

MAISON DE SANTÉ
NOGENT-SUR-MARNE

LIVRET D'ACCUEIL

HOSPITALISATION DE JOUR





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
L'équipe à vos côtés.....	06

PRÉPARER VOTRE ADMISSION 09

Préparer votre admission.....	10
En pratique	10
À APPORTER.....	11

FRAIS D'HOSPITALISATION ET DE SÉJOUR 13

Les frais d'hospitalisation.....	14
Modalités de remboursement	14
Transport sanitaire.....	14

SOINS ET PROJET DE SOINS PERSONNALISÉ 17

Une prise en charge individualisée	18
Une Prise en charge en groupe	19
La prise en charge de la douleur.....	19
Journée type	20

PRÉPARER SA SORTIE..... 23

La décision de sortie programmée	24
La re-socialisation du patient et la prévention des rechutes.....	24

VOS DROITS 27

Charte de la personne hospitalisée.....	28
Personne de confiance	30
Confidentialité, anonymat & discrétion	30
Informations relatives à votre état de santé & Consentement éclairé	31
Accès au dossier médical.....	32
Modalités de conservation des dossiers médicaux	33
Protection des données personnelles	33
Directives anticipées	34
Mon espace santé.....	35
Respect des libertés individuelles.....	35
Droit à la pratique religieuse	35
Vos remarques & suggestions	36

VOS DEVOIRS 39

Le respect des règles de vie.....	41
Le respect des règles d'hygiène et de sécurité.....	43

QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES 47

Programme d'actions	48
Indicateurs	48
Le patient traceur	48
Certification	49
Développement durable	49
Éthique & Bienveillance	49
Satisfaction	49



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 travaillent ensemble pour proposer une prise en charge personnalisée, en tenant compte du parcours de vie de chaque patient et de ses besoins spécifiques. L'objectif est de créer un environnement propice à la guérison, en assurant un suivi thérapeutique individualisé tout au long de la prise en charge.

L'ÉQUIPE À VOS CÔTÉS

L'hôpital de jour est sous la responsabilité du **médecin psychiatre coordonnateur**, garant de l'organisation et de la cohérence des soins dispensés.

Vous serez reçu régulièrement par le médecin psychiatre chargé d'élaborer avec l'équipe paramédicale votre projet de soins personnalisé et d'en assurer le suivi. Il vous informera sur votre état de santé et les objectifs pourront être réajustés au cours de votre hospitalisation. Un psychiatre de garde est présent pendant les heures d'ouverture de l'Hôpital de Jour (HDJ).

L'infirmière coordinatrice de l'Hôpital de Jour (HDJ) est responsable de l'organisation des soins et du bon fonctionnement de l'unité. Elle veille à ce que chaque aspect de votre séjour se déroule dans les meilleures conditions et est à votre écoute pour répondre à vos questions et préoccupations. Elle peut également vous fournir des conseils personnalisés concernant votre santé et votre bien-être.

L'infirmière coordinatrice travaille en étroite collaboration avec une équipe de professionnels spécialisés pour vous offrir une prise en charge complète et adaptée à vos besoins (Psychologues, Infirmiers, Sophrologues, Éducateurs sportifs, Socio-esthéticiennes, Professeurs de théâtre et de yoga, etc.).



MAISON DE SANTÉ
NOGENT-SUR-MARNE

02

**PRÉPARER
VOTRE
ADMISSION**

PRÉPARER VOTRE ADMISSION

Demande d'admission par votre médecin traitant

À réception de la demande de votre médecin traitant ou de votre psychiatre, une consultation de préadmission avec le psychiatre coordonnateur de l'hôpital de jour (HDJ) sera fixée afin d'évaluer la pertinence d'une prise en charge en hôpital de jour et d'en déterminer, le cas échéant, les modalités.

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 vos séances de soins et de préparer votre dossier d'admission.

EN PRATIQUE

Les horaires

L'hôpital de jour est ouvert **de 8h45 à 16h00** tous les jours, sauf les week-ends et jours fériés.

Vestiaires

Des vestiaires sont à la disposition des patients. **L'établissement n'est pas responsable des pertes ou des vols.** Les sacs et téléphones portables ne sont pas autorisés durant les activités. Veuillez apporter un cadenas à chacune de vos venues.

Interprétariat, personnes malentendantes ou malvoyantes

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.

À APPORTER

- Pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour).
- Attestation de carte Vitale (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 prise en charge à votre mutuelle (à défaut de prise en charge, les frais seront dus à la sortie).
- Formulaire de préadmission rempli par votre médecin demandant l'hospitalisation et documents à fournir.
- Ordonnances médicales des traitements en cours.
- Comptes rendus récents d'hospitalisation, d'analyses biologiques ou d'examens médicaux, électrocardiogramme avec interprétation du QTc.
- Certificat médical pour aptitudes sportives.
- Un cadenas pour votre vestiaire.



03

**FRAIS D'HOSPI-
TALISATION ET
DE SÉJOUR**

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation restant à votre charge dépendent de votre régime de protection sociale et des garanties prévues par votre complémentaire santé. Pour toute information personnalisée, il est recommandé de consulter votre caisse d'assurance maladie ainsi que votre mutuelle.

MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

L'hospitalisation de jour (HDJ) est conventionnée par l'Assurance Maladie et bénéficie du tiers payant.

Si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation et les honoraires médicaux sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation, puis à 100 % au-delà de ces 30 jours, sauf exceptions.

Le reste à charge peut être couvert partiellement ou totalement par votre mutuelle, en fonction de votre contrat. Il est recommandé de solliciter une demande de prise en charge préalable auprès de votre complémentaire santé.

Pour les patients bénéficiant de la Complémentaire santé solidaire (ex-CMU) ou d'une prise en charge à 100 % au titre d'une affection de longue durée (ALD), notamment en psychiatrie, l'intégralité des frais peut être couverte, selon la situation.

TRANSPORT SANITAIRE

Sauf exception médicale, les déplacements vers l'hôpital de jour doivent être effectués par vos propres moyens (véhicule personnel, transports en commun, accompagnement familial, etc.).

Le transport sanitaire (ambulance, VSL, taxi conventionné) ne peut être pris en charge que sur prescription médicale préalable, et dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, notamment le décret n° 2001-258 du 27 mars 2001 relatif aux frais de transport des assurés sociaux.



04

**SOINS ET
PROJET
DE SOINS
PERSONNALISÉ**

Ce lieu de soins poursuit plusieurs objectifs essentiels :

- Consolider les soins à l'issue d'une hospitalisation complète, afin de prévenir toute rechute et d'accompagner le patient dans son retour à la vie quotidienne.
- Faciliter la transition vers l'autonomie, en proposant un suivi personnalisé qui soutient le développement de l'indépendance du patient.
- Éviter une hospitalisation à temps complet, en offrant une prise en charge partielle et flexible, adaptée aux besoins individuels.
- Préserver et renforcer le lien social, en encourageant les activités de groupe et les interactions sociales.
- Retrouver une structure et une rythmicité dans le quotidien, pour apporter un cadre équilibré et serein.

Chaque patient bénéficie d'un projet de soins personnalisé, coconstruit avec lui et parfaitement adapté à ses besoins et objectifs spécifiques.

Ce projet est conçu pour l'accompagner à chaque étape de son parcours, en tenant compte de son rythme et de ses attentes. Il favorise le maintien de la vie sociale du patient tout en l'aidant à progresser vers une autonomie accrue. Le patient est ainsi pleinement acteur de son projet de soins, soutenu par l'équipe soignante tout au long de son parcours.

UNE PRISE EN CHARGE INDIVIDUALISÉE

Grâce à une équipe pluridisciplinaire spécialisée, le patient bénéficie d'un suivi personnalisé, adapté à sa pathologie, à travers des soins à la fois individuels et collectifs (activités thérapeutiques).

Chaque patient bénéficie d'un **accompagnement personnalisé à travers des entretiens réguliers avec le médecin psychiatre et l'infirmière coordinatrice**. Ces échanges permettent d'assurer un suivi attentif, d'ajuster le projet de soins en fonction de l'évolution du patient, et de répondre à ses besoins spécifiques tout au long de son parcours.

Dès l'admission, le projet de soins personnalisé est coconstruit entre le psychiatre et le patient, en prenant en compte ses attentes personnelles ainsi que les contraintes liées à sa vie familiale et professionnelle.

Le patient participera activement aux différentes activités proposées par l'équipe de soins, en fonction des recommandations médicales. Il s'engage également à suivre les prescriptions thérapeutiques et à respecter les rendez-vous programmés pour assurer la continuité et l'efficacité de sa prise en charge.

UNE PRISE EN CHARGE EN GROUPE

Ateliers à médiations thérapeutiques

Ces ateliers incluent des activités variées telles que l'atelier créatif, l'écriture, l'expression artistique, la ludothérapie et les percussions, visant à **favoriser l'expression personnelle et à soutenir le processus thérapeutique** à travers des groupes de régulation émotionnelle et des groupes d'affirmation de soi.

Groupe de paroles

Cet espace d'échange permet de partager des difficultés personnelles autour d'une problématique commune à tous les membres du groupe.

Cette approche psychothérapeutique aide à réduire le sentiment d'isolement en offrant un lieu où chacun peut partager son expérience. Elle favorise les soutiens mutuels et mobilise les ressources personnelles de chaque participant, renforçant ainsi le sentiment de solidarité et de compréhension.

Autres ateliers

- Expression corporelle,
- Théâtre,
- Relaxation, Sophrologie,
- Expression vocale et chant,
- Gym douce, Yoga,
- Socio-esthétique, etc.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

À la Maison de Santé, nous plaçons la prise en charge de la douleur au cœur de votre accompagnement, dans le respect de votre dignité et de vos ressentis.

Nos équipes suivent les principes du Programme national de lutte contre la douleur, tels que définis par la circulaire n° 2002-266 du 30 avril 2002 et actualisés par l'Instruction DGOS/PF2/2016/160. Ces textes rappellent que le soulagement de la douleur est un droit fondamental, reconnu par la loi du 4

mars 2002 relative aux droits des patients.

Dans ce cadre, nous nous engageons à prévenir, évaluer et traiter systématiquement la douleur, utiliser des outils validés comme l'Échelle Visuelle Analogique (EVA) ou Doloplus, adapter les traitements en fonction de vos ressentis, et vous impliquer activement dans cette évaluation.

Votre parole est essentielle. Parlez-nous de votre douleur, même si elle vous semble supportable. Chaque information compte pour que nous puissions adapter votre prise en charge au plus près de vos besoins.

JOURNÉE TYPE

L'Hôpital de Jour dispose de locaux indépendants de l'unité d'hospitalisation à temps complet, offrant un cadre adapté, calme et sécurisé.

Les espaces incluent un espace de détente pour les temps de pause, des bureaux de consultation pour les entretiens individuels, deux salles dédiées aux soins de groupe pour les activités thérapeutiques collectives.

Selon votre projet de soins personnalisé, votre présence à l'Hôpital de Jour peut être prévue sur une demi-journée, une ou plusieurs fois par semaine.

Déroulement type d'une journée :

- **8h45 : Accueil des patients**
- **9h – 11h45 : Prise en charge individuelle avec le médecin psychiatre, ou Activités thérapeutiques en groupe selon votre planning personnalisé**
- **11h45 : Fin de la matinée – retour à votre domicile**
- **13h15 – 16h : Prise en charge individuelle avec le médecin psychiatre, ou Activités thérapeutiques en groupe selon votre planning personnalisé**
- **16h00 : Fin de la journée – retour à votre domicile**

Des temps de pause sont aménagés entre chaque prise en charge pour garantir confort et bien-être.



MAISON DE SANTÉ
NOGENT-SUR-MARNE

05

**PRÉPARER SA
SORTIE**

LA DÉCISION DE SORTIE PROGRAMMÉE

La préparation de votre sortie fait pleinement partie de votre parcours de soins et s'inscrit dans une démarche de continuité, de coordination et d'anticipation.

La date de sortie est fixée par le médecin psychiatre de l'Hôpital de Jour, en concertation avec vous, en tenant compte de l'évolution de votre état de santé et de votre projet de soins personnalisé.

Elle est planifiée avec vous, votre entourage si vous le souhaitez, ainsi que votre médecin traitant, afin de garantir les meilleures conditions de poursuite des soins et d'accompagnement après votre passage à l'Hôpital de Jour.

LA RE-SOCIALISATION DU PATIENT ET LA PRÉVENTION DES RECHUTES

L'équipe de l'Hôpital de Jour accorde une attention particulière à la continuité de votre parcours de soins.

Elle travaille en étroite collaboration avec les autres établissements de santé, les médecins traitants, les psychiatres de ville ainsi que les acteurs du secteur médico-social, afin de garantir une prise en charge globale, cohérente et adaptée à vos besoins.

Un courrier de liaison ainsi qu'un compte rendu d'hospitalisation seront adressés aux professionnels de santé que vous aurez désignés, pour assurer un relais efficace de votre suivi après votre sortie.



MAISON DE SANTÉ
NOGENT-SUR-MARNE

06

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 enfant 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.

La rédaction des directives anticipées est facultative, libre, et peut être révisée ou annulée à tout moment. Elles peuvent être rédigées seul(e) ou avec l'aide d'un proche, d'un professionnel, d'un représentant des usagers ou d'un pair-aidant. Le document peut être conservé par la personne, transmis à un professionnel et intégré au dossier médical. Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à en parler avec le médecin coordonnateur.

Les directives anticipées en situation de fin de vie

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.

Les directives anticipées en psychiatrie

Les directives anticipées en psychiatrie permettent à toute personne de formuler, par écrit, des souhaits concernant sa prise en charge en cas d'altération temporaire de sa capacité à exprimer son consentement. Elles peuvent contenir des informations sur :

- Les soins souhaités ou non souhaités,
- Les personnes à prévenir ou à ne pas contacter,
- Les pratiques de soin jugées aidantes ou non aidantes,
- Les signes précoces de crise ou les éléments de contexte importants à connaître.

Ces directives sont destinées à éclairer les décisions médicales prises en période de crise, dans le respect de la personne et de ses expériences.

Leur usage s'appuie sur plusieurs textes généraux relatifs aux droits des usagers du système de santé. La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé affirme le droit de toute personne à être informée, à exprimer sa volonté et à participer aux décisions la concernant. La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé encourage le développement de démarches de type « directives anticipées » dans le champ de la santé mentale. Par ailleurs, les recommandations de bonnes pratiques publiées par la Haute Autorité de Santé reconnaissent l'intérêt de ces directives pour favoriser l'expression de la personne et contribuer à l'amélioration de la qualité des soins en psychiatrie.

MON ESPACE SANTÉ

Le Dossier médical partagé (DMP), votre carnet de santé numérique

Mon Espace Santé est un espace personnel, confidentiel et sécurisé qui vous permet de stocker et partager vos documents de santé (ordonnances, résultats d'examens, lettres de liaison, etc.) avec les professionnels de santé que vous autorisez. Seuls ces professionnels peuvent y accéder. Vous avez à tout moment la possibilité de gérer vos données et les droits d'accès.

À la Maison de Santé de Nogent, la lettre de liaison de sortie peut vous être remise afin que vous puissiez l'ajouter à votre espace si vous le souhaitez.

Un flyer d'information est à votre disposition à l'accueil pour vous accompagner dans la création et l'utilisation de Mon Espace Santé.

RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES

Vous avez droit au respect de la liberté et pouvez refuser un traitement ou les soins proposés.

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 est soucieux de respecter les pratiques religieuses de chacun.

Les personnels et les patients s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

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.

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.



07

VOS DEVOIRS

Pour garantir un environnement serein et respectueux pour tous, il est essentiel de respecter les règles suivantes, qui assurent votre bien-être ainsi que celui des autres patients. Ces règles font partie de l'organisation de votre parcours de soins et permettent de maintenir un cadre propice à votre rétablissement.

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.

Nous vous remercions de respecter ces règles, qui ont pour but de garantir le bon déroulement de votre séjour et de favoriser une prise en charge optimale. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à vous adresser à un membre de l'équipe soignante, qui se tient à votre disposition pour vous accompagner tout au long de votre parcours.



LE RESPECT DES RÈGLES DE VIE

Absences et retards

Il est important de nous prévenir de toute absence au moins 48 heures à l'avance, soit en contactant le médecin psychiatre coordonnateur, soit l'infirmière coordinatrice. En cas de retard, merci de nous avertir dès que possible par téléphone afin de nous permettre d'ajuster l'organisation de la prise en charge. Veuillez noter que si vous accumulez trois absences non justifiées, une sortie de l'Hôpital de Jour pourrait être envisagée.

Accès aux locaux et respect de ces derniers

Les locaux réservés à l'Hôpital de Jour sont exclusivement accessibles aux patients suivis en soins de jour. L'accès aux autres zones de l'établissement reste restreint aux patients hospitalisés à temps complet. L'établissement met à votre disposition des locaux propres et bien entretenus pour garantir un environnement agréable. Il est important que chaque patient contribue au maintien de cet espace en veillant à ne pas dégrader le matériel ou les infrastructures mises à disposition. Toute dégradation sera à la charge de la personne responsable.

Animaux

Nous comprenons l'importance de la compagnie animale pour certains patients, mais pour des raisons de sécurité et d'hygiène, les animaux domestiques ne sont pas autorisés à pénétrer dans l'établissement, à l'exception des chiens guides d'aveugles pour les personnes déficientes visuelles.

Alcool, substances illicites et tabac/vapotage

Dans un souci de respect de la santé et de la sécurité de tous, la détention et la consommation de boissons alcoolisées ainsi que de produits illicites sont strictement interdites au sein de l'établissement.

Fumer ou vapoter à l'intérieur des locaux est strictement interdit pour des raisons de santé et de sécurité. Des espaces extérieurs sont prévus à cet effet pour les patients qui souhaitent fumer ou vapoter.

Captation d'images et d'enregistrements

Pour préserver la vie privée de chacun, la captation d'images ou d'enregistrements sonores est formellement interdite sans l'accord préalable du personnel ou des autres patients. Ce règlement est mis en place pour assurer la confidentialité et le respect de chacun.

Laïcité

Nous respectons la liberté de croyance de chacun, mais pour préserver l'harmonie au sein de l'établissement, l'expression des croyances religieuses ou spirituelles doit rester dans la sphère privée. Elle ne doit ni perturber le bon déroulement des soins, ni interférer avec le respect de l'intimité des autres patients. Le prosélytisme est proscrit.

Sortie de l'Hôpital de Jour

Si vous souhaitez quitter l'établissement en dehors des horaires prévus, il est nécessaire de prévenir l'infirmière coordinatrice au préalable. Cela permet de nous assurer que votre prise en charge est bien adaptée à vos besoins et de garantir votre sécurité.

Respect et non-violence

Pour des raisons de sécurité, la détention d'objets dangereux ou tranchants est formellement interdite dans les locaux de l'Hôpital de Jour.

Le respect mutuel est essentiel au bon fonctionnement de l'Hôpital de Jour. Toute forme de violence physique ou verbale, que ce soit envers le personnel soignant ou entre patients, sera prise très au sérieux et pourra donner lieu à des mesures disciplinaires. L'objectif est d'assurer un environnement serein et respectueux pour tous.

Téléphone portable

Afin de ne pas perturber le déroulement des soins, l'utilisation des téléphones portables est tolérée uniquement en mode silencieux en dehors des séances de soins ou consultations. Pendant les ateliers thérapeutiques, les téléphones devront être déposés dans les vestiaires pour garantir un environnement propice à la concentration et à la participation active.

Tenue vestimentaire

Nous vous demandons de porter une tenue de ville confortable et appropriée, respectant l'environnement de soin et contribuant à maintenir un cadre agréable pour tous. Une tenue soignée est essentielle pour une bonne intégration dans les activités proposées.

Objets de valeur

Afin d'éviter tout désagrément, nous vous conseillons de ne pas apporter d'objets de valeur dans l'établissement. L'Hôpital de Jour décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Des vestiaires individuels sont à votre disposition pour ranger vos effets personnels en toute sécurité. Cela vous permet de garder vos affaires en sécurité et de ne pas être distrait par des préoccupations extérieures.

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.



08

**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 & BIENTRAITANCE

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

