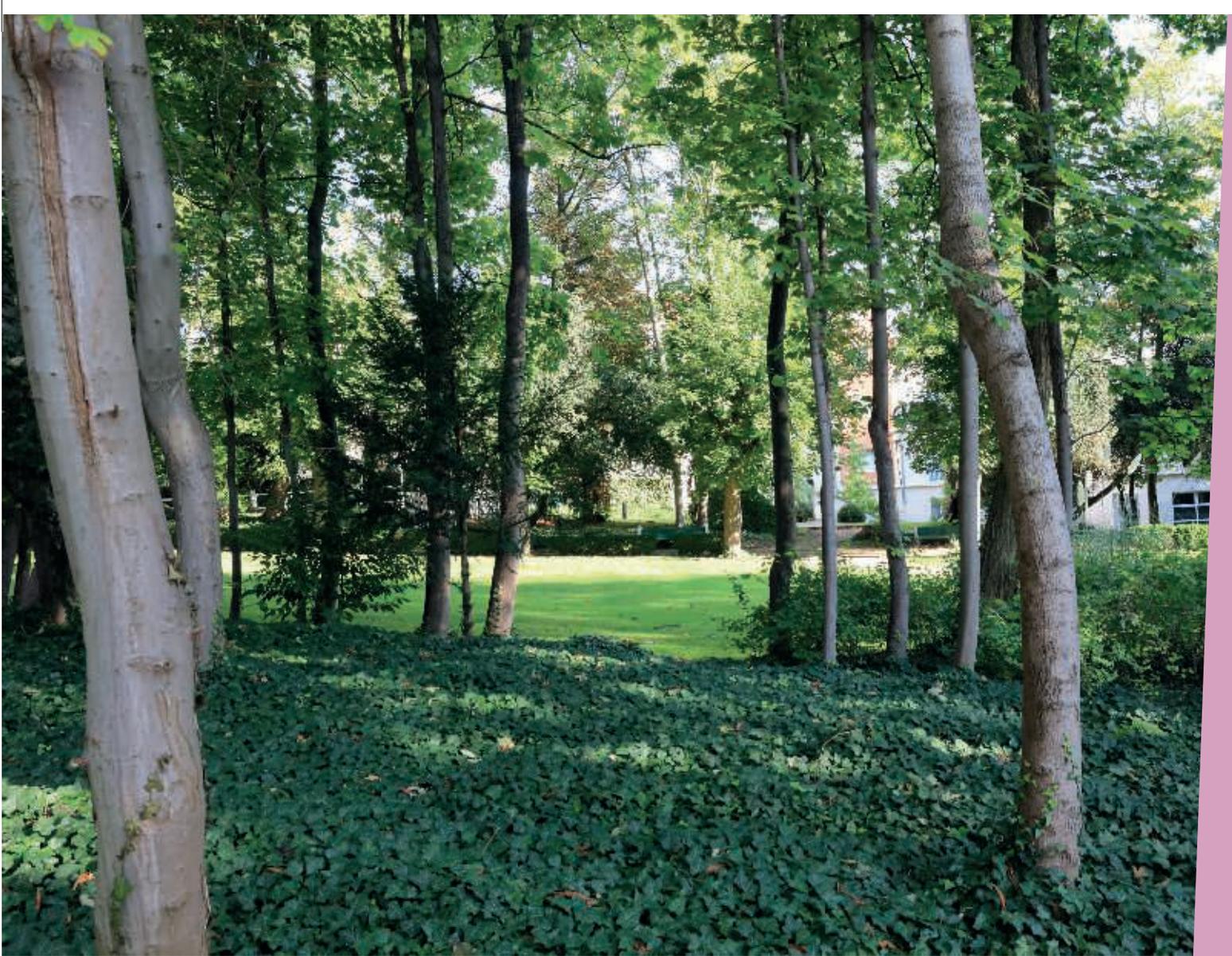
Vous pourrez nous indiquer les coordonnées de la (les) personne(s) à prévenir en cas de besoin et/ou désigner une personne de confiance. (Cf. annexe)

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'appels téléphoniques ou de visites ou si vous souhaitez être hospitalisé anonymement, précisez-le au service des admissions.

Vous serez ensuite reçu par votre psychiatre référent ou son remplaçant puis accueilli dans votre unité de soins par l'infirmier(ère).

À APPORTER

- **Pièce d'identité officielle** (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour)
- **Carte Vitale avec droits à jour** (ou attestation CMU ou attestation AME ou votre notification 100% accordée par la Sécurité Sociale).
- **Prise en charge de votre mutuelle.** Il vous appartient de demander un accord de votre prise en charge à votre mutuelle (à défaut de prise en charge, les frais seront dus à la sortie)
- **Chéquier et/ou carte bancaire**
- **Courrier de votre médecin** demandant l'hospitalisation
- **Ordonnances médicales** des traitements en cours
- **Compte-rendus** récents d'hospitalisation, d'analyses biologiques ou d'exams médicaux
- **Médicaments** (autres que les médicaments psychiatriques) pour 3 jours de traitement (dans leur emballage d'origine)



Le jour de l'hospitalisation, il est essentiel que vous **apportiez les dernières ordonnances en cours** afin de permettre au médecin de poursuivre ou d'adapter le traitement en cours.

Certains médicaments autres que psychiatriques pris habituellement peuvent ne pas être disponibles immédiatement. Il est utile que vous les apportiez, afin d'évi-

ter toute interruption de traitement dans les premiers jours de l'hospitalisation. Vous devez le signaler à votre médecin ou à l'infirmière qui prendra la précaution de ranger le traitement dans la pharmacie du poste de soins. **Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux qui sont prescrits** par le médecin de l'établissement et administrés par le personnel infirmier.

Salariés, prévenez votre employeur

Confirmer votre hospitalisation à votre employeur à l'aide d'un bulletin de situation, à demander à l'accueil après 24 heures d'hospitalisation.

FRAIS
D'HOSPITALISATION
ET DE SÉJOUR





FRAIS D'HOSPITALISATION ET DE SÉJOUR

Les soins ne sont pas gratuits. Les tarifs sont conventionnés par les organismes d'Assurances Maladie. (Cf. annexe)

Arrêté du 30 mai 2018 « Aucun autre frais que ceux correspondants à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées, ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins. ».

Les frais d'hospitalisation et de séjour restant à votre charge dépendent de votre couverture sociale et de votre mutuelle. Le versement d'une provision peut vous être demandé avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour.

Prenez contact avant votre hospitalisation avec votre mutuelle afin de vous renseigner sur les garanties couvertes par votre contrat (ticket modérateur, forfait journalier, montant de la chambre particulière et durée de la prise en charge).

Informations à communiquer à votre mutuelle pour la demande de prise en charge que vous devrez nous remettre le jour de votre admission :

- Date d'entrée prévue
- N° FINESS 940310014
- Code DMT 230
- Notre numéro de Fax: 01 45 14 70 09 ou e-mail: admission@clinique-nogent.com

VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

Si vous êtes assuré social, la Sécurité Sociale prend en charge 80 % de vos frais médicaux pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation. Les 20 % restants, dénommé « ticket modérateur », demeurent à votre charge ou à celle de votre mutuelle si vous en avez une. À partir du 31^e jour d'hospitalisation, votre séjour est pris en charge à 100 % par la Sécurité Sociale.

Par ailleurs, certains patients (par exemple : les suites d'accident du travail ou maladie professionnelle, les patients atteints d'une affection de longue durée ou « ALD » ou patients avec une CMU complémentaire) bénéficient d'une exonération de ce ticket modérateur. Leurs frais d'hospitalisation seront pris en charge par la Sécurité Sociale à 100 % dès le premier jour.

VOUS N'AVEZ PAS DE COUVERTURE SOCIALE

Si vous n'avez pas de couverture sociale, vous paierez la totalité de vos frais médicaux à l'établissement.

LE FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER

Un « forfait journalier » vous sera facturé par jour de présence, y compris le jour de sortie. Il correspond à votre participation financière aux prestations hôtelières et s'applique à toutes les hospitalisations sauf certains cas d'exonérations. Ce forfait est perçu par la clinique pour le compte de la Sécurité Sociale à laquelle il est intégralement reversé.

Ce forfait journalier peut être pris en charge par certaines mutuelles, pour tout ou partie. Par ailleurs, le forfait journalier n'est pas facturé en plus du ticket modérateur, car il en fait déjà partie.

PARCOURS DE SOINS COORDONNÉ DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS

La prise en charge de vos frais médicaux par la Sécurité Sociale peut varier selon que vous vous trouvez ou non dans le parcours de soins.

- Vous êtes dans le parcours de soins lorsque vous consultez un médecin sur orientation de votre médecin traitant. Dans certains cas, même si vous ne consultez pas votre médecin traitant, vous restez dans le parcours de soins.
- Vous êtes hors parcours de soins lorsque vous n'avez pas déclaré votre médecin traitant ou que, sans passer par ce dernier, vous avez consulté un autre médecin. La prise en charge par la Sécurité Sociale est de 30 % au lieu de 70 %, et, dans ce cas, le tarif est majoré.

LES TRANSPORTS SANITAIRES

Sous certaines conditions, l'Assurance Maladie peut prendre en charge les transports sanitaires qui doivent être justifiés et uniquement sur prescription médicale.

LES FRAIS LIÉS À VOS EXIGENCES PARTICULIÈRES DONNANT LIEU AU VERSEMENT D'UN SUPPLÉMENT



LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) en chambre particulière, vous devez en faire la demande auprès des admissions.

Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous auriez à en acquitter le montant.

Téléphone, télévision

Les frais inhérents à l'ouverture d'une ligne téléphonique et aux communications passées vous seront facturés. Les frais inhérents à la location d'un téléviseur vous seront facturés en fonction des options de chaînes choisies.

Les autres prestations à la charge du patient

- Les repas en salle de restaurant des accompagnants ou des visiteurs et les repas pour convenance personnelle
- Les prestations de confort et la livraison de journaux

Un chèque d'acompte vous sera demandé dans les cas suivants :

- Vous ne disposez pas de mutuelle ou la prise en charge par votre mutuelle ne nous est pas parvenue
- Votre mutuelle ne prend pas totalement en charge certaines prestations. (forfait journalier hospitalier, chambre particulière, frais de transport...)
- Votre mutuelle rembourse sur facture acquittée
- Vous souhaitez bénéficier de prestations annexes soumises à supplément (téléphone, télévision...)

Cet acompte sert de garantie dans l'attente des décisions administratives de prise en charge par les organismes sollicités (Sécurité Sociale, mutuelle complémentaire ...) et en cas de dégradation de matériel ou de défaut de règlement divers. À votre départ, il sera fait une évaluation de votre situation administrative et un état des lieux de votre chambre.

Une facture détaillée des frais d'hospitalisation vous sera remise lors de votre sortie.

NOS ÉQUIPES





NOS ÉQUIPES

Professionalisme, écoute, bienveillance, informations, humanisme et excellence : tels sont les maîtres mots des équipes de la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne.

Sous la Direction de M. Serge BARRÈRE, les équipes pluridisciplinaires de professionnels veillent quotidiennement au bien-être des patients en leur assurant une prise en charge de qualité, tenant compte de leur parcours et d'un suivi thérapeutique adapté.

Des soins dispensés par :

- Des médecins psychiatres référents assistés de confrères pour les gardes de nuit, les week-ends et les jours fériés. Ils sont responsables de votre prise en charge médicale, diagnostic, traitement, suivi, informations sur votre état de santé et prescrivent les examens nécessaires. **La permanence médicale est assurée 24h/24**
- Des médecins généralistes
- Un pharmacien
- Des psychologues : Ils participent au projet thérapeutique, apportent écoute et conseils. Ils interviennent, sur prescription médicale, pour vous aider dans l'approche de votre maladie ou des difficultés qu'elle engendre. Ils peuvent vous proposer des entretiens de soutien ou des groupes de paroles.
- Des correspondants spécialistes peuvent également intervenir : kinésithérapeutes, cardiologue...

Une équipe paramédicale spécialisée composée :

- **De l'infirmière coordinatrice** : Elle est chargée de l'organisation des soins et de la qualité de la prise en charge paramédicale ainsi que du bon fonctionnement des unités. Elle vous informe sur le déroulement du séjour et reste à votre disposition pour recueillir vos demandes et interrogations.
- **D'infirmier(e)s** : Ils sont à votre écoute et dispensent les soins et les traitements prescrits par le médecin. Ils exercent aussi une surveillance constante et peuvent vous donner des conseils relatifs à votre santé.
- **D'aides-soignant(e)s** : Ils accompagnent les infirmier(e)s lors des soins. Ils répondent à vos besoins essentiels : repas, toilette, confort et prennent soin de votre environnement.
- **D'éducateurs sportifs** pour prendre soin de votre corps et vous dépenser.

Des étudiants peuvent être présents lors des soins, toujours avec votre consentement.

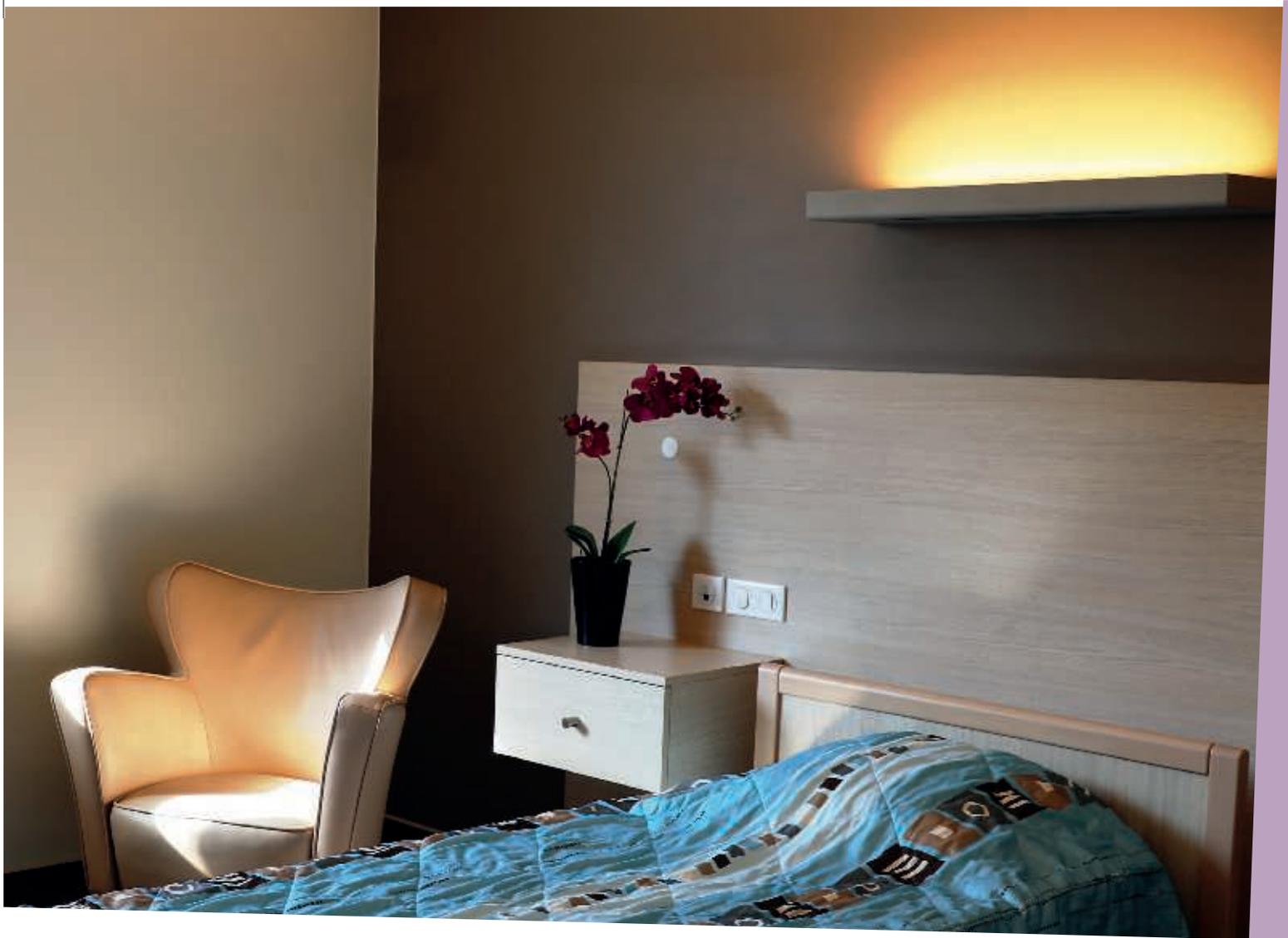
L'équipe soignante vous fournira toutes les informations utiles, compréhensibles et adaptées sur votre état de santé pour la réalisation du projet thérapeutique.

- **Une équipe hôtelière** soucieuse de votre bien-être s'assure quotidiennement de votre confort. Les repas sont élaborés sur place par notre chef et son équipe, en collaboration avec une diététicienne, dans le respect des régimes alimentaires.
- **Le personnel administratif** est à votre disposition pour vous accueillir et réaliser avec vous les démarches administratives inhérentes à votre hospitalisation.
- **Un référent médico-social** vous informe sur vos droits et dispositifs sociaux, vous assiste dans vos démarches et lors de votre sortie.
- **L'équipe d'entretien** est en charge du bon fonctionnement des équipements hôteliers.

En dehors du personnel hospitalier, des bénévoles membres d'association vous soutiennent et vous accompagnent, vous renseignent sur vos droits et vous aident dans vos démarches.

Afin que vous puissiez identifier vos interlocuteurs, le port du badge est obligatoire pour tout professionnel. Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction.

Pour l'ensemble de ces personnels, le patient est d'abord une personne. Ils vous apporteront également aide, écoute, considération et assistance tout au long de votre séjour.



Le suivi psychiatrique :

Les patients sont reçus quotidiennement par leur médecin psychiatre chargé d'élaborer avec l'équipe paramédicale leur projet de soins personnalisé.

Le suivi psychologique :

Les patients peuvent, sur indication médicale, bénéficier d'un suivi psychologique sous la forme d'entretiens individuels et/ou groupaux.

Les ateliers thérapeutiques :

théâtre, relaxation, expression corporelle, art-thérapie, écriture, luminothérapie, sophrologie.

Le suivi somatique :

Le médecin généraliste intervient à la demande du psychiatre, en cohérence avec les projets de soins individualisés des patients et sollicite des médecins spécialistes en cas de nécessité.

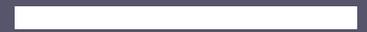
L'accompagnement soignant :

infirmiers et aides-soignants accompagnent au quotidien les patients.

L'approche corporelle :

piscine de relaxation et aquagym, activités sportives,

SOINS ET PROJET
THÉRAPEUTIQUE
PERSONNALISÉ





SOINS ET PROJET THÉRAPEUTIQUE PERSONNALISÉ

Prise en charge des pathologies psychiatriques dans leur phase aiguë

La Maison de Santé a vocation à être un établissement généraliste et polyvalent dans la prise en charge de personnes souffrant de troubles psychiques et relevant de soins de court séjour dans le respect total du libre choix du patient. Sont traités les :

- Troubles de l'humeur (bipolaires, dépressions...)
- Troubles anxieux
- Troubles post-traumatiques
- Troubles de la personnalité
- Troubles addictifs
- Troubles psychotiques

L'établissement accueille ainsi des patients qui nécessitent des soins aigus et continus dans le cadre d'une surveillance médicale étroite tant psychiatrique que somatique pour le suivi des comorbidités associées à la pathologie psychiatrique. En complément des traitements médicamenteux, des prises en charge psychologiques, en groupe ou en thérapie individuelle, sont proposées.

Votre projet thérapeutique personnalisé est établi à partir d'un bilan global de votre parcours de soins et de votre état de santé (médical, paramédical, psychologique et médicamenteux). Il est réévalué tout au long de l'hospitalisation.

Vous recevrez des soins quotidiens, participerez aux activités thérapeutiques afin de maintenir un lien social et optimiser vos capacités physiques et psychologiques.

Votre adhésion au projet thérapeutique est indispensable.

LE PROJET THÉRAPEUTIQUE : DES SOINS PERSONNALISÉS ET INDIVIDUALISÉS

Vous serez accueilli par le médecin responsable de votre prise en charge, votre médecin psychiatre référent, ou son remplaçant le cas échéant. Avec lui, vous définirez au cours de l'entretien d'admission les conditions de votre prise en charge personnalisée (projet thérapeutique), et les objectifs précis qui pourront être réajustés au cours de votre hospitalisation.

Votre psychiatre référent assure la coordination de la prise en charge médicale. Si votre état de santé le nécessite, une consultation avec un médecin généraliste ou spécialiste ainsi que des examens complémentaires pourront être prescrits.

Vous serez associé(e) à la démarche thérapeutique dès le début de l'hospitalisation et nous vous demandons donc de prendre part activement au projet de soins, élément indispensable pour votre rétablissement.

En complément des traitements médicamenteux, des prises en charge psychologiques, en groupe ou en thérapie individuelle, sont proposées.

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours des visites quotidiennes individuelles avec le psychiatre. Avec votre accord, votre médecin traitant sera informé du déroulement de votre hospitalisation.

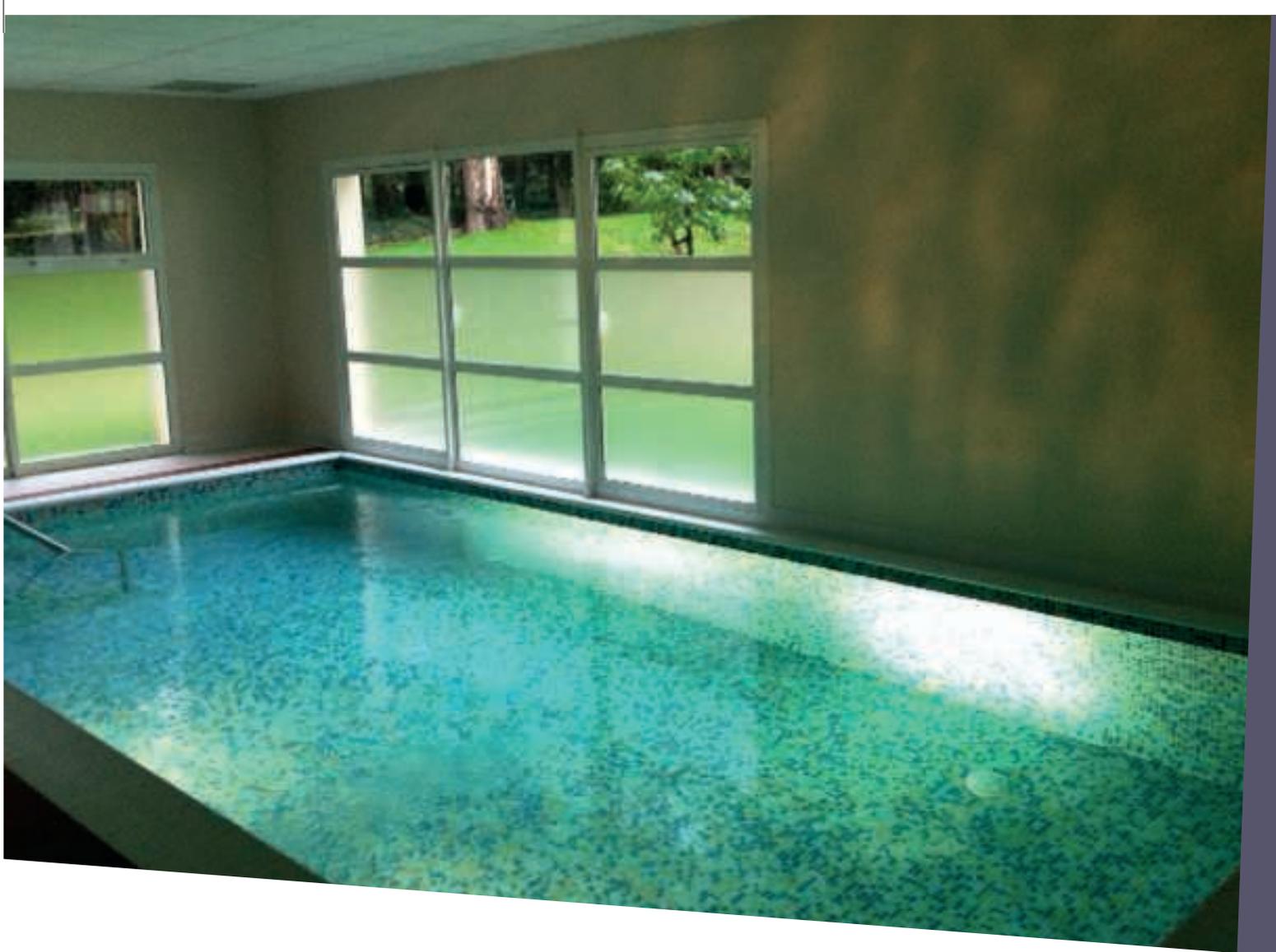
Le matin, vous êtes prié(e) de ne pas quitter votre chambre avant la visite quotidienne de votre psychiatre et de tout autre praticien (généraliste). D'une façon générale, veillez à prévenir le personnel de votre unité de votre absence de la chambre.

Parallèlement, vous serez amené à participer aux différents ateliers et activités thérapeutiques.

Votre hospitalisation est librement consentie. Néanmoins, en acceptant l'hospitalisation et le contrat de soins, vous vous engagez à participer au bon déroulement des soins et signaler toute modification significative de votre état de santé.

Vous vous engagez également à respecter les prescriptions de soins thérapeutiques.

Pour assurer la surveillance de vos soins, l'accès à votre chambre par le personnel de la Maison de Santé peut avoir lieu à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit dans le respect des règles de discrétion et en respectant votre intimité.



LES ACTIVITÉS THÉRAPEUTIQUES

En fonction de vos besoins, votre médecin peut vous prescrire des activités à visée thérapeutique, compléments indispensables aux traitements médicamenteux permettant de contribuer à votre rétablissement : soutien psychologique individuel, soutien psychologique en groupe, piscine de relaxation, relaxation, sophrologie, réunion d'association d'entraide, gymnastique, etc.

Vous devrez prendre rendez-vous à la bibliothèque située au RDC du bâtiment A.

Vous devez honorer les rendez-vous. En cas d'absence non justifiée, nous nous réservons le droit d'annuler les autres rendez-vous d'activités.

LES MÉDICAMENTS

Avant votre admission, vous indiquerez à votre psychiatre référent, l'ensemble des médicaments que vous prenez. Vous lui remettrez les ordonnances établies par votre généraliste ou spécialistes afin de faire un point sur l'ensemble de votre traitement (conciliation médicamenteuse). Votre traitement sera alors prescrit sur une ordonnance dite « institutionnelle ».

À l'admission, un inventaire sera réalisé et les médicaments que vous auriez apportés seront conservés, durant votre hospitalisation, dans l'infirmerie de l'unité.

Vous devez être présent(e) dans votre chambre aux horaires d'administration des médicaments et prendre votre traitement en présence de l'infirmier.

Le pharmacien de l'établissement est habilité dans le cadre réglementaire et en concertation avec tous les praticiens de la clinique, à substituer un médicament par un générique.

Le jour de la sortie, seuls les médicaments prescrits dans l'ordonnance institutionnelle (réévaluation médicale de l'ensemble du traitement dans le cadre de la conciliation médicamenteuse) vous seront restitués.

LA PRÉVENTION DES CHUTES

Les chutes peuvent causer des blessures douloureuses qui pourraient retarder votre rétablissement et votre retour au domicile. Nous travaillons pour réduire le nombre de chutes dans notre établissement. En connaissant les facteurs de risque et en suivant les conseils qui vous seront donnés par le personnel soignant, nous pouvons travailler ensemble afin d'améliorer votre sécurité.

Si vous avez fait une chute dans le passé, vous êtes plus à risque de tomber à nouveau. Il est important d'en informer les soignants.

Ce que vous pouvez faire pour prévenir les chutes durant votre séjour à la Maison de Santé :

- Assurez-vous que votre lit soit au plus bas et ne pas vous lever précipitamment. Allumer la lumière
- Assurez-vous de porter vos lunettes ou vos appareils auditifs, si nécessaire
- Portez des souliers qui sont ajustés et ne glissent pas (semelles antidérapantes, chaussures fermées)
- Observez votre environnement. Par exemple, notez où se trouvent la sonnette, la salle de bains, les lumières, etc.
- Sonnez si vous avez besoin d'aide pour vous déplacer
- Assurez-vous que les objets importants soient faciles d'accès : eau, lunettes, appareils auditifs, téléphone...
- Assurez-vous que le passage vers la salle de bains soit libre
- Demandez des analgésiques si vous avez une douleur qui rend vos déplacements difficiles
- Faites attention au sol glissant et aux tapis
- N'encombrez pas votre chambre
- Demandez à l'infirmière ou au médecin si un de vos médicaments peut causer de la somnolence ou des étourdissements
- Assurez-vous que votre canne ou déambulateur soit toujours à un endroit accessible

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les équipes médicales et soignantes sont attentives au soulagement de la douleur et mettent en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur institué par la circulaire n° 2202-166 du 30 avril 2002. Une brochure d'informations vous sera remise dans votre unité de soins.

Pendant votre séjour, vous serez peut-être surpris que l'infirmière mesure votre douleur à l'aide d'une Échelle Visuelle Analogique. Votre participation à cette évaluation est capitale nous permettant d'ajuster au mieux votre traitement antalgique. En cas de douleur, parlez-en !

SORTIES THÉRAPEUTIQUES

Dans le respect des libertés individuelles, c'est avec votre accord dans le cadre du projet thérapeutique, qu'une période initiale de soins de 15 jours sans sortie est nécessaire afin d'assurer une prise en charge efficace.

À l'issue de cette période, les psychiatres pourront établir une prescription médicale d'autorisation de sortie thérapeutique d'essai (« permission ») de **13h30 à 17h30 en semaine et de 11h30 à 17h30 les samedis, dimanches et jours fériés.**

La prescription de permission de sortie doit être présentée à l'accueil au moment de votre départ. Le médecin pourra conditionner cette autorisation de sortie à la présence d'un membre de votre entourage.

Un inventaire de vos effets personnels pourra être réalisé à votre retour par le personnel soignant, dans le respect des droits du patient.

Pour assurer la sécurité au sein de l'établissement, le personnel soignant est habilité à vous soustraire tout objet dangereux ou substance illicite. Les objets contondants ou tranchants tels que ciseaux, cutters, couteaux seront conservés à l'infirmerie et vous seront restitués au moment de la sortie définitive. Il en est de même pour vos médicaments personnels.

VIE QUOTIDIENNE ET INFOS PRATIQUES





VIE QUOTIDIENNE ET INFOS PRATIQUES

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne offre un environnement calme et paisible, propice au repos et au bien-être. À l'issue de la consultation médicale d'entrée, vous serez accueilli(e) par le personnel infirmier de votre unité de soins. Il vous donnera toutes les informations pratiques nécessaires.

VOTRE CHAMBRE

L'établissement dispose de chambres individuelles, spacieuses et lumineuses, équipées d'un mobilier haut de gamme. Toutes disposent d'une salle d'eau ou d'une salle de bains privative. Certaines bénéficient d'une vue sur le parc, assurant calme et sérénité.

Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, vous devez en faire la demande lors de la préadmission. Elle vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités et nous ferons le maximum pour satisfaire vos souhaits. Cette prestation peut être prise en charge par votre mutuelle.

Le cas échéant, vous devrez en acquitter le règlement lors de la sortie. Pour des raisons d'organisation de service ou de soins, vous pourriez être amené à procéder à un changement de chambre en cours de séjour.

Des chambres doubles sans supplément peuvent vous être proposées sur demande et sous réserve de disponibilité. En période de forte chaleur, les chambres sont climatisées.

L'établissement dispose également de chambres aménagées pour l'accueil des personnes handicapées.

VOS EFFETS PERSONNELS

Pour votre séjour, il est conseillé d'apporter notamment :

- Vêtements appropriés pour se déplacer dans l'établissement,
- une tenue de sport
- Trousse et linge de toilette
- Pantoufles
- Maillot et serviette de bain

Il vous est cependant demandé de limiter le volume de vos bagages. Votre entourage est invité à assurer l'entretien de votre linge. Une liste de pressing à proximité peut vous être remise sur demande.

DÉPÔT D'ARGENT ET OBJETS DE VALEURS

Malgré les dispositifs de sécurité proposés (armoire individuelle fermant à clés, badge d'accès aux chambres) nous vous recommandons de n'apporter que les objets qui vous paraissent indispensables et sans valeur importante. Nous vous déconseillons de venir avec bijoux, produits de luxe ou somme importante d'argent. Vous pouvez malheureusement être sujet à des vols.

Lors de l'inventaire d'admission, il vous sera proposé de déposer vos objets de valeur, papiers d'identité, moyens de paiement au coffre.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de détérioration, de perte ou de vol de biens conservés en chambre, sous votre surveillance.





SÉCURITÉ DES PERSONNES

Pour des raisons de sécurité, les portes des unités de soins sont fermées la nuit. Vous devez regagner votre unité au plus tard à 21h30 et votre chambre au plus tard à 22h00. Vous pourrez vous rendre dans le parc de 22h30 à 22h45 accompagné d'un soignant.

LES REPAS

Le petit déjeuner est servi en chambre entre 8h15 et 9h00.

Les repas sont servis en salle de restaurant située au RDC ou en chambre sur prescription médicale. Tout régime alimentaire suivi pour raison médicale doit être signalé à votre médecin.

Des menus spécifiques peuvent également vous être proposés (prestation payante) afin de vous permettre de respecter vos pratiques religieuses.

ACCOMPAGNANTS

Un service de restauration peut être proposé à votre entourage, ponctuellement et avec supplément. Pour bénéficier de ce service, adressez-vous à l'accueil. Une liste d'hôtels et de restaurants situés à proximité de l'établissement est consultable sur demande à l'accueil.

LES VISITES

Votre entourage peut vous rendre visite chaque jour l'après-midi, de 13h30 à 19h30. Ces horaires sont à respecter afin de ne pas perturber le fonctionnement des services. Pour votre repos, notamment en chambre double, il est conseillé d'éviter les visites nombreuses, bruyantes et prolongées.

La loi interdit la présence des enfants de moins de 15 ans dans les services hospitaliers.

Les visiteurs doivent se présenter à l'accueil et remettre une pièce d'identité. Les unités n'étant pas accessibles sans badge, le patient vient chercher son visiteur à l'entrée du bâtiment.

CAFÉTÉRIA

Un espace de détente avec distributeurs est à votre disposition au RDC du bâtiment A de 8h30 à 21h30.

WIFI

Vous pouvez souscrire un abonnement au réseau wifi en vous adressant au bureau des admissions.



LE COURRIER

Envoyer du courrier :

Vous avez la possibilité de déposer votre courrier affranchi dans la boîte aux lettres à votre disposition près de l'accueil. La levée quotidienne a lieu à 9h00. Des enveloppes timbrées sont en ventes à l'accueil.

Recevoir du courrier :

Pour recevoir votre courrier à la clinique, veillez à ce que vos correspondants inscrivent sur l'enveloppe votre nom et n° de chambre.

TÉLÉPHONE

Pour activer une ligne téléphonique, adressez-vous au bureau des admissions. Vous aurez le choix de disposer d'une ligne téléphonique utilisable entre 8h30 et 21h00 ou d'une ligne téléphonique uniquement en réception d'appels.

Si vous ne souhaitez pas de ligne téléphonique directe, les appels de vos proches reçus à l'accueil de l'établissement vous seront transférés uniquement entre 17h30 et 20h30.

Les téléphones portables ne sont tolérés que si leur usage n'occasionne pas de gêne auprès des autres patients.

INTERPRETARIAT

L'interprétariat participe à la qualité de l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée. L'établissement compte parmi son personnel des professionnels qui pourront servir d'interprètes bénévoles. Des dispositions spécifiques peuvent être mises en œuvre pour les personnes malentendantes ou malvoyantes.

JEUX DE SOCIÉTÉS ET BIBLIOTHÈQUE

Des jeux de société sont mis gracieusement à votre disposition dans les salons de détente des unités de soins. Renseignez-vous auprès de votre infirmière. De nombreux livres peuvent être empruntés, durant votre séjour, à la bibliothèque situé au RDC du bâtiment A, où un espace de lecture est à votre disposition.

JOURNAUX ET REVUES

Vous pouvez les commander auprès de l'accueil la veille pour le lendemain au tarif public.

VIDÉOSURVEILLANCE

Pour votre sécurité, la clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance dans les parties communes.

LA SORTIE



LA SORTIE

LA DÉCISION DE SORTIE PROGRAMMÉE

La préparation de votre sortie s'inscrit dans la continuité et la coordination de votre prise en charge.

La date de votre sortie est fixée par votre médecin en fonction de l'évolution de votre état de santé et de votre projet de soins. Elle est planifiée et organisée avec vous, votre entourage et votre médecin traitant.

Le service social s'inscrit activement dans la préparation de la sortie en vous accompagnant dans vos démarches administratives, d'orientation vers des services d'aide à la vie sociale, de post-

cure, de recherche d'hébergement, etc.

La secrétaire médico-sociale vous informera de vos droits et vous aidera éventuellement à les faire valoir. Elle évaluera avec vous et votre entourage les solutions les plus adaptées afin d'organiser votre sortie et de faciliter votre retour à domicile. Si vous devez continuer les soins dans un autre établissement, elle vous aidera à préparer votre dossier d'admission et votre séjour dans la structure.

LE JOUR DE LA SORTIE

Dans votre unité

Vos médicaments personnels vous seront restitués, s'ils font partie de votre traitement de sortie. L'infirmière vous remettra également vos effets personnels déposés à l'unité de soins. L'état des lieux de la chambre sera effectué en début de matinée par un membre du personnel.

Vous serez invité à remplir le questionnaire de satisfaction et à le remettre dans la boîte aux lettres prévue à cet effet à proximité de l'accueil.

La consultation médicale de sortie

Lors de cette consultation, il vous sera remis les résultats d'examens complémentaires ainsi que les documents nécessaires pour assurer la continuité des soins (lettre de liaison à remettre à votre médecin traitant, arrêt de travail, etc.).

Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, votre médecin vous établira une ordonnance.

Les formalités de sortie

Les sorties sont effectuées le matin au bureau des admissions.

Vous devez libérer votre chambre au plus tard à 11h00.

Vous devrez vous acquitter :

- Du ticket modérateur si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %
- Du forfait journalier hospitalier si vous n'en n'êtes pas exonéré(e) ou s'il n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle
- Des suppléments restant à votre charge (chambre particulière, téléphone...)

Vous retirerez les biens et valeurs que vous auriez déposés au coffre lors de votre séjour. Vous remettrez le badge de votre chambre et la télécommande TV afin de vous rendre en retour votre caution.

Il vous sera remis des bulletins de situation précisant la durée de votre hospitalisation destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

Le transport sanitaire

Le transport est effectué par votre famille ou votre entourage.

Si votre état de santé le nécessite, une prescription médicale de transport en ambulance ou en Transport Assis Professionnalisé pourra vous être délivrée. Le remboursement de votre transport est fonction de votre situation.

Les prescriptions ne sont pas automatiques ; **veillez à organiser votre retour à domicile avec votre entourage.**

Sortie définitive non programmée

La clinique respecte votre liberté individuelle. Vous pouvez à tout moment interrompre votre hospitalisation. Si votre médecin estime que votre sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devrez signer une attestation de sortie contre avis médical dégageant la clinique de toute responsabilité, où vous déclarerez avoir eu connaissance des risques que cette sortie présente.

Avant tout départ, vous devrez rencontrer le médecin dans votre unité puis vous présenter au bureau des admissions pour procéder aux formalités administratives. La présence de votre personne de confiance est vivement conseillée.

LE SUIVI APRÈS HOSPITALISATION

Un suivi par un médecin de ville est vivement recommandé dans les jours qui suivent votre sortie. Ce suivi post-hospitalier permet d'améliorer et de consolider les résultats positifs acquis lors de votre séjour à la clinique. Votre psychiatre vous invitera à prendre un rendez-vous avec votre médecin avant votre sortie.

Avec votre accord, les médecins que vous aurez désignés seront tenus informés de votre état de santé, participeront avec votre psychiatre référent à la mise en place des modalités de prise en charge à l'issue du séjour et seront destinataires de la lettre de liaison afin d'assurer la continuité des soins après votre sortie.



VOS DEVOIRS



VOS DEVOIRS

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

Durant votre séjour à la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne, le respect de règles élémentaires de vie, d'hygiène et de sécurité est nécessaire à votre bien-être et celui des autres personnes. Ces règles et devoirs constituent le règlement intérieur de l'établissement.

LE RESPECT DES RÈGLES DE VIE, POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE

Boissons et substances illicites : La détention ou la consommation de boissons alcoolisées ou de produits illicites est strictement interdite. **À tout moment, le personnel soignant peut vous proposer de réaliser un alcooltest ou un dépistage de toxiques ainsi qu'un inventaire de vos effets personnels.**

Traitement médicamenteux : Il n'est pas autorisé d'introduire ou de prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par votre psychiatre, et délivrés par le personnel infirmier. Compte tenu des interactions possibles avec votre traitement, il est fortement déconseillé de s'exposer au soleil dans le parc.

Vigilance liée à la prise de médicament : La conduite d'un véhicule et la pratique d'activités nécessitant un état de vigilance accrue sont formellement contre-indiquées durant toute la durée de votre séjour, et en particulier au cours de vos sorties thérapeutiques d'essai, en raison des risques de somnolence liés à votre traitement.

Tabac : Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux fermés et couverts, ainsi qu'aux abords des bâtiments. Une zone fumeur est aménagée dans le parc. Un référent tabac met à votre disposition ses compétences pour vous accompagner dans vos efforts d'abstinence nécessaire ou volontaire.

Appareils électriques : L'utilisation d'appareils électriques, tels que bouilloire, cafetière, fer à repasser, n'est pas autorisée. Avec votre accord, ces équipements seront remis au personnel soignant lors de votre admission et vous seront restitués ponctuellement pour utilisation.

Animaux : Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement, à l'exception des chiens guides d'aveugles.

Nuisances sonores : La Maison de Santé est un lieu de soins. Le calme est nécessaire au confort et au rétablissement des patients. Le silence est donc de rigueur dans l'établissement, y compris dans le parc. Nous vous demandons, ainsi qu'à vos visiteurs, de respecter le repos et l'intimité de chacun en veillant à ne pas faire trop de bruit, en modérant le volume sonore du téléviseur de votre chambre et en ne pénétrant pas dans la chambre d'un autre patient.

Téléphone : L'utilisation du téléphone portable dans l'enceinte de l'établissement est tolérée en mode silencieux. Il vous est toutefois demandé de l'utiliser avec discernement, afin de ne pas gêner les autres patients et le personnel soignant.

Dégradations : Toute dégradation de matériel par un patient ou un proche sera à sa charge.

Captation d'image : Il est interdit de procéder à la captation d'image ou de son à l'issue du personnel ou des patients.

Tenue vestimentaire : Nous vous demandons de porter une tenue de ville pour tout déplacement en dehors de votre chambre, y compris en salle de restaurant. Le port de maillot de bain est interdit dans le parc.

Laïcité : L'expression des croyances doit rester dans le cadre de la sphère privée. Elle ne doit porter atteinte ni à la tranquillité des autres patients, ni au bon fonctionnement du service, ni à la qualité des soins et aux règles d'hygiène. Tout prosélytisme est interdit.

Stop à la violence : Durant votre séjour, le personnel ainsi que les autres patients doivent être traités avec respect et courtoisie. La clinique engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait une attitude ou des propos violents à l'égard du personnel ou de l'établissement.

Transgressions à ces règles :
De tels comportements seraient contraires à l'adhésion au projet thérapeutique.
Aussi, en dérogeant à ces règles, le patient s'expose à une exclusion de
l'établissement pour raison disciplinaire.

LE RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Pour votre sécurité, il vous est demandé de respecter des règles spécifiques :

En cas d'incendie :

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Vous trouverez les consignes d'évacuation affichées dans tous les locaux communs. Si vous constatez un départ de feu, informez immédiatement le personnel et suivez les consignes qui vous seront données. Conservez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

En cas d'ordre d'évacuation, n'utilisez pas les ascenseurs, dirigez-vous vers le point de rencontre situé dans le parc, à proximité de l'entrée de l'établissement.

Tous nos textiles sont ignifugés. Il vous est donc demandé de ne pas ramener de linge de lit personnel qui ne soit pas traité anti-feu. L'utilisation de multiprises, d'encens ou de bougie est interdite.

Pour prévenir les infections associées aux soins :

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne s'est engagée dans la lutte contre les infections nosocomiales appelées encore infections associées aux soins.

Qu'est-ce qu'une infection nosocomiale ?

Une infection associée aux soins est dite nosocomiale si elle apparaît au cours d'un séjour dans un établissement de soins et si elle était absente à l'admission.

Comment prévenir la survenue des infections nosocomiales ?

Les infections nosocomiales ne sont pas toutes évitables mais le respect par tous de règles simples d'hygiène permet de diminuer le risque.

Les membres du personnel :

- Se frictionnent les mains à l'aide de solutions hydro-alcooliques (SHA) avant et après chaque soin
- Portent des gants en cas de risque de contact avec du sang ou tout autre produit biologique
- Nettoient et désinfectent le matériel et les surfaces entre chaque patient

Les patients :

- Doivent avoir une bonne hygiène corporelle et se laver les mains après tout passage aux toilettes
- Ne doivent pas manipuler personnellement les dispositifs invasifs

Les visiteurs :

- Se lavent les mains avant et après chaque visite d'un patient
- Doivent repousser leur visite s'ils sont porteurs d'une infection des voies respiratoires ou de tout autre maladie transmissible
- Ne doivent pas s'asseoir sur les lits

Comment la prévention des infections nosocomiales est-elle organisée ?

- Une politique de lutte contre les infections nosocomiales est définie.
- Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), présidée par un professionnel diplômé en hygiène, est présente dans l'établissement. Elle organise la prévention et la surveillance des infections nosocomiales et met en œuvre un plan d'actions.

Quelles sont les actions prioritaires menées pour maîtriser le risque infectieux?

- Mise en œuvre d'un programme de maîtrise des bactéries multi résistantes (BMR) et de lutte contre la résistance aux antibiotiques.
- Assurer la promotion de la friction hydro-alcoolique des mains
- Réaliser une campagne annuelle de sensibilisation à la vaccination contre la grippe, pour les membres du personnel et les patients.
- Surveillance active des réseaux d'eau pour prévenir les légionelloses
- Application des procédures de soins et d'hygiène
- Formations des professionnels
- En cas de besoin et dans l'intérêt général, une procédure d'isolement peut éventuellement être prescrite par le médecin

Le niveau de maîtrise du risque est évalué par des indicateurs nationaux dont les résultats sont présentés sur les panneaux d'affichages :

- Les activités de lutte contre les infections nosocomiales (indicateur ICALIN).
- La consommation des solutions hydro-alcooliques (indicateur ICSHA).
- La promotion du bon usage des antibiotiques (indicateur ICATB).

Hygiène des locaux et parc

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus quotidiennement qui doivent être respectés par les patients et les visiteurs.

Pour votre bien être, un parc paysager est à votre disposition. Nous vous remercions de respecter l'environnement, de jeter vos mégots ou débris dans les réceptacles prévus à cet effet et de ne pas vous allonger sur les pelouses. (*Affichage « Règles de bonnes conduites au sein du parc »*)

Denrées alimentaires et fleurs

Pour des raisons de sécurité sanitaire, il est strictement interdit de stocker des denrées périssables dans les chambres et d'introduire de la nourriture. Aucune livraison ou apport d'aliments cuisinés à l'extérieur n'est autorisé.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les fleurs ne sont pas acceptées dans l'établissement.



VOS DROITS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

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

En quoi la personne de confiance peut-elle vous être utile ?

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux : elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions.
- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

Qui pouvez-vous désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon/compagne, un de vos proches, votre médecin traitant, etc.

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme la personne à prévenir en cas de nécessité. Personne de confiance et personne à prévenir peuvent aussi être deux personnes différentes.

Comment désigner votre personne de confiance ?

La désignation doit se faire par écrit sur le formulaire annexé à ce livret d'accueil. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE ÉTAT DE SANTÉ ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ (Loi du 4 mars 2002)

La communication des informations relatives à votre état de santé est assurée par le médecin responsable de votre prise en charge. En son absence, elle sera assurée par le ou les médecins qu'il aura désigné(s) à cet effet.

L'information vous est délivrée au cours d'un entretien individuel. Elle porte notamment sur les bénéfices et les risques d'un acte diagnostique ou thérapeutique, sur les investigations, traitements et actions qui vous ont été proposés ainsi que sur leur utilité, leurs conséquences, les risques normalement prévisibles qu'ils comportent, les alternatives possibles et les conséquences prévisibles si vous les refusez.

Vous prenez, avec votre médecin et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre état de santé. Votre participation et votre consentement aux soins sont fondamentaux.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé dès lors que vous êtes en état de l'exprimer. En cas d'urgence ou si vous êtes en incapacité de recevoir cette information, elle sera délivrée, avec votre accord, à la personne de confiance que vous aurez désignée.

Les informations relatives à la santé des personnes majeures sous tutelle, et aux soins qu'elles doivent recevoir, peuvent être délivrées à leurs représentants légaux, dans le respect de la réglementation. Le médecin informe également ces patients, de manière adaptée à leur état psychologique et à leur discernement, et les fait participer aux décisions de soins dans la mesure du possible.

CONFIDENTIALITÉ, ANONYMAT ET DISCRÉTION

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non-divulgence de votre présence. Vous pouvez faire cette demande lors de vos formalités administratives à votre arrivée.

La non-divulgence de votre présence a pour conséquence :

- la non communication de donnée sur votre présence dans l'établissement notamment lorsque qu'un tiers demande à vous parler par téléphone;
- la non communication, par nos services, des coordonnées relatives à votre localisation dans une chambre de l'établissement aux personnes qui viendraient vous voir.

Dans certains cas prévus juridiquement, il est possible d'être hospitalisé de façon anonyme (sous X).

Sachez que l'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel concernant toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Aucun renseignement relatif à l'état de santé du patient ne sera donné par téléphone.

RESPECT DES LIBERTES INDIVIDUELLES

La liberté d'aller et venir est une composante de la liberté individuelle et elle est inhérente à la personne humaine.

Certaines situations cliniques peuvent nécessiter, dans une visée de sécurité et/ou pour des motifs thérapeutiques, la mise en oeuvre de mesures momentanées de limitation de liberté. Toute décision de ce type est décidée en concertation, prescrite, expliquée et doit être consentie.

DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Notre établissement est soucieux de respecter les pratiques religieuses de chacun, y compris la visite de représentants des différentes confessions. Les personnels et les patients s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Une liste des lieux de culte situés à proximité est consultable à l'accueil. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL Cf. formulaire de demande en annexe

(Loi du 4 mars 2002 et Articles L-1111-7 et R-1111-2 à R-1111-7 du Code de la Santé Publique)

Qui peut réaliser une demande ?

- Le patient lui-même
- Le tuteur pour certains majeurs protégés (conditions particulières)
- L'ayant-droit d'une personne décédée, dans un nombre limitatif de cas (le motif de la demande doit être clairement précisé)
- Le médecin désigné par l'une des personnes mentionnées ci-dessus, si elle souhaite cet accompagnement

Comment réaliser la demande ?

Dans tous les cas joindre:

- Photocopie recto verso de la carte d'identité ou du passeport du demandeur

Y ajouter pour les ayants-droits:

- Copie de l'acte de décès et preuve de la qualité d'ayant-droit :
- Copie du livret de famille (enfant du défunt ou son époux/épouse),
- Copie du PACS ou de l'acte de naissance du demandeur portant mention du PACS (partenaire du défunt),
- Certificat de vie commune (ou de concubinage),
- Acte de notoriété/Certificat d'hérédité (héritier autre)

Y ajouter pour le tuteur:

- Copie du jugement de tutelle

La personne de confiance ne peut obtenir communication de votre dossier médical.
Si vous ne souhaitez pas que soit communiqué votre dossier médical à vos ayants-droit en cas de demande, signalez- le à votre médecin¹.

Quels sont les délais de communication du dossier médical ?

- 8 jours, si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de 5 ans ;
- 2 mois, si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de 5 ans.

Dans tous les cas, il vous faudra attendre 48 heures après votre demande. Il s'agit d'un délai de réflexion imposé par la loi, nous interdisant de vous transmettre les informations immédiatement après votre demande.

La communication du dossier médical est-elle payante ?

Vous pouvez soit **consulter votre dossier médical sur place, sur rendez-vous**, et bénéficier ainsi selon votre choix d'un **accompagnement médical²**, soit demander l'envoi d'une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier.

Si vous consultez le dossier sur place, la consultation est gratuite. Il en est de même de l'accompagnement médical qui peut vous être proposé.

Si vous demandez que des copies soient effectuées, elles seront à vos frais.

Si vous demandez que le dossier vous soit adressé par envoi postal, le coût de la reproduction et de l'envoi seront facturés.

¹Les ayants-droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.

²La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires les explications et peut se faire, dans certains cas, avec des précautions particulières comme la présence d'un médecin.

MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

(Article R. 1112-7 du Code de la santé publique)

Les dossiers médicaux des patients pris en charge dans notre établissement sont conservés au sein de notre structure ou peuvent être hébergés auprès d'un hébergeur agréé. Le directeur de l'établissement veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées ou hébergées. Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement.

Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

LE DMP : VOTRE CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE

Il permet aux professionnels de santé que vous autorisez d'accéder aux informations utiles à votre prise en charge et de partager avec d'autres professionnels de santé des informations médicales vous concernant. À part vous, seuls les professionnels de santé autorisés peuvent le consulter.

À la Maison de Santé de Nogent, nous pouvons créer votre DMP à votre demande et y déposer le compte-rendu d'hospitalisation. Renseignez-vous auprès des admissions.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne s'engage à protéger vos données personnelles, à ce que la collecte et le traitement des données concernant les professionnels et les usagers soient conformes au règlement général européen sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, et à la loi Informatique et Libertés. Cet engagement repose en particulier sur :

- Les obligations de secret et de discrétion des professionnels concourant au traitement des données
- Des procédures de recueil d'informations sécurisées
- Un système d'information sécurisé

Chaque recueil d'information tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire. Pour toute information, pour exercer vos droits sur les traitements de données personnelles gérés par l'établissement, adresser un courrier accompagné de la copie d'un titre d'identité au directeur de la Maison de Santé.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Article L.1111-11 du code de la santé publique

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne, par avance, une personne, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte en cas d'incapacité à exprimer votre volonté, sachez que nos équipes sont à votre écoute pour les recueillir.

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Le personnel et la direction de l'établissement sont à l'écoute de vos observations ou réclamations sur votre prise en charge et le déroulement de votre séjour. Quelle que soit la nature de vos remarques, nous vous invitons à vous adresser directement aux professionnels durant votre séjour afin de remédier à la situation au plus vite :

- Vous pouvez **vous adresser à l'infirmière coordinatrice** ou au Directeur Médical ;
- Vous pouvez demander à **rencontrer la personne chargée des relations avec les usagers** ;
- Vous pouvez également contacter **les représentants des usagers** ou les rencontrer lors de permanences au sein de l'établissement ;
- **Remplir le questionnaire de satisfaction** qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez **formuler vos griefs par écrit au directeur de l'établissement**. Votre plainte ou réclamation sera alors instruite sous 8 jours. Vous aurez alors la possibilité, si vous le souhaitez, de rencontrer un médiateur médecin ou non médecin de la Commission des Usagers (CDU). Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, afin d'examiner les difficultés que vous rencontrez.

LES REPRESENTANTS DES USAGERS SONT À VOTRE ÉCOUTE

Tous les mercredis de 14h30 à 16h30 au RDC du bâtiment A

Sur RDV au 01.45.14.70.00 :

Personne Responsable des Relations avec les Usagers

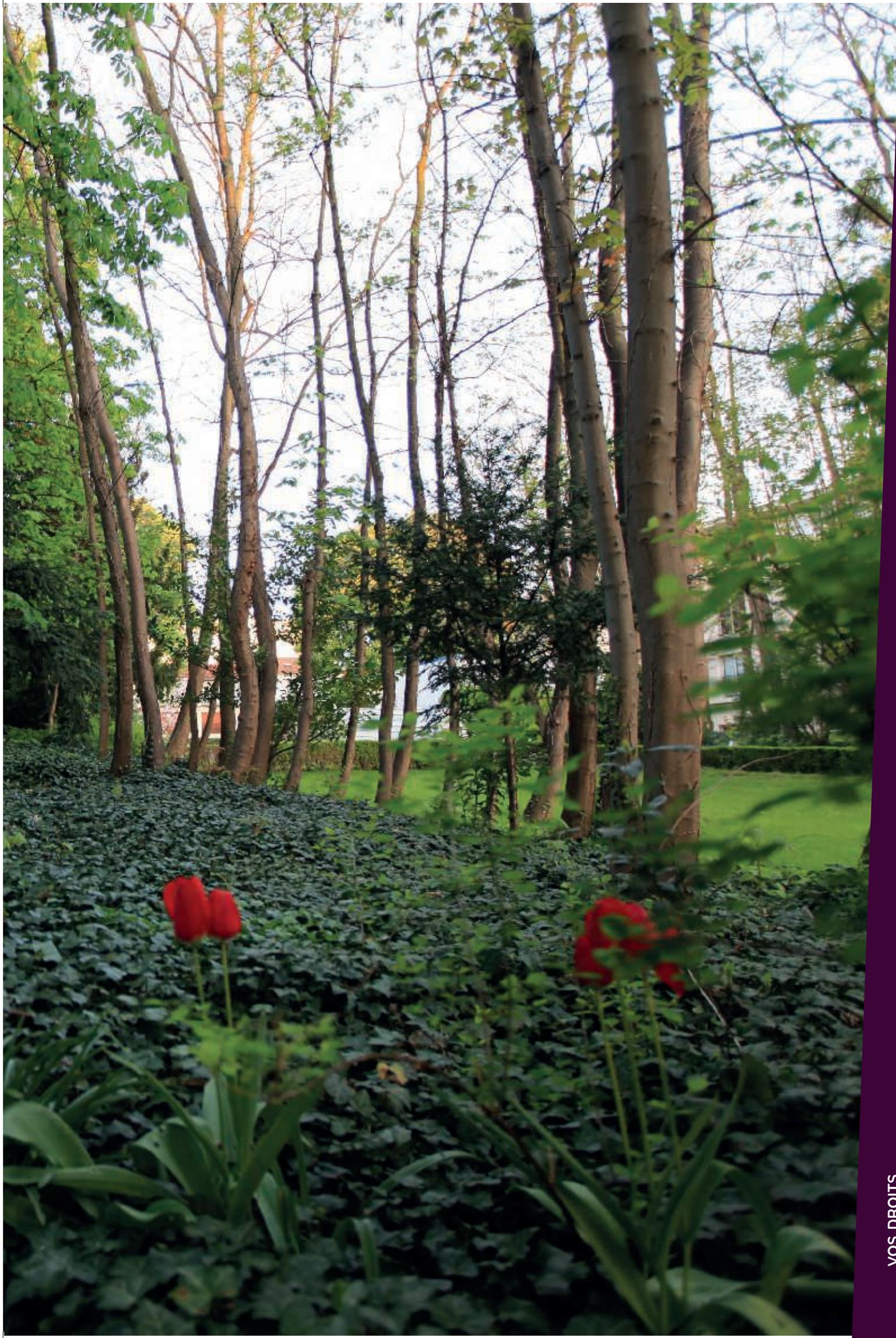
Mme Magali BARRÈRE

Médiateurs Médicaux

Docteur Philippe JULIN (Titulaire) et Docteur Sabine DEBULY (Suppléant)

Médiateurs Non Médicaux

Mme Magali BARRÈRE (Titulaire) et Mme Sonia FERREIRINHA (Suppléant)



QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

La Maison de Santé de Nogent vise l'excellence de l'ensemble de ses pratiques, au bénéfice des usagers. Cette ambition nécessite un travail continu pour améliorer la gestion des risques dans tous nos processus clés et dispenser des soins de qualité, qui soient pertinents pour le patient, et dans le cadre d'une prise en charge adaptée.

PROGRAMME D' ACTIONS

Notre politique qualité est une composante essentielle de notre projet d'établissement. Elle est portée par une démarche globale, collective, organisée et suivie de la gestion de la qualité et des risques. Cette politique repose notamment sur les axes centraux suivants:

- L'analyse de la prise en charge et la maîtrise des risques dans tous les processus de l'établissement
- L'évaluation de ses pratiques afin de renforcer la qualité et la sécurité des soins
- La mesure de son niveau de performance au travers d'indicateurs
- L'implication et la prise en compte des attentes des usagers
- La mise en place d'actions d'amélioration

INDICATEURS

L'établissement participe chaque année au recueil des indicateurs qualité nationaux (tenue du dossier patient, prise en charge de la douleur, satisfaction du patient...). **Ces indicateurs sont consultables sur le site Internet www.scopesante.fr.** Ces données sont également affichées dans l'établissement. (Cf. Annexe)

PATIENT TRACEUR

La Maison de Santé de Nogent a également choisi de mettre en place la méthode d'évaluation dite du patient traceur. Elle permet d'analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours dans l'établissement afin d'identifier et de mettre en œuvre des actions d'amélioration. Elle prend en compte l'expérience du patient et de ses proches. Aussi, il pourrait vous être proposé d'y participer.

CERTIFICATION

Vous êtes hospitalisé(e) dans un établissement certifié par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.).

Tous les 4 à 6 ans, l'établissement reçoit des experts visiteurs dans le cadre d'une visite de certification.

Cette évaluation externe, réalisée pour tous les établissements de santé publics ou privés, est une appréciation de la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients au regard d'un ensemble de critères.

Dans un objectif de transparence pour les usagers, les rapports de ces visites sont consultables sur le site Internet : www.has-sante.fr

BIENTRAITANCE ET LA RÉFLEXION ÉTHIQUE

Connaitre et contribuer à mettre en œuvre les droits des patients, respecter les libertés individuelles, inscrire la bientraitance dans les pratiques institutionnelles et professionnelles et prévenir la maltraitance, respecter la dignité des personnes, leurs croyances et leur vie privée, préserver la confidentialité des données de soins, veiller à la prise en charge tant psychique que somatique des patients, informer le patient et son entourage sont les valeurs éthiques fondamentales inscrites dans le projet d'établissement de la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne a initié une démarche de développement durable.

Des actions sont menées sur les volets environnemental, économique et social.

NOUS MESURONS VOTRE SATISFACTION

Nous recueillons le niveau de satisfaction des patients ayant été hospitalisés. Merci de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction que vous remettra votre soignant le jour de la sortie et le déposer dans la boîte réservée à cet effet à proximité de l'accueil ou l'envoyer par voie postale avec l'enveloppe T fournie. Les résultats annuels vous sont présentés sur les panneaux d'affichage.





MAISON
de SANTÉ

NOGENT SUR MARNE



30, RUE DE LA PLAISANCE
94130 NOGENT-SUR-MARNE

TEL : 01 45 14 70 00
FAX : 01 45 14 70 14

CONTACT@CLINIQUE-NOGENT.COM
WWW.CLINIQUE-NOGENT.COM