

MAISON DE SANTÉ
NOGENT-SUR-MARNE

LIVRET D'ACCUEIL

HOSPITALISATION COMPLÈTE





MADAME, MONSIEUR,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation à la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne. La Direction, l'équipe médicale et 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, proposant des hospitalisations à temps complet ou à temps partiel (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 s'engagent de manière volontaire et participative dans le projet de soins qui leur est proposé.

Certifiée par la Haute Autorité de Santé, la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne a signé avec l'Agence Régionale de Santé 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 feuille de route définissant les axes de développement et d'amélioration de la qualité de la prise en charge et de la gestion des risques.

Dotée d'installations récentes, à l'architecture moderne, et située 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 à votre sécurité. Le parc mis à votre disposition offre un environnement exceptionnel, à proximité immédiate de Paris.

Notre équipe pluridisciplinaire mettra à votre service ses compétences professionnelles et son expérience, afin de vous apporter un accompagnement de qualité et un suivi thérapeutique adapté, dans un cadre rassurant.

Vous bénéficierez de soins quotidiens dans le cadre d'un projet de soins individualisé établi avec votre psychiatre référent : suivi psychiatrique, somatique, psychologique (en groupe et en individuel), ateliers thérapeutiques.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre attention, ainsi qu'à celle de vos proches, afin de répondre au mieux à vos préoccupations : vous guider dans vos 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 en collectivité. 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

SOMMAIRE

LES ÉQUIPES DE LA MAISON DE SANTÉ 05

Des valeurs, centrées sur l'humain	06
Une prise en charge médicale complète	06
Une équipe paramédicale à vos côtés	07
Une approche globale de votre bien-être	07
Accompagnement & suivi	08

PRÉPARER VOTRE ADMISSION 11

Déroulé de votre admission	12
Documents à apporter	12
A ne pas oublier	13

FRAIS D'HOSPITALISATION ET DE SÉJOUR 15

Informations sur les tarifs pratiqués.....	16
Avant votre admission.....	16
Les frais de séjour	17
Frais additionnels	18
Factures.....	18
Provisions sur le séjour	18

VIE QUOTIDIENNE ET INFOS PRATIQUES..... 21

La chambre	22
Effets personnels.....	22
Dépôt d'argent et objets de valeur.....	23
Sécurité des personnes	23
Services des repas	23
Vie sociale.....	23
Visites et compagnie.....	24
Interprétariat.....	24
Courrier	24
Téléphone et wifi.....	24

SOINS ET PROJET DE SOINS PERSONNALISÉ 27

Les prises en charge de la maison de santé.....	28
Le projet de soins.....	29
Le suivi médicamenteux	30
La prévention des chutes.....	30
La Prise en charge de la douleur.....	31
Les activités thérapeutiques.....	31
Les sorties thérapeutiques	31

PRÉPARER SA SORTIE..... 33

La décision de sortie programmée	34
--	----

Le jour de la sortie	34
Le suivi post-sortie	35
Sortie non programmée	35

VOS DROITS 37

Charte de la personne hospitalisée.....	38
Personne de confiance	40
Confidentialité, anonymat & discrétion	40
Informations relatives à votre état de santé & Consentement éclairé	41
Accès au dossier médical.....	42
Modalités de conservation des dossiers médicaux	43
Protection des données personnelles	43
Directives anticipées	44
Mon espace santé.....	44
Respect des libertés individuelles.....	44
Droit à la pratique religieuse	44
Vos remarques & suggestions	45

VOS DEVOIRS 47

Le respect des règles de vie.....	49
Le respect des règles d'hygiène et de sécurité	51

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES 55

Programme d'actions	56
Indicateurs	56
Le patient traceur.....	56
Certification.....	57
Développement durable	57
Ethique & Bientraitance	57
Satisfaction	57



01

LES ÉQUIPES DE LA MAISON DE SANTÉ

DES VALEURS, CENTRÉES SUR L'HUMAIN

Professionalisme, écoute, bienveillance, information, 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 veillent quotidiennement au bien-être des patients, en leur assurant une prise en charge de qualité, respectueuse de leur parcours et fondée sur un suivi thérapeutique adapté.

UNE PRISE EN CHARGE MÉDICALE COMPLÈTE

Les soins sont assurés 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, information sur votre état de santé) et prescrivent les examens nécessaires. La permanence médicale est assurée 24h/24.
- Des **médecins généralistes**,
- Un **pharmacien**,
- Des **psychologues**, qui participent au projet thérapeutique, offrent écoute et conseils. Sur prescription médicale, ils vous accompagnent dans l'approche de votre maladie ou des difficultés qu'elle engendre. Ils peuvent proposer des entretiens de soutien ou des groupes de parole.
- Des **spécialistes extérieurs**, comme des kinésithérapeutes ou un cardiologue, peuvent également intervenir selon les besoins.

UNE ÉQUIPE PARAMÉDICALE À VOS CÔTÉS

Une équipe paramédicale spécialisée assure la continuité des soins, et veille à vous transmettre des informations claires, utiles et adaptées à votre situation, dans le cadre de votre projet thérapeutique. Elle est composée de :

- Une **Directrice des Soins et une infirmière coordinatrice** : elles organisent les soins paramédicaux, garantissent leur qualité et veillent au bon fonctionnement des unités. Elles vous informent sur le déroulement de votre séjour et restent disponibles pour répondre à vos questions.
- Des **infirmier(e)s** : à votre écoute, ils assurent les soins et traitements prescrits, surveillent votre état de santé et vous conseillent au quotidien
- Des **aides-soignant(e)s** : en soutien aux infirmiers, ils répondent à vos besoins essentiels (repas, toilette, confort) et veillent à votre environnement.
- Des **étudiants** peuvent être présents lors des soins, toujours avec votre accord.

UNE APPROCHE GLOBALE DE VOTRE BIEN-ÊTRE

Notre équipe pluridisciplinaire inclut également :

- Des **éducateurs sportifs**, qui vous accompagnent dans une activité physique adaptée, après évaluation personnalisée et prescription médicale.
- Une **équipe hôtelière**, soucieuse de votre confort. Les repas sont préparés sur place par notre chef et son équipe, en collaboration avec une diététicienne, dans le respect des régimes alimentaires.
- Le **personnel administratif**, qui vous accueille et vous aide dans toutes vos démarches liées à l'hospitalisation ainsi qu'un **réfèrent médico-social**, qui vous informe sur vos droits et les dispositifs existants, vous accompagne dans vos démarches et lors de votre sortie.
- L'**équipe d'entretien**, qui veille au bon fonctionnement des équipements et à la propreté des locaux.
- Des **intervenants extérieurs**, sur prescription médicale, vous proposent des ateliers de relaxation, de sophrologie, etc.

ACCOMPAGNEMENT & SUIVI

Suivi psychiatrique

Les patients sont reçus quotidiennement par leur médecin psychiatre référent, en collaboration avec l'équipe paramédicale, dans le cadre d'un projet de soins personnalisé.

Suivi psychologique

Sur prescription médicale, les patients peuvent bénéficier d'un suivi psychologique sous forme d'entretiens individuels et/ou de groupes de parole thérapeutiques.

Suivi somatique

Un examen somatique d'entrée est réalisé lors de l'hospitalisation. Le médecin généraliste intervient à la demande du psychiatre, en lien avec le projet de soins individualisé du patient. L'intervention de médecins spécialistes peut être sollicitée si nécessaire.

Accompagnement paramédical

Infirmier(ère)s et aides-soignant(e)s accompagnent les patients au quotidien : soins, écoute, accompagnement global du patient, soutien dans les gestes de la vie quotidienne.

Ateliers thérapeutiques

Différents ateliers à visée thérapeutique sont proposés, selon les indications médicales (relaxation, expression corporelle, art-thérapie, écriture, luminothérapie, sophrologie, théâtre, etc.).

Approche corporelle

Le corps étant au cœur de l'équilibre psychique, des activités physiques adaptées sont proposées telles que la piscine de relaxation et l'aquagym, la gymnastique douce, le renforcement musculaire, les activités sportives en extérieur (badminton, marche nordique, etc.).



02

PRÉPARER VOTRE ADMISSION

DÉROULÉ 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 auront été communiquées, afin d'accomplir les formalités d'entrée.

Vous pourrez nous indiquer les coordonnées de la (des) 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, de visites, ou si vous souhaitez être hospitalisé(e) anonymement, merci de le préciser au service des admissions.

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

DOCUMENTS À APPORTER

Pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour).

Carte Vitale avec droits à jour (ou attestation CSS (anciennement 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).

Moyen de paiement (Carte bancaire, espèces ou chèque) pour le dépôt de garantie et la caution.

Courrier de votre médecin demandant l'hospitalisation.

Ordonnances médicales des traitements en cours.

Compte-rendus récents d'hospitalisation, d'analyses biologiques ou d'examens médicaux.

Médicaments (autres que les médicaments psychiatriques) pour 3 jours de traitement (dans leur emballage d'origine).

À NE PAS OUBLIER

Ordonnances et Médicaments

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

Certains médicaments non psychiatriques, pris habituellement, peuvent ne pas être disponibles immédiatement.

Il est donc recommandé de les apporter afin d'éviter toute interruption de traitement durant les premiers jours de votre hospitalisation. Vous devez en informer votre médecin ou l'infirmier(ère), qui prendra soin de les ranger dans la pharmacie du poste de soins.

Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux prescrits par le médecin de l'établissement et administrés par le personnel infirmier.

Salariés, pensez à prévenir votre employeur

Vous devez confirmer votre hospitalisation à votre employeur à l'aide d'un bulletin d'hospitalisation, **à demander à l'accueil 24 heures après votre entrée**, puis tous les 10 jours.



03

FRAIS D'HOSPI- TALISATION ET DE SÉJOUR

INFORMATIONS SUR LES TARIFS PRATIQUÉS

Les tarifs que nous pratiquons sont conventionnés par les organismes d'Assurances Maladie.

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.

Arrêté du 30/05/2018 « 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. ».

AVANT VOTRE ADMISSION

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

Pour construire la demande de prise en charge, vous devrez fournir les informations suivantes :

- Date d'entrée prévue
- N° FINESS : 940310014
- Code DMT : 860
- Email de la Maison de Santé : admission@clinique-nogent.com

L'attestation de prise en charge devra nous être fournie le jour de votre admission.

LES FRAIS DE SÉJOUR

La couverture sociale

Si vous êtes assuré social, **la Sécurité sociale prend en charge 80 % de vos frais médicaux pendant les 30 premiers jours** d'hospitalisation. Les **20 % restants, appelés ticket modérateur, restent à votre charge** ou à celle de votre mutuelle, si vous en avez une. **À partir du 31^e jour, la prise en charge passe à 100 % par la Sécurité sociale.**

Certaines situations (accident du travail, maladie professionnelle, affection de longue durée – ALD –, ou bénéficiaires de la CSS – ex-CMU) ouvrent droit à une exonération du ticket modérateur. Dans ce cas, vos frais sont pris en charge à 100 % dès le premier jour.

Si vous n'avez pas de couverture sociale, vous devrez régler l'intégralité des frais médicaux à l'établissement.

Le forfait journalier hospitalier

Un forfait journalier est facturé pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Il correspond à votre **participation aux prestations hospitalières** (hébergement, repas...).

Ce forfait, reversé intégralement à la Sécurité sociale, s'applique à toutes les hospitalisations, sauf en cas d'exonération. Certaines mutuelles peuvent le prendre en charge totalement ou partiellement. Il n'est pas facturé en plus du ticket modérateur, car il en fait partie.

Le parcours de soins coordonné

La prise en charge de vos consultations varie selon votre parcours de soins.

Vous êtes dans le parcours de soins si vous consultez un médecin sur orientation de votre médecin traitant (ou dans certains cas spécifiques).

Vous êtes hors parcours de soins si vous n'avez pas déclaré de médecin traitant ou si vous consultez un autre médecin sans passer par lui. Dans ce cas, la Sécurité sociale ne rembourse que 30 % (au lieu de 70 %), et les tarifs peuvent être majorés.

Le transport sanitaire

Dans certaines situations, vous avez besoin d'un transport pour des soins, des examens ou pour rentrer chez vous après une hospitalisation. **L'Assurance Maladie peut prendre en charge vos frais de transport, si votre état de santé le justifie et sous certaines conditions.**

Pour plus d'informations, veuillez vous renseigner auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

FRAIS ADDITIONNELS

Durant votre séjour, vous pouvez faire l'objet de demandes particulières. Ces prestations engendrent un **supplément tarifaire**.

Chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre individuelle, faites-en la demande au service des admissions. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités. Si votre mutuelle ne couvre pas cette prestation, vous devrez en régler le coût.

Téléphone/télévision

Les frais liés à l'ouverture d'une ligne téléphonique, aux communications ou à la location d'un téléviseur (selon les options de chaînes) vous seront facturés.

Autres frais

Resteront également à votre charge, les repas en salle de restaurant pour accompagnants ou visiteurs, les repas pour convenance personnelle, les prestations de confort et la livraison de journaux.

FACTURES

Des factures intermédiaires peuvent être présentées pendant votre séjour.

La facture finale devra être réglée le jour de votre sortie.

Une facture détaillée vous sera remise à votre départ.

PROVISIONS SUR LE SÉJOUR

Une provision (**acompte**) pourra vous être demandée si :

- Vous n'avez pas de mutuelle ou nous n'avons pas reçu sa prise en charge.
- Votre mutuelle ne couvre pas totalement certaines prestations (forfait journalier, chambre particulière, transports...).
- Votre mutuelle rembourse sur facture acquittée.
- Vous souhaitez bénéficier de prestations annexes (télévision, téléphone...).

Cet acompte garantit la prise en charge à venir et couvre d'éventuels dommages ou impayés. Un état des lieux de la chambre sera réalisé à votre départ.



04

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, qui vous transmettra toutes les informations pratiques nécessaires.

À titre exceptionnel, certains produits de première nécessité peuvent être commandés auprès de l'équipe dans les premiers jours de votre séjour.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets gardés en chambre.

Pour votre sécurité, les espaces communs de la clinique sont équipés d'un système de vidéosurveillance.

LA CHAMBRE

L'établissement dispose de **chambres individuelles**, spacieuses et lumineuses, équipées d'un mobilier haut de gamme. Toutes sont dotées d'une salle d'eau ou salle de bains privative. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, vous devez en faire la demande lors de votre préadmission.

Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités, et nous ferons le maximum pour satisfaire votre demande. Cette prestation peut être prise en charge par votre mutuelle. Le cas échéant, le règlement sera à effectuer lors de votre sortie. Pour des raisons d'organisation du service ou de soins, un changement de chambre peut être envisagé en cours de séjour.

Des **chambres doubles sans supplément** peuvent également être proposées, sous réserve de disponibilité. L'établissement dispose aussi de chambres adaptées à l'accueil de personnes en situation de handicap.

En période de forte chaleur, les chambres sont **climatisées**.

EFFETS PERSONNELS

Pour votre séjour, il est conseillé d'apporter : **des vêtements adaptés** à la vie en collectivité, une **tenue de sport**, une **tenue pour la piscine** (maillot de bain, bonnet et serviette), une **trousse et du linge de toilette**, des **chaussons**, vos **dispositifs médicaux personnels** (lunettes, appareils auditifs, canne, appareil pour l'apnée du sommeil, etc.). Merci de limiter le volume de vos bagages.

Votre linge personnel doit être entretenu par vos proches. Une liste de pressings à proximité est disponible à l'accueil sur simple demande.

DÉPÔT D'ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Malgré les dispositifs de sécurité (armoire individuelle à clé, badge d'accès aux chambres), **nous vous recommandons de n'apporter que des objets indispensables, sans valeur sentimentale ou financière** importante. Lors de l'admission, il vous sera proposé de déposer vos objets de valeur, papiers d'identité et moyens de paiement au **coffre des admissions**.

SÉCURITÉ DES PERSONNES

Pour votre sécurité, les portes des unités de soins sont fermées la nuit. Vous devez **regagner votre unité au plus tard à 21h30**.

Chaque patient dispose d'un accès sécurisé uniquement à son unité et aux lieux communs. Vous pourrez accéder au parc entre 22h30 et 22h45, accompagné(e) d'un soignant.

SERVICES DES REPAS

Petit déjeuner : servi en chambre entre 8h20 et 9h10.

Déjeuner et dîner : servis en salle de restaurant (RDC) ou en chambre sur prescription médicale.

Les régimes médicaux doivent être signalés à votre médecin.

Des menus spécifiques (prestation payante) peuvent vous être proposés pour respecter vos pratiques religieuses.

VIE SOCIALE

Un **espace détente avec distributeurs** est à votre disposition au RDC du bâtiment A, ainsi qu'une **bibliothèque avec un espace lecture** (emprunt de livres possible durant votre séjour). Des **jeux de société** sont également mis à votre disposition dans les salons de détente des unités de soins. Renseignez-vous auprès de votre infirmier(ère). Vous pouvez également **commander vos journaux** à l'accueil (commande la veille pour livraison le lendemain, au tarif public).

VISITES ET COMPAGNIE

Les visites sont autorisées chaque jour **de 14h30 à 18h00**. Merci de respecter ces horaires afin de préserver le bon fonctionnement des services. Les **enfants de - de 15 ans ne sont pas autorisés** dans l'établissement. Un **service de restauration** est disponible pour vos proches, ponctuellement et avec supplément. Pour en bénéficier, adressez-vous à l'accueil. Pour garantir le calme, évitez les visites trop nombreuses, bruyantes ou prolongées. Une liste d'hôtels et de restaurants à proximité est également disponible sur simple demande.

INTERPRÉTARIAT

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.

COURRIER

Pour envoyer du courrier : Une boîte aux lettres est disponible à proximité de l'accueil. Levée quotidienne du courrier à 9h00. Des enveloppes timbrées sont disponibles à la vente à l'accueil.

Pour recevoir du courrier : Vos correspondants doivent indiquer votre nom et numéro de chambre sur l'enveloppe. Par mesure de sécurité, la **réception de colis personnels n'est pas autorisée**. **L'adresse de la Maison de Santé ne peut être utilisée comme adresse de domiciliation.**

TÉLÉPHONE ET WIFI

Adressez-vous au bureau des admissions pour activer une ligne téléphonique ou pour souscrire un abonnement au réseau wifi. 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 refusez une ligne directe, les appels de vos proches seront transférés entre 17h30 et 20h30. **L'usage des téléphones portables est toléré uniquement s'il ne gêne pas les autres patients.**



05

SOINS ET PROJET DE SOINS PERSONNALISÉ

LES PRISES EN CHARGE DE LA MAISON DE SANTÉ

La Maison de Santé a pour vocation d'être un établissement généraliste et polyvalent, spécialisé dans la prise en charge de personnes souffrant de troubles psychiques nécessitant des soins de court séjour, **dans le respect total du libre choix du patient**. L'établissement accueille ainsi des patients nécessitant des soins aigus et continus, sous surveillance médicale étroite, tant psychiatrique que somatique, en particulier dans le cadre de comorbidités associées. En complément des traitements médicamenteux, des prises en charge psychologiques, en groupe ou en thérapie individuelle, sont également proposées.

Les pathologies accompagnées

Sont notamment pris en charge, les troubles de l'humeur (troubles bipolaires, dépressions, etc.), les troubles anxieux, les troubles post-traumatiques, les troubles de la personnalité, les troubles addictifs et les troubles psychotiques.

Un projet de soins individualisé

Votre projet de soins personnalisé est élaboré à partir d'un bilan global de votre parcours de soins et de votre état de santé (aspects médicaux, paramédicaux, psychologiques et médicamenteux). Il est réévalué régulièrement tout au long de l'hospitalisation. Vous recevrez des soins quotidiens et participerez à des activités thérapeutiques, dans une optique de maintien du lien social et d'optimisation de vos capacités physiques et psychiques. **Votre adhésion à ce projet de soins est indispensable à sa réussite.**



LE PROJET DE SOINS

Élaboration et suivi du projet de soins personnalisé

Vous serez accueilli(e) par le médecin responsable de votre prise en charge, votre psychiatre référent ou, en son absence, son remplaçant.

Lors de l'entretien d'admission, vous définirez ensemble les modalités de votre prise en charge personnalisée, ainsi que les objectifs de soins, qui pourront être réajustés au cours de votre hospitalisation.

Votre psychiatre référent coordonne votre suivi médical. En fonction de votre état de santé, des consultations avec un médecin généraliste ou un spécialiste, ainsi que des examens complémentaires, peuvent être prescrits.

Dès le début de l'hospitalisation, vous serez associé(e) à votre projet de soins. **Votre participation active est essentielle à votre rétablissement.**

En complément des traitements médicamenteux, des accompagnements psychologiques individuels ou en groupe peuvent vous être proposés.

Les informations relatives à votre état de santé vous seront communiquées lors des visites médicales quotidiennes. **Avec votre accord, votre médecin traitant pourra être tenu informé** du déroulement de votre séjour.

Son application au quotidien

Le matin, nous vous demandons de **rester dans votre chambre jusqu'au passage du psychiatre** et, le cas échéant, du médecin généraliste.

De manière générale, merci d'informer le personnel de toute absence de votre chambre.

Vous serez également invité(e) à participer aux activités et ateliers thérapeutiques, en lien avec votre projet de soins.

Votre hospitalisation repose sur votre consentement libre et éclairé.

En acceptant l'hospitalisation et le contrat de soins, vous vous engagez à :

- participer activement au bon déroulement des soins,
- signaler toute évolution de votre état de santé,
- respecter les prescriptions thérapeutiques établies.

Pour garantir votre sécurité, **le personnel peut accéder à votre chambre à tout moment** de la journée ou de la nuit, dans le respect de votre intimité et avec discrétion.

LE SUIVI MÉDICAMENTEUX

Dès votre admission, **vous devrez indiquer à votre psychiatre référent l'ensemble des traitements médicamenteux que vous suivez**. Veillez à lui remettre les ordonnances établies par votre médecin généraliste ou vos spécialistes : cela permettra une conciliation médicamenteuse complète. Votre traitement sera ensuite prescrit sur **une ordonnance dite « institutionnelle »**.

Lors de votre admission, un inventaire sera réalisé. Les médicaments que vous aurez apportés seront conservés en toute sécurité à l'infirmerie pendant toute la durée de votre séjour. Vous devez **être présent(e) dans votre chambre aux horaires de distribution des médicaments** et les prendre en présence du personnel infirmier.

Conformément à la réglementation, le pharmacien de l'établissement peut substituer un médicament par son équivalent générique, en concertation avec les médecins.

Le jour de votre sortie, seuls les médicaments inscrits dans l'ordonnance institutionnelle (après réévaluation médicale complète) vous seront restitués.

LA PRÉVENTION DES CHUTES

Les chutes peuvent compromettre votre rétablissement. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour les prévenir. Connaître les facteurs de risque et suivre les conseils de l'équipe soignante permet d'améliorer votre sécurité. **Si vous avez déjà fait une chute, merci d'en informer les soignants**. Voici quelques gestes simples à adopter :

- Réglez votre lit au plus bas, ne surchargez pas votre chambre, ne vous levez pas brusquement et allumez la lumière avant de vous déplacer.
- Portez vos lunettes ou aides auditives si nécessaire, et favorisez les chaussures fermées à semelles antidérapantes.
- Identifiez les repères dans votre chambre (sonnette, salle de bain, interrupteurs... Attention aux sols mouillés ou tapis glissants).
- Gardez à portée de main votre canne ou déambulateur ainsi que vos objets essentiels : téléphone, lunettes, eau...
- Signalez toute douleur qui gêne vos déplacements : un traitement antalgique pourra être proposé.
- Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante si un médicament peut entraîner de la somnolence.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Nos équipes sont pleinement engagées dans la prise en charge de la douleur, conformément au contrat de lutte contre la douleur (circulaire n° 2002-166 du 30 avril 2002). Une brochure d'information vous sera remise dans votre unité. Lors de votre séjour, il est possible que l'on vous demande d'évaluer votre douleur à l'aide d'une Échelle Visuelle Analogique. Cette évaluation est essentielle pour adapter au mieux votre traitement. En cas de douleur, parlez-en sans attendre.

LES ACTIVITÉS THÉRAPEUTIQUES

Selon vos besoins, **votre médecin peut vous prescrire des activités à visée thérapeutique**. Ces activités, complémentaires aux traitements médicamenteux, participent pleinement à votre processus de rétablissement. Elles peuvent inclure : soutien psychologique individuel ou en groupe, relaxation, sophrologie, gymnastique, piscine, groupes d'entraide, etc. Pour y participer, **prenez rendez-vous à la bibliothèque**, située au RDC du bâtiment A. **Veillez respecter vos rendez-vous**. En cas d'absence non justifiée, nous pourrions être amenés à annuler vos prochaines séances.

LES SORTIES THÉRAPEUTIQUES

Dans le cadre de votre projet de soins et avec votre accord, **une période initiale de 15 jours sans sortie est nécessaire** pour établir une prise en charge efficace. Passé ce délai, votre psychiatre pourra **prescrire des sorties thérapeutiques encadrées** de 13h30 à 17h30 en semaine et de 11h30 à 17h30 les week-ends et jours fériés. La prescription de sortie devra être présentée à l'accueil avant votre départ. Elle peut être conditionnée à l'accompagnement par un proche. À votre retour, un inventaire de vos effets personnels pourra être effectué, dans le respect de vos droits. **Pour garantir la sécurité de tous, le personnel soignant est autorisé à retirer tout objet dangereux ou substance illicite**. Les objets coupants ou tranchants (ciseaux, couteaux, etc.) seront conservés à l'infirmerie et restitués lors de votre sortie définitive. Il en est de même pour vos médicaments personnels.

06

PRÉPARER SA 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 sortie est fixée par votre psychiatre**, en fonction de l'évolution de votre état de santé, dans le cadre de votre projet de soins personnalisé. Elle est planifiée en concertation avec vous, votre entourage et votre médecin traitant.

Le service social de la Maison de Santé vous accompagne activement dans les démarches liées à votre sortie : formalités administratives, orientation vers des services d'aide à la vie sociale, post-cure, recherche d'hébergement, etc.

La secrétaire médico-sociale évaluera, avec vous et votre entourage, les solutions les plus adaptées pour organiser votre retour à domicile ou vers un autre établissement.

Si une poursuite des soins dans une autre structure est nécessaire, elle vous aidera à préparer le dossier d'admission et les modalités de ce nouveau séjour.

LE JOUR DE LA SORTIE

Les formalités de sortie

Les sorties s'effectuent le matin, au bureau des admissions, à partir de 10h30. **Vous devez libérer votre chambre au plus tard à 11h00.**

À cette occasion, vous devrez :

- régler le ticket modérateur, si vous n'êtes pas pris(e) en charge à 100 %,
- régler le forfait journalier hospitalier, sauf en cas d'exonération ou de prise en charge par votre complémentaire santé,
- régler les suppléments éventuels à votre charge (chambre particulière, téléphone...) et d'éventuels examens biologiques.

Merci de rapporter le badge de chambre et la télécommande TV afin de récupérer votre caution.

Des **bulletins de situation** précisant la durée de votre hospitalisation vous seront remis. Ces documents sont **destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie**. Pensez à **organiser votre retour à domicile avec votre entourage**. Si votre état de santé le nécessite, une **prescription médicale de transport** pourra vous être remise.

Dans votre unité

Vos **médicaments personnels vous seront restitués** s'ils figurent sur votre traitement de sortie. L'infirmier(ère) vous remettra vos effets personnels déposés à l'unité de soins.

Un **état des lieux de la chambre** sera réalisé en début de matinée, en votre présence.

Vous serez invité(e) à **remplir un questionnaire de satisfaction**, à déposer à l'accueil dans la boîte prévue à cet effet.

Vos retours nous aident à améliorer la qualité de nos services.

La consultation médicale de sortie

Afin de préparer au mieux votre sortie, une consultation médicale avec votre médecin référent est prévue.

Au cours de cette consultation, les **résultats d'examens complémentaires et les documents nécessaires à la continuité de vos soins** (lettre de liaison pour votre médecin traitant, arrêt de travail, etc.) vous seront remis.

Si un traitement ou des soins sont à poursuivre après votre sortie, votre médecin vous prescrira les **ordonnances** correspondantes.

LE SUIVI POST-SORTIE

Un suivi post-hospitalier est **vivement recommandé** et vise à consolider les bienfaits de votre séjour en maintenant une continuité dans votre accompagnement. Avec votre accord, les professionnels de santé que vous aurez désignés seront informés de votre état de santé, et participeront, aux côtés de votre psychiatre référent, à la mise en place de la suite de votre prise en charge. Ils recevront la lettre de liaison nécessaire à la continuité des soins.

Selon vos besoins, une **prise en charge en hôpital de jour pourra vous être proposée**.

SORTIE NON PROGRAMMÉE

Vous êtes **libre d'interrompre votre hospitalisation** à tout moment. **Avant de partir, vous devez voir le médecin** de votre unité puis passer au bureau des admissions pour finaliser les démarches. La présence de votre personne de confiance est vivement conseillée. Si le médecin estime votre décision prématurée, vous devrez signer une attestation de sortie contre avis médical, précisant que les risques vous ont été exposés et déclinant toute responsabilité de la Maison de Santé.

07

VOS DROITS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Cette charte comprend 11 principes généraux, à retrouver en intégralité sur le site du gouvernement www.sante.gouv.fr

L'expression « personne hospitalisée » utilisée dans cette charte désigne l'ensemble des personnes prises en charge par un établissement de santé, que ces personnes soient admises en hospitalisation (au sein de l'établissement ou dans le cadre de l'hospitalisation à domicile), accueillies en consultation externe ou dans le cadre des urgences.

L'application de la charte s'interprète au regard des obligations nécessaires au bon fonctionnement de l'institution et auxquelles sont soumis le personnel et les personnes hospitalisées.

Le document intégral de la charte est délivré, gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.

01. 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.
02. 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.
03. 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.
04. 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.
05. 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.
06. 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.
07. 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.
08. La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
09. 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.

PERSONNE DE CONFIANCE

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

La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre des décisions. Si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, le médecin la consultera en priorité.

Qui 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(e), 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, mais cela peut aussi être deux personnes différentes.

Comment faire ?

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

CONFIDENTIALITÉ, ANONYMAT & DISCRÉTION

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation reste confidentielle en sollicitant la non-divulgence de votre présence. Cette demande peut être faite lors de vos formalités administratives à votre arrivée.

La non-divulgence de votre présence implique :

- l'absence de communication d'informations concernant votre présence dans l'établissement, notamment si un tiers cherche à vous joindre par téléphone ;
- la non-communication, par nos services, de votre localisation dans l'établissement aux personnes se présentant pour vous rendre visite.

Dans certains cas prévus par la loi, **il est possible d'être hospitalisé de manière anonyme** (sous X). Sachez que l'ensemble du personnel est tenu 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 d'un patient ne sera communiqué par téléphone.**

INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE ÉTAT DE SANTÉ & CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

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 est assurée par le ou les médecins qu'il aura désignés à cet effet.

L'information vous est transmise lors 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 proposés, ainsi que sur leur utilité, leurs conséquences, les risques normalement prévisibles, les alternatives possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus.

Les informations relatives à la santé des personnes majeures sous tutelle peuvent être communiquées à leurs représentants légaux, dans le respect de la réglementation.

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

Aucun acte médical ni 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 dans l'incapacité de recevoir cette information, elle sera transmise, avec votre accord, à la personne de confiance que vous aurez désignée.

Le médecin informe également ces patients, de manière adaptée à leur état psychologique et à leur discernement, et les associe aux décisions de soins dans la mesure du possible.

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et Articles L.1111-7, R.1111-2 et R.1111-7 du Code de la Santé Publique

Qui peut en faire la demande ?

Le patient, son tuteur (dans certains cas de protection juridique), **l'ayant droit d'un patient décédé** (dans des cas limités et avec un motif précisé), ou **un médecin désigné** par l'une de ces personnes si elle le souhaite. La personne de confiance ne peut en revanche pas obtenir communication de votre dossier médical.

Si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit communiqué à vos ayants droit en cas de demande, vous devez en informer explicitement votre médecin.

À noter : Les ayants droit d'un patient décédé ne peuvent accéder qu'à certains documents. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les causes du décès, de défendre la mémoire du défunt, ou de faire valoir les droits des ayants droit.

Comment demander l'accès ?

Votre demande doit être motivée et comprendre certaines pièces. Dans tous les cas, joindre une photocopie recto/verso de la pièce d'identité du demandeur. Pour le tuteur, y ajouter une copie du jugement de tutelle. Pour les ayants droit, y ajouter une copie de l'acte de décès et une preuve de la qualité d'ayant droit. *(Copie du livret de famille pour les enfants du défunt ou son époux/épouse, Copie du PACS ou acte de naissance du demandeur portant mention du PACS ou Certificat de vie commune/concubinage pour le/la partenaire du défunt, Acte de notoriété ou certificat d'hérédité pour un héritier autre).*

Vous pouvez demander à **consulter votre dossier médical sur place**, sur rendez-vous, et bénéficier d'un accompagnement médical pour vous expliquer les éléments communiqués, ou **demandeur l'envoi d'une copie**, partielle ou complète, de votre dossier.

Sous quel délai ?

Le dossier médical, sous condition d'accès, sera communiqué **sous 8 jours** (si les informations demandées ont été constituées depuis moins de 5 ans) **ou sous 2 mois** (si les informations demandées ont été constituées depuis plus de 5 ans).

À noter : un délai légal de 48 heures, interdisant la transmission immédiate des informations médicales, est obligatoire.

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.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018

Loi « Informatique et Libertés »

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne s'engage à protéger vos données personnelles et à faire en sorte que la collecte et le traitement des données concernant les professionnels et les usagers soient conformes aux exigences réglementaires.

Cet engagement repose notamment sur les **obligations de secret et de discrétion des professionnels** concourant au traitement des données, des **procédures de recueil d'informations sécurisées** et sur un **système d'information sécurisé.**

Chaque recueil d'information tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire.

Pour toute information ou pour exercer vos droits relatifs aux traitements de données personnelles gérés par l'établissement adressez un courrier, accompagné de la copie d'un titre d'identité, au directeur de la Maison de Santé.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique

Les directives anticipées sont des instructions écrites rédigées à l'avance par une personne pour le cas où elle ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté. Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte dans une telle situation, nos équipes sont à votre écoute pour les recueillir.

MON ESPACE SANTÉ

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 des données médicales vous concernant. À part vous, seuls les professionnels de santé autorisés peuvent le consulter. Nous pouvons vous accompagner dans la création de votre espace et y déposer la lettre de liaison liée à votre hospitalisation. Renseignez-vous auprès du service des admissions.

RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES

Certaines situations cliniques peuvent nécessiter, pour des raisons de sécurité et/ou à des fins thérapeutiques, la mise en œuvre de mesures momentanées de **limitation de liberté. Toute décision de ce type est prise en concertation, prescrite, expliquée et doit être consentie.**

DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Notre établissement **veille au respect des pratiques religieuses de chacun**, y compris la possibilité de recevoir la visite de représentants des différentes confessions. Patients et personnels sont tenus au respect des croyances, convictions et opinions de chacun. Ce droit s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui, et sans perturber le fonctionnement de l'établissement. Une liste des lieux de culte à proximité est disponible à l'accueil.

VOS REMARQUES & SUGGESTIONS

Le personnel et la direction de l'établissement sont à l'écoute de vos remarques concernant votre prise en charge et le déroulement de votre séjour. Quelle qu'en soit la nature (plainte, réclamation, éloge, suggestion...), nous vous encourageons à en faire part dès que possible aux professionnels afin de remédier rapidement à la situation :

- en vous adressant à l'infirmière coordinatrice ou au Directeur Médical ;
- en rencontrant la personne chargée des relations avec les usagers ;
- en contactant les représentants des usagers, ou en les rencontrant lors de leurs permanences dans l'établissement ;
- en remplissant le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition.

Si ces démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser votre plainte ou réclamation par écrit au directeur de l'établissement.

Elle sera traitée dans un délai de 8 jours. Vous pourrez, si vous le souhaitez, rencontrer un médiateur (médical ou non) de la Commission des Usagers (CDU), qui vous recevra, seul(e) ou accompagné(e), pour examiner les difficultés rencontrées.

Médiateur de la CDU

Des médiateurs médicaux et non médicaux de la Commission Des Usagers sont à votre disposition, sur rendez-vous, au 01 45 14 70 00.

Représentants des usagers

Les représentants des usagers sont à votre écoute une fois par mois, dans le cadre de leur permanence sur l'établissement, ou par téléphone. Leurs coordonnées sont accessibles dans votre unité de soins, n'hésitez pas à nous solliciter pour les obtenir.

08

VOS DEVOIRS

Lors de votre séjour à la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne, le respect des règles élémentaires de vie, d'hygiène et de sécurité est essentiel pour garantir votre bien-être et celui des autres personnes accueillies.

Ces règles constituent le règlement intérieur de l'établissement.

En cas de 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 DE VIE

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 un alcootest, un dépistage de substances ou procéder à un inventaire de vos effets personnels.

Traitement médicamenteux

Il est **interdit de prendre ou d'introduire** dans l'établissement des médicaments autres que ceux prescrits par votre psychiatre et délivrés par le personnel infirmier.

Vigilance liée à la prise de médicaments

La conduite de véhicule et la pratique d'activités nécessitant une vigilance accrue sont formellement **contre-indiquées** durant toute la durée de votre séjour, en particulier lors de vos sorties thérapeutiques d'essai, en raison des risques de somnolence liés à votre traitement.

Il est également fortement déconseillé de **s'exposer au soleil** dans le parc, en raison des interactions possibles avec votre traitement

Tabac

Il est **strictement interdit de fumer ou de vapoter** dans les locaux fermés, couverts, ou aux abords des bâtiments. Une zone fumeur est aménagée dans le parc.

Un référent tabac est disponible pour vous accompagner dans vos efforts d'abstinence, qu'ils soient nécessaires ou volontaires.

Appareils électriques

L'utilisation et la possession d'appareils électriques (bouilloire, cafetière, fer à repasser...) sont **interdites**.

Animaux

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

Téléphone

L'usage du téléphone portable est **toléré en mode silencieux**. Merci de l'utiliser avec discernement pour ne pas gêner les autres patients ni le personnel soignant.

Captation d'image

Il est **interdit** de capter des images ou du son sans le consentement des personnes concernées, qu'il s'agisse du personnel ou d'autres patients.

Tenue vestimentaire

Une **tenue de ville** est demandée pour tout déplacement hors de votre chambre, y compris en salle de restaurant.

Le port du maillot de bain est interdit dans le parc.

Nuisances sonores

La Maison de Santé est un lieu de soins : le calme est essentiel au confort et au rétablissement de tous.

Le silence est donc de rigueur dans l'établissement, y compris dans le parc.

Veillez, ainsi que vos visiteurs, à respecter le repos et l'intimité de chacun : modérez le volume sonore de votre téléviseur, évitez les conversations bruyantes et ne pénétrez pas dans la chambre d'un autre patient.

Dégradations

Toute dégradation de matériel commise par un patient ou un proche sera facturée.

Laïcité

L'expression des croyances religieuses doit rester dans la sphère privée. Elle ne doit pas perturber la tranquillité des autres patients, le bon fonctionnement des soins ou les règles d'hygiène.

Tout prosélytisme est interdit.

Stop à la violence

Durant votre séjour, le personnel et les autres patients doivent être traités avec **respect et courtoisie**.

La clinique engagera systématiquement des poursuites en cas de comportement ou de propos violents envers le personnel ou l'établissement.

LE RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

En cas d'incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement.

Les consignes d'évacuation sont affichées dans tous les espaces communs.

En cas de départ de feu, informez immédiatement le personnel et suivez les consignes données. Conservez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Si un ordre d'évacuation est donné :

- N'utilisez pas les ascenseurs.
- Dirigez-vous vers le point de rassemblement situé dans le parc, à proximité de l'entrée de l'établissement.

Tous nos textiles sont ignifugés. Il est donc demandé de ne pas apporter de linge de lit personnel non traité contre le feu.

L'utilisation de multiprises, d'encens ou de bougies est strictement interdite.

Prévention des infections associées aux soins

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

Qu'est-ce qu'une infection nosocomiale ?

Une infection est dite nosocomiale si elle survient au cours du séjour dans un établissement de soins et qu'elle était absente à l'admission.

Comment les prévenir ?

Toutes ne sont pas évitables, mais le respect de règles simples d'hygiène permet de limiter considérablement les risques.

Le personnel de soin se frictionne les mains avec une solution hydro-alcoolique (SHA) avant et après chaque soin, porte des gants en cas de contact avec du sang ou des produits biologiques, nettoie et désinfecte le matériel et les surfaces entre chaque patient. Les patients doivent maintenir une hygiène corporelle rigoureuse, se laver les mains régulièrement et ne doivent pas manipuler eux-mêmes les dispositifs médicaux invasifs. Les visiteurs doivent se laver les mains avant et après chaque visite, s'abstenir de venir s'ils présentent une infection des voies respiratoires ou une maladie contagieuse et ne doivent pas s'asseoir sur les lits des patients.

Organisation de la prévention

L'établissement dispose d'une **politique de prévention** des infections nosocomiales claire et appliquée, ainsi que d'une **Équipe Opérationnelle d'Hygiène** (EOH) dirigée par un professionnel qualifié en hygiène hospitalière. Cette équipe organise la prévention, la surveillance et le suivi à travers un plan d'actions dédié :

- Mise en œuvre d'un programme de lutte contre les bactéries multi-résistantes (BMR) et contre la résistance aux antibiotiques.
- Promotion de l'hygiène des mains (friction hydro-alcoolique).
- Campagnes annuelles de sensibilisation à la vaccination contre la grippe pour les patients et le personnel.
- Surveillance des réseaux d'eau pour prévenir la légionellose.
- Application rigoureuse des procédures de soins et d'hygiène.
- Formations régulières des professionnels.
- Possibilité de mise en place d'un isolement médical, si nécessaire, sur décision du médecin.

Le **niveau de maîtrise du risque infectieux est évalué selon plusieurs indicateurs** nationaux, affichés dans l'établissement : ICALIN pour les activités de lutte contre les infections nosocomiales, ICSHA pour la consommation de solutions hydro-alcooliques et ICATB pour la promotion du bon usage des antibiotiques.

Hygiène des locaux et du parc

Les locaux sont **entretenus quotidiennement**. Il est demandé à chacun — patients et visiteurs — de respecter ces lieux.

Un parc paysager est accessible pour votre bien-être. Merci de :

- Respecter l'environnement.
- Utiliser les réceptacles pour jeter mégots et déchets.
- Ne pas vous allonger sur les pelouses

Un affichage « Règles de bonne conduite au sein du parc » est disponible sur place.

Aliments et fleurs

Il est **strictement interdit d'introduire de la nourriture ou de stocker des denrées périssables** dans les chambres.

Aucun apport ni livraison de plats cuisinés de l'extérieur n'est autorisé.

Les fleurs ne sont pas acceptées dans l'établissement pour des raisons d'hygiène et de sécurité.



09

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Une seule ambition : une prise en charge de qualité, au service des usagers.

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne vise l'excellence dans l'ensemble de ses pratiques, au bénéfice des usagers.

Cette ambition repose sur une démarche d'amélioration continue, visant à renforcer la gestion des risques à tous les niveaux et à garantir des soins de qualité, pertinents pour chaque patient, dans le cadre d'une prise en charge adaptée.

PROGRAMME D' ACTIONS

Notre politique qualité constitue une composante essentielle du projet d'établissement. **Elle s'appuie sur une démarche globale, collective, structurée et suivie, alliant qualité des soins et gestion des risques.** Cette politique repose notamment sur les axes suivants :

- L'analyse de la prise en charge et la maîtrise des risques dans tous les processus de l'établissement.
- L'évaluation des pratiques pour renforcer la qualité et la sécurité des soins.
- La mesure de la performance à l'aide d'indicateurs.
- L'implication active des usagers et la prise en compte de leurs attentes.
- La mise en œuvre d'actions d'amélioration concrètes.

INDICATEURS

Chaque année, l'établissement participe au recueil des indicateurs qualité nationaux. Ces indicateurs sont accessibles sur le site QUALISCOPE de la Haute Autorité de Santé (HAS) et sont également affichés dans l'établissement.

LE PATIENT TRACEUR

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne a également adopté la méthode d'évaluation dite du patient traceur. Elle consiste à analyser, de manière rétrospective, la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours. Cette démarche permet d'identifier des pistes d'amélioration. L'expérience du patient et de ses proches est prise en compte. Il pourra donc vous être proposé de participer à cette évaluation.

CERTIFICATION

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

Tous les 4 à 6 ans, des experts indépendants effectuent une visite de certification pour évaluer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients

Cette évaluation concerne tous les établissements de santé, publics comme privés. Dans un souci de transparence, les rapports de certification sont consultables sur le site : www.has-sante.fr

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne s'engage dans une démarche de développement durable, avec des actions menées sur les volets : Environnemental (réduction des déchets, économies d'énergie...), Économique (maîtrise des ressources), Social (conditions de travail, responsabilité sociétale...).

ÉTHIQUE & BIEN-TRAITANCE

Respecter les droits des patients, leurs libertés, leur dignité, leurs croyances et leur vie privée est au cœur de nos valeurs.

La bientraitance est inscrite dans nos pratiques professionnelles pour prévenir toute maltraitance. La confidentialité des données de soins est garantie.

Nous veillons à la prise en charge globale, tant psychique que somatique, et à une information claire pour le patient et son entourage.

SATISFACTION

La satisfaction des patients hospitalisés est un indicateur essentiel de la qualité de notre prise en charge.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis le jour de votre sortie. Merci de le remplir et de le déposer dans l'urne prévue à cet effet (près de l'accueil), ou de l'envoyer par voie postale à l'aide de l'enveloppe T fournie.

Les résultats annuels de cette enquête sont affichés dans l'établissement.





MENTIONS LÉGALES

Livret d'accueil Hospitalisation Complète
Juin 2025

Propriété intellectuelle : L'ensemble des contenus (textes, images, logos) présents dans ce livret d'accueil sont la propriété exclusive de la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne. Toute reproduction, représentation, modification ou adaptation, en tout ou partie, est interdite sans autorisation préalable.

Limitation de responsabilité : La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne s'efforce d'assurer l'exactitude et la mise à jour des informations présentes dans ce livret. Toutefois, elle ne saurait être tenue responsable des erreurs ou omissions éventuelles.

Responsable de la publication : M. BARRÈRE Serge, Directeur Général

Maison de santé de Nogent-sur-Marne
30 rue de la Plaisance 94130 NOGENT-SUR-MARNE

01 45 14 70 00

contact@clinique-nogent.com

Siret n°40203816000014

www.clinique-nogent.com

Conception graphique : Mme FOSSEY Elise, Graphiste et Communicante freelance

EI FOSSEY ELISE

59350 SAINT ANDRÉ LEZ LILLE

06 95 99 04 32

contact@elisefossey.fr

Siret n°98343509000011

linktr.ee/elise.fossey



Pôle privé de santé mentale

📍 30 rue de la Plaisance 94130 NOGENT-SUR-MARNE

☎ Tél. : 01 45 14 70 00 | Fax : 01 45 14 70 14

@ contact@clinique-nogent.com

🌐 www.clinique-nogent.com

