

# ***LIVRET D'ACCUEIL***



## **Clinique Médicale de Ville d'Avray**

23, rue Pradier  
92410 Ville d'Avray  
Tél 01.47.09.05.81  
Fax 01.47.50.79.46  
Mail: [cmva@wanadoo.fr](mailto:cmva@wanadoo.fr)  
Site [www.cmva92.com](http://www.cmva92.com)

*Version Janvier 2011*

# SOMMAIRE

<b>MOT D'ACCUEIL DU DIRECTEUR</b>	p 3
<b>PRESENTATION GENERALE</b>	p 4
Histoire – Localisation	p 4
°Organigramme de la clinique	p 5
°Admission : La demande - Le jour de l'admission	p 6
°Frais d'hospitalisation	
Fonctionnement	p 7
Facturation	p 7
Frais de séjour	p 7
°Frais liés à des demandes particulières : Prix des suppléments	p 9
°Autres prestations	p 10
°Renseignements pratiques	p 10
Heures du service des repas	p 10
Télévision	p 10
Internet WIFI	p 11
Hôtels	p 11
Taxis	p 11
Langues étrangères parlées	p 11
Lieux de culte	p 12
°La sortie du patient	p 13
<b>DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT</b>	p 14
°La Charte du patient Hospitalisé	p 14
°Les Commissions :	p 15
Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)	p 15
Commission de Relations avec les Usagers (CRU)	p 15
COMmission du MEDicament et des DISpositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)	p 16
Comité des Vigilances	p 16
Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)	p 16
°Les modalités d'accès au dossier médical	p 17
°Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)	p 18
°La Personne de confiance	p 18
°Non divulgation de présence	p 18
°Associations d'usagers et groupes d'information sur les pathologies	p 19
°Dépôt de valeurs	p 19
<b>REGLEMENT INTERIEUR</b>	p 20

# MOT D'ACCUEIL DU DIRECTEUR

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

vos état de santé vous amène à être hospitalisé à la *Clinique Médicale de Ville d'Avray*. A travers ce livret d'accueil vous trouverez les différents renseignements pratiques nécessaires pour faciliter votre séjour dans notre établissement et le rendre le plus agréable possible.

Après une brève présentation générale de la clinique, vous découvrirez son organisation. Les détails pratiques et les conditions financières de l'admission sont présentés.

Un chapitre sur les ***Droits et l'Information du patient*** détaille le rôle et les modalités d'action des principales commissions ainsi que les modalités d'accès au dossier du patient. Enfin, **la charte de la personne hospitalisée** et le **règlement intérieur** apparaissent à la fin de ce livret d'accueil.

Notre principale préoccupation est de vous apporter les soins nécessaires pour vous permettre de retrouver une bonne santé dans les meilleurs délais. La qualité de cette prise en charge est un objectif que nous poursuivons de façon continue conformément à la politique de gestion de la qualité développée en accord avec les médecins et l'ensemble du personnel.

Soucieux de continuellement améliorer la qualité du service rendu, nous vous remettons en fin de séjour un "***questionnaire de satisfaction***". Soyez d'ores et déjà remercié pour les quelques minutes que vous prendrez pour exprimer votre avis qui nous est très précieux. Vous disposez aussi d'une "***boîte à idées***" et d'un « livret de ***recueil des suggestions*** » au standard. N'hésitez pas à y exprimer les idées d'amélioration qui vous sembleraient utiles à mettre en place. La **CRU** (*Commission de Relation avec les Usagers*) analyse régulièrement ces retours et en informe la direction.

Un « registre de ***recueil des plaintes*** » est à votre disposition dans le bureau du cadre de soin infirmier. Là encore, si au cours de votre séjour une difficulté se présentait et que vous n'obteniez pas satisfaction dans la mesure du possible, nous vous invitons à le signaler dans ce registre. Soyez assuré que nous traiterons votre réclamation dans les meilleurs délais.

L'équipe médicale, le personnel soignant, technique et administratif mettront toute leur spécificité et leur professionnalisme afin de rendre votre séjour le plus fructueux et le plus agréable possible.

**J. DISCHAMPS**  
**DIRECTEUR**

# PRESENTATION GENERALE

## HISTOIRE

De style anglo-normand, anciennement l'« *Hôtel du Parc* », cette grande maison a été successivement lieu de villégiature des parisiens jusque dans les années 20, puis lieu de repos axé sur la prise en charge diététique.

C'est en 1948 qu'elle est transformée par les Docteurs Charles Brisset et Jacques Alfred Gendrot, psychiatres, en établissement de santé spécialisé dans la prise en charge des maladies mentales.


Située dans les Hauts de Seine, aux portes de Paris, elle offre aujourd'hui une capacité d'accueil de 45 patients en chambres individuelles et de 16 places d'hôpital de Jour.

En bordure du Domaine National du Parc de Saint Cloud, elle dispose d'un jardin privatif d'un demi-hectare où vous pourrez apprécier tout au long de l'année le charme de son décor de verdure et le grand calme qui y règne.

Les Docteurs Valérie AUBIN, Jérôme DISCHAMPS, Stéphane HAUTECOUVERTURE et Pierre-Ludovic LAVOINE sont les quatre médecins psychiatres libéraux associés qui y exercent. Le Docteur DISCHAMPS en assure la direction. La Clinique garantit une présence médicale spécialisée 24H /24, trois cent soixante cinq jours par an.

## LOCALISATION

Vous pouvez vous rendre à la Clinique - 23 rue pradier, 92410 Ville d'Avray - par le train, la route ou le bus comme indiqué ci-dessous :

	<b>SNCF</b> : Ligne Paris Versailles Rive Droite	<b>VOITURE</b>	<b>BUS</b>
	17 minutes de <b>PARIS SAINT LAZARE</b>  6 minutes de <b>LA DEFENSE</b>  Descendre à la station <b>SEVRES VILLE D'AVRAY</b> (5 minutes de marche)	Accès par le <b>Pont de Sèvres</b> ou le <b>Pont de Saint Cloud</b> depuis Paris  Sortie <b>Ville d'Avray</b> sur l' <b>A13</b> depuis Versailles	Depuis <b>Pont de Sèvres</b> ligne 119

# ORGANIGRAMME DE LA CLINIQUE

Directeur :	Dr J. DISCHAMPS
Directeur Médical :	Dr S. HAUTECOUVERTURE
Direction Financière – Ressources Humaines :	Mme S. CARLI
Médecins Associés :	Dr V. AUBIN
	Dr J. DISCHAMPS
	Dr S. HAUTECOUVERTURE
	Dr P-L. LAVOINE
Responsable Assurance Qualité (RAQ) :	Mme E. BEAU
Direction des Soins :	Mme I. REMY-NERIS
	Mme L. SABLE
Direction Services Techniques Maintenance :	Mr B. WALLAERT
Service hôtelier – Gouvernante	Mme Y. DEFREL
Services Administratifs :	
	Admission - Secrétariat Mme J. RAGOT
	Comptabilité Mlle S. ISSOUFEGH
Restauration : Chef <i>Société SOGERES</i>	Mr L. LE MANDA

Les infirmier(e)s de jour comme de nuit et les aides soignant(e)s portent une blouse blanche et sont identifié(e)s à l'aide d'un badge.

Les agents hospitaliers responsables de la propreté des locaux sont repérables par la couleur bleue de leur blouse.

# ADMISSION

## LA DEMANDE

La demande d'admission peut nous parvenir par téléphone au 01.47.09.43.14, par l'envoi d'une télécopie au 01.47.50.79.46 ou par courriel à l'adresse [cmva@wanadoo.fr](mailto:cmva@wanadoo.fr). Cette demande peut-être effectuée par votre médecin traitant, votre médecin psychiatre, vous-même ou un membre de votre famille.

Il est préférable d'impliquer votre médecin traitant ou psychiatre pour médicaliser cette demande. Il peut se mettre directement en rapport avec le médecin des admissions ou lui adresser un courrier détaillé par télécopie ou lettre électronique. La **commission des admissions** étudie les demandes quotidiennement du lundi au vendredi vers midi. Seules les demandes complètes sont étudiées en priorité. Une demande est considérée comme complète, lorsqu'elle réunit la demande du patient ou de sa famille et la médicalisation de la demande adressée par son médecin traitant. Après avis de la commission, le patient et son médecin sont informés par téléphone de la décision prise. Lors de cet appel, si la demande est retenue, la date d'admission est programmée avec le patient en fonction des disponibilités des chambres.

## LE JOUR DE L'ADMISSION

Les admissions sont programmées par le secrétariat médical du lundi au vendredi de 14h00 à 17h00 sous la forme d'un rendez-vous à un horaire bien précis. Le respect de cet horaire et là pour vous garantir une prise en charge la plus rapide possible dès votre arrivée.

Merci de veiller à bien respecter cet horaire.

Après vous être présenté au bureau des admissions pour ouvrir un dossier administratif, le médecin psychiatre des admissions vous recevra en entretien; il confirmera votre entrée en ouvrant un dossier médical unique et personnalisé à votre nom. Dès la fin de ce premier entretien, la cadre de soin vous accueillera et vous conduira dans la chambre qui vous sera attribuée. L'infirmière de l'unité initiera les prescriptions ordonnées par le médecin.

### **Il est impératif de se présenter au bureau des admissions avec :**

- 1 . votre carte vitale mise à jour récemment
- 2 . votre attestation papier vitale de moins de trois mois  
(imprimé gratuit immédiatement disponible dans n'importe quelle CPAM)
3. votre pièce d'identité ou carte de séjour
4. votre carte d'adhérent à une mutuelle en cours de validité

*La non présentation d'une de ces pièces peut différer votre admission*

# FRAIS D'HOSPITALISATION

## FONCTIONNEMENT

La Clinique Médicale de Ville d'Avray est un **établissement agréé conventionné** par la Sécurité Sociale. A l'admission, une demande de prise en charge sera adressée à la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle l'assuré est affilié et à jour de ses cotisations. Celle-ci permettra l'**application du tiers payant**, c'est-à-dire la dispense de l'avance des frais couverts par l'assurance maladie.

Une demande de prise en charge peut être établie et adressée à votre mutuelle. Dans tous les cas, le patient doit régler l'établissement et ses médecins à chaque période de facturation, la part du séjour qui reste à sa charge ainsi que ses dépenses personnelles.

## FACTURATION

Les factures sont établis chaque fin de mois ou le jour de la sortie et leur règlement est immédiat.

A l'admission, le patient établit :

1. un **chèque d'acompte de 500,00 €** déductible de la dernière facture. Ce chèque est immédiatement encaissable.

2. un **chèque de caution de 2500,00 € non encaissé** ; il vous sera restitué après règlement complet de la dernière facture. En cas de demande de prise en charge par votre mutuelle, ce dernier ne vous sera adressé qu'après paiement des sommes dues par la mutuelle. Une partie ou la totalité de cette caution pourra être retenue en cas de dégradation du matériel ou des locaux de l'établissement.

Le jour du départ, en cas de libération de la chambre après 12 heures, un supplément hôtelier de 80 €, non remboursable par la Sécurité Sociale, vous sera facturé.

## FRAIS DE SEJOURS :

Les mutuelles remboursent partiellement ou totalement les sommes restant à charge. C'est pourquoi, afin d'éviter tout risque de malentendu, nous vous conseillons d'interroger par avance votre organisme mutualiste et de bien prendre connaissance des différents frais de séjours:

1. Un **FORFAIT D'ENTREE de 64,59 €** pris en charge par la Sécurité Sociale à 80 ou 100%
2. Un **FORFAIT de SORTIE de 13,5 €** à la charge du patient

3. Un **PRIX DE JOURNEE CONVENTIONNEE**, actuellement de **131,99 €** qui englobe les frais de soin, de restauration de base, les activités de soins paramédicales sans supplément et un **forfait pharmacie de 1,97 €** par jour pour les médicaments psychiatriques. Ce prix de journée est **directement pris en charge par la Sécurité Sociale**. Seul le **TICKET MODERATEUR (20%)** reste à la charge du patient s'il ne bénéficie pas d'une prise en charge à 100% (ALD30).
4. Un supplément **CHAMBRE PARTICULIERE dont le tarif varie de 73 € à 250 €** par jour en fonction de la situation et du niveau de confort de la chambre. Il peut vous être remboursé en partie ou en totalité par votre mutuelle en fonction des clauses de votre contrat.
5. Le **FORFAIT JOURNALIER actuellement de 13,50 €** vous est généralement remboursé par votre mutuelle.
6. Les **HONORAIRES MEDICAUX** sont pris en charge par la Sécurité Sociale après déduction du ticket modérateur à hauteur de :
  - **70 € le jour de l'entrée et de la sortie**, remboursé 34,30 € à 100% et 27,44 € à 80%
  - **60 € du 2ème au 13ème jour**, remboursé 27,44 € à 100% et 21,95 € à 80%
  - **45 € à partir du 14ème jour**, remboursé 22,00 € à 100% et 17,60 € à 80%

La plupart des mutuelles vous demandent de régler le montant des honoraires et de leurs adresser la facture pour vous rembourser directement les sommes en fonction des clauses de votre contrat.

A l'admission, il vous est demandé de signer les conditions générales d'admission pour justifier que vous avez bien pris connaissance de l'ensemble de ces conditions tarifaires.

*Les tarifs indiqués à l'admission sont susceptibles de varier sans préavis en fonction des impératifs économiques et des dispositions des Caisses Primaires d'Assurance Maladie. Ils ne sauraient donc constituer un engagement contractuel de la Clinique vis à vis du signataire des présentes conditions de séjour.*

## FRAIS LIES A DES DEMANDES PARTICULIERES

<b>PRIX DES SUPPLEMENTS</b>			
<b>MENU</b>		<b>BOISSONS</b>	
Déjeuner - Dîner invité	15,00 €	Café expresso	1,50 €
Goûter supplémentaire	3,00 €	Café crème	1,80 €
Assiette de jambon	4,00 €	Infusion – Chocolat chaud	1,80 €
Viennoiserie (petit déjeuner)	1,20 €	Supplément Lait	0,50 €
Sandwich	4,00 €	Maxi Evian - Contrex - Vittel	1,50 €
Fruit frais	1,00 €	Badoit	2,00 €
Assiette de fromage	3,00 €	Jus de fruit au verre	1,20 €
Yaourt nature	1,00 €	Coca Cola - Light - ¼ Perrier	1,50 €
Yaourt fruit	1,20 €	Schweppes – Orangina	1,50 €
Glace : Cône Gervais	3,00 €	Bouteille Jus de Fruit (1litre)	3,00 €

**REPAS INVITE 15 €**

**Jour de fête 25 €  
(Noël - Nouvel An)**

## AUTRES PRESTATIONS

Parmi les autres prestations disponibles à la clinique, vous pouvez bénéficier des services :

1. **Coiffeur** : le mardi matin sur rendez-vous à prendre auprès de l'infirmière de l'étage ; le tarif varie de 40 € à 80 € en fonction de la prestation
2. **Pédicure** : demande auprès de l'infirmière, un soin de pédicure peut être programmé, tarif 25 €
3. **Pressing** : en cas de nécessité pour donner votre linge personnel à nettoyer, la société « Plisnet » passe à la clinique à la demande. Elle ramasse le linge sale et le rapporte dans un délai de 48h. Le tarif des différentes prestations est consultable à l'accueil et dans les différentes infirmeries.

## RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Afin d'améliorer la qualité de votre séjour à la clinique voici quelques renseignements pratiques :

### 1. Heures du service des repas :

Le **petit déjeuner** est servi en chambre à partir de 8h00 du matin

Le **déjeuner** est servi en chambre à 11h45, en salle à manger à 12h00

Le **dîner** est servi en chambre à 18h45 et en salle à manger à 19h00

La demande d'autorisation pour prendre vos déjeuners et/ou dîners en salle à manger est à faire à votre médecin référent. Ce dernier l'accordera ou pas en fonction de votre état de santé. Dès que vous êtes autorisé à prendre vos repas en salle à manger, vous pouvez recevoir un invité à condition d'en faire la demande au plus tard la veille pour le lendemain à votre infirmière. Elle sera prise en compte en fonction des possibilités d'accueil programmées le jour prévu.

### 2. Télévision :

Dès l'admission ou au cours du séjour vous pouvez bénéficier d'un accès aux 22 chaînes disponibles à la clinique pour une somme de 4,50 € par jour. Voici la liste des chaînes et le N° du canal correspondant :



3. Connexion Internet :  
Une borne WIFI avec **accès Internet libre et gratuit** existe dans le salon

4. Hôtels : Voici une liste non exhaustive des principaux hôtels environnants pour les familles accompagnantes (prix non réactualisés)

**VILLE D'AVRAY (92410)**

**Les Etangs de Corot \*\*\*\***

53 rue de Versailles

01.41.15.37.00

**SAINT CLOUD (92210)**

**Hôtel Magenta**

1, place Magenta

01 46 02 90 18 - 41 € (sans WC) 46 € (avec WC)

**Hôtel\*\*\* Paris St Cloud**

36, rue Royale

01 46 02 00 94 - 89 € (single) 104 € (double)

**Hôtel\*\*\* Villa Henri IV**

43, boulevard de la République

01 46 02 59 30 - 83 € à 90 € (single)

**Hôtel\*\*\* Quorum – (avec restaurant)**

2, boulevard de la République

01 47 71 22 33 - 90 € (single)

**SEVRES (92310)**

**Novotel Paris Pont de Sèvres**

13 Grande rue

01.46.23.20.00

**Hôtel\*\* Vol de Nuit**

39 avenue de l'Europe

01.39.46.04.00

**VERSAILLES**

**Hôtel St Louis**

28, rue St Louis

01 39 20 23 55 dès 50 €

**Mercure Versailles Château**

19 rue Philippe de Dangeau

01.39.50.44.10

5. Taxis :

Voici une liste des N° de téléphone des taxis qui desservent la clinique

Ville d'Avray **01.47.09.13.32**

Saint Cloud **01.46.02.90.60**

Communaux **01.49.07.07.07**

de Garches

Sèvres **01.45.34.14.15**

Taxis Bleus **01.49.36.10.10**

Meudon **01.30.51.22.76**

Garches **01.47.41.62.63**

Taxis G7 **01.47.39.47.39**

Versailles **01.39.50.50.00**

6. Langues étrangères parlées

**ANGLAIS**

Dr Jérôme DISCHAMPS (Médecin)

Mr Ouzedine KEMEL (Serveur)

Mme Elizabeth BEAU (Infirmière)

**PORTUGAIS**

Mme Elizabeth BEAU (Infirmière)

**CREOLE ANTILLAIS**

Mme Yvette DEFREL (Gouvernante)

**ARABE**

Mr Ouzedine KEMEL (Serveur)

## **CREOLE REUNIONNAIS**

Mme Ghislaine POLLUX (AS)  
Mme Alda TESSIER (ASH)  
Mr J.P. EUDOR (Serveur)

## **ITALIEN**

Mme Sylvie CARLI (Direction)  
Mme Sandra ANSALDI (Médecin)

## **SENEGALAIS**

Mme Tening TRAORE (ASH)

## **CONGOLAIS**

Mme C. MOUNDELE (ASH)

## **CINGALAIS / TAMOUL**

Mr J. MELCHIOR (Cuisinier)

**Interprètes extérieurs :** En l'absence d'un interprète au sein de la clinique, l'**association ISM. Interprétariat**, (association à but non lucratif) peut être contactée au 01 53 26 52 50. Un interprète peut se déplacer à la clinique (sur rendez-vous) au 01 53 26 52 52; un interprète peut intervenir directement par téléphone en cas d'urgence au 01 53 26 52 62.

7. Lieux de culte La clinique est un établissement laïc. L'ensemble des confessions y est la bienvenue. Voici une liste des différents lieux de culte dans les proches environs :

### ***CULTE PROTESTANT***

Eglise Réformée Clamart, Issy, Meudon  
43 rue du Moulin de Pierre  
92140 CLAMART  
Tél : 01.46.42.31.50

### ***CULTE ORTHODOXE***

Eglise Orthodoxe  
16 rue Michel Ange  
92170 VANVES  
Tél : 01.47.36.05.12

Eglise Orthodoxe Saint Nicolas Ass.  
132 bis rue du point du jour  
92100 BOULOGNE BILLANCOURT  
Tél : 01.46.21.43.95

Association Culturelle Orthodoxe  
22 rue Alexis Maneyrol  
92370 CHAVILLE  
Tél : 01.47.09.07.61

Assemblée de Grace de Jésus christ  
2 rue Plaisance  
92340 BOURG LA REINE  
Tél : 01.46.65.30.56

### ***CULTE CATHOLIQUE***

Paroisse de Ville d'Avray  
4 rue de Sèvres  
92410 VILLE D'AVRAY  
Tél : 01.47.50.43.70

Eglise Réformée de Saint Cloud  
89 rue de Tennerolles  
92210 SAINT CLOUD  
Tél : 01.47.71.83.92

### ***CULTE ISRAELITE***

Consistoriale Israel (A.C.I.P.)  
90 rue Gabriel Péri  
92120 MONTROUGE  
Tél : 01.46.65.30.56

Synagogue de Neuilly  
12 rue Ancelle  
92200 NEUILLY SUR SEINE  
Tél : 01.47.47.78.76

### ***CULTE ISLAMIQUE***

Association Islamique  
331 avenue de la République  
92000 NANTERRE  
Tél : 01.47.86.37.43

# LA SORTIE DU PATIENT

## 1. Sortie programmée

La fin de votre séjour est déterminée entre votre médecin psychiatre référent à la clinique, votre médecin psychiatre traitant et vous-même. Habituellement, quelques jours avant cette dernière votre psychiatre référent vous prescrira une permission d'essai lors d'un week-end à domicile pour s'assurer de la stabilité de votre état psychique.

La veille de la sortie le service administratif sera avisé par l'équipe soignante de la sortie du lendemain.
--

Le jour-même, votre médecin psychiatre référant établira, à vos cotés dans votre chambre, votre ordonnance de sortie pour assurer la continuité du traitement le temps de votre prochain rendez-vous avec votre médecin en ville. Il pourra si nécessaire être amené à vous prescrire une prolongation d'arrêt de travail. L'infirmière de l'étage vous remettra le double des examens complémentaires pratiqués lors du séjour et un questionnaire de sortie. Merci de prendre les quelques minutes nécessaires pour nous donner votre avis et de le remettre à l'infirmière de votre étage ou à défaut au secrétariat médical en partant.

Le service comptable vous accueillera pour vous présenter la facture et vous remettre après règlement de celle-ci, les différents papiers administratifs nécessaires pour vous faire rapidement rembourser les sommes couvertes par votre complémentaire de santé (mutuelle). L'accueil est à votre disposition pour commander un taxi si nécessaire.

Le psychiatre qui vous a suivi adressera un compte rendu d'hospitalisation à votre médecin de ville dans les meilleurs délais.

## 2. Sortie contre-avis médical

En cas de volonté unilatérale d'une sortie précipitée contre l'avis de votre psychiatre référant, la procédure de sortie contre avis médical sera enclenchée. Si le médecin juge que votre état psychique et/ou physique n'est pas compatible avec une telle décision, il pourra, conformément à la loi du 27 juin 1990 (articles L 3212-1/L 3213-1 du Code de la Santé Publique), prendre une décision d'hospitalisation sous la contrainte (HDT, HO). La poursuite des soins, dans ce cas de figure, s'effectuera dans le service de psychiatrie de votre secteur géographique.

Si le médecin juge que votre état psychique et/ou physique ne nécessite pas la mesure précédente, il vous demandera de signer en deux exemplaires la demande de sortie contre-avis médical dans laquelle vous reconnaissez que malgré les informations médicales reçues vous refusez de poursuivre les soins à la clinique. Il essaiera dans la mesure du possible de prendre contact avec votre médecin de ville pour l'avertir de votre décision.

# DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

La politique de prise en charge globale du patient est développée conjointement par la Direction, la Commission Médicale d'Etablissement et la Responsable de l'Assurance Qualité sur la base des principes énoncés dans la charte du patient hospitalisé.

**LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE** (Circulaire ministérielle N° 95 6 22 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients hospitalisés)

1. Le service public hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins et sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne y compris en fin de vie.
3. L'information donnée aux patients doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent, il peut se faire assister par une personne de confiance qu'il choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Il a le droit de refuser tout traitement. Majeur, il peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients participants à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus sera sans conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels auxquels il s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui le concernent.

10. Le patient ou son représentant légal bénéficie d'un accès direct aux informations de santé qui le concernent. Sous certaines conditions, ses ayants droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. Le patient hospitalisé peut exprimer des observations sur les soins et l'accueil qu'il a reçu. La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité (CRUQ) de la prise en charge veille au respect des droits des usagers. Le patient dispose du droit d'être entendu par le responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subi dans le cadre d'une procédure de règlement à l'amiable ou devant les tribunaux.

La charte du patient hospitalisé dans sa version intégrale est disponible sur demande au secrétariat médical. Elle est aussi téléchargeable en plusieurs langues sur notre site Internet [www.cmva92.com](http://www.cmva92.com), rubrique téléchargement.

## **LES COMMISSIONS**

Dans le cadre de son programme d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques, plusieurs commissions et organisations fonctionnent à la clinique :

### **1. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

C'est l'instance officielle à la clinique chargée de l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales. Il a été institué par le décret n° 88 -657 du 6 mai 1988 dans tous les établissements de santé publics et privés assurant le service public hospitalier. La procédure d'accréditation renforce la nécessité d'une prise en charge institutionnelle de la prévention des infections nosocomiales. Celle-ci s'intègre dans une démarche générale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients.

Présidé par le Dr J. DISCHAMPS, le CLIN définit un programme d'actions de prévention, de formation ou d'intervention auprès de l'ensemble des personnels. Il prend en compte plus particulièrement le risque de toxi-infection-alimentaire et la légionellose qui peut se transmettre par l'eau.

### **2. Commission de Relations avec les Usagers (CRU) (Article. R.1112-91 CSP)**

Motivée par la loi du 4 Mars 2002 (art. 16) est composée de 8 membres :

- président Mr FAUVEAU, son suppléant Mme SABLE
- représentant légal Mme CARLI
- médiateur médical le Dr GRAILLE
- représentant du personnel soignant non médical Mme MAUDIEU et son suppléant Mme POLLUX.
- représentants des usagers, membres de l'UNAFAM, Mme Le GENISSEL et Mme DELACROIX.

Le rôle de cette commission est d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement en lui indiquant les voies de conciliation et recours dont elle dispose.

Elle veille ainsi qu'à ce que tout usager soit bien informé qu'il peut exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. S'il n'est pas satisfait par les explications reçues, il est informé de la faculté qu'il a d'adresser une réclamation ou plainte écrite au représentant légal de l'établissement ou de consigner cette dernière par écrit dans le registre prévu à cet effet.

A travers ses réunions pluriannuelles, la CRU vérifie que les droits de réclamation et de plainte, tant en ce qui concerne l'information du patient que du traitement de la plainte sont respectés.

Elle vérifie le registre des plaintes qui se trouve dans le bureau de la cadre de soins ainsi que le cahier des suggestions disponible à l'accueil. Elle remet son rapport à la direction pour l'informer de la qualité de la relation entre l'établissement et les usagers et peut lui préconiser des actions d'améliorations s'il y a lieu.

### **3. La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Steriles**

(COMEDIMS) présidée par le Dr S. HAUTECOUVREURE définit la liste des médicaments et dispositifs à utiliser à la clinique. Elle coordonne les actions en matière du bon usage des médicaments.

**4. Le Comité des Vigilances**, présidé par le Dr J. DISCHAMPS, coordonne l'ensemble des vigilances et organise la gestion des alertes sanitaires.

Le Dr S. HAUTECOUVREURE coordonne la PHARMACOVIGILANCE (surveillance du risque d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments). Mme SABLE, cadre de soin, coordonne la MATERIOVIGILANCE (surveillance des incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux).

**5. Le Comité de Lutte contre la Douleur** (CLUD) travaille sur l'organisation de la prise en charge de la douleur au sein de l'établissement. Il définit un véritable **Programme de Lutte Contre la Douleur**.

Conformément aux dispositions du Code de Santé Publique (article L.710-3-1), les médecins de la clinique mettent en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur physique liée à une pathologie associée et de la douleur chronique chez une personne âgée des patients qu'ils accueillent.

Présidée par le Dr GRAILLE, elle actualise les protocoles de prise en charge de la douleur physique. Le Dr TEMPLER médecin généraliste apporte son expertise spécifique de somaticien.

## LES MODALITES D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Le droit à l'information du patient est intégré dans le projet d'établissement de la clinique. Ainsi, la communication du dossier médical est possible et fait l'objet d'un protocole définissant clairement les règles d'accès :

1. Au cours du séjour : elle consiste en une consultation directe accompagnée du praticien en charge du patient qui répondra aux questions que le patient peut se poser. Si le patient demande des copies des pièces du dossier des frais de photocopies lui seront facturés (0,20 € la page).

2. Après le séjour : le patient ou son représentant légal, par courrier simple peut demander la consultation du dossier médical sur place ou la communication d'une copie intégrale ou en partie de ce dernier par voie postale. Si le dossier a moins de 5 ans d'ancienneté, le représentant légal de l'établissement dispose d'un délai de 48h à 8 jours pour accusé réception de la demande et d'indiquer les pièces justificatives à adresser ainsi que le coût estimé pour satisfaire la demande. Si le séjour remonte à plus de cinq ans le **délai est de deux mois**.

Pièces à joindre lors d'une demande de communication de dossier médical du patient :

- identité du demandeur : au besoin par l'envoi de la photocopie recto-verso de la carte d'identité. Si le demandeur est le représentant légal, il ajoutera une copie du jugement de majeur protégé ou du livret de famille pour un patient mineur. Aucune demande ne peut être satisfaite sans certitude sur l'identité du demandeur.
- la nature de la demande : ensemble ou partie du dossier correspondant à une hospitalisation particulière ou pièces particulières du dossier.
- les modalités souhaitées de communication : envoi postal, communication sur place à la clinique, envoi postal à un médecin désigné.
- règlement des frais : chèque postal à l'ordre de « CMVA » du montant des frais
- mentionnés correspondants aux frais d'envoi et de reproduction du dossier.

La demande n'a pas à être motivée par la personne demandeuse, sauf si elle a la qualité d'ayant droit.

### ***Cas particulier de l'ayant-droit :***

L'article L. 1110-4 du code de la santé publique prévoit que le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

Le directeur de la clinique doit s'assurer avant toute communication de l'identité du demandeur et de sa qualité d'ayant droit, du motif de la demande afin de déterminer si elle correspond à l'un des cas prévus par le législateur et de l'absence d'opposition du défunt.

Vous trouverez sur le site de la clinique ([www.cmva92.com](http://www.cmva92.com)), rubrique téléchargement, une copie de l'arrêté du 5 Mars 2004 relative à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne.

### **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**

La CNIL a été instituée par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, comme autorité administrative indépendante. La CNIL est un collège pluraliste de 17 commissaires qui élit son Président parmi ses membres. Elle ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Les ministres, autorités publiques, dirigeants d'entreprises, publiques ou privées, ne peuvent s'opposer à l'action de la CNIL pour quelque motif que ce soit et doivent prendre toutes mesures utiles afin de faciliter sa tâche.

Les logiciels utilisés à la clinique contenant des données informatiques en rapport avec le patient ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

### **La personne de confiance et / ou la personne à prévenir**

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous pouvez désigner une Personne de Confiance pour vous accompagner tout au long de votre séjour dans les soins et les décisions à prendre. L'article L1111-6 du Code de Santé Publique précise qui peut-être désigné comme personne de confiance, son rôle et le mode de déclaration :

*« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consulté au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin... Cette désignation se fait par écrit...Elle est révocable à tout moment...Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions »*

La personne à prévenir, en cas de besoin, peut être la personne de confiance ou une personne distincte. Vous avez la possibilité de déterminer l'une et l'autre dès l'admission ou à tout moment au cours du séjour.

Vous trouverez sur le site internet de la clinique ([www.cmva92.com](http://www.cmva92.com)) rubrique téléchargement le modèle de formulaire de désignation de la personne de confiance ainsi que la copie de l'article L1111-6 du CSP

### **Non divulgation de présence :**

Dès votre admission, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs.

## Associations d'usagers et groupes d'information sur les pathologies :

1. **UNAFAM** (Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques) [www.unafam.org](http://www.unafam.org)
2. **FNAPSY** (Fédération Nationale des Associations d'usagers en Psychiatrie) [www.fnapsy.org](http://www.fnapsy.org)
3. **Les services du SHU et de la CMME** à l'hôpital Sainte-Anne Paris 14ème organisent des groupes d'information destinés aux patients et aux familles. Joindre le standard au 01.45.65.80.00. et demandez le secrétariat des consultations de chacun des services suscités.

## Dépôt de Valeurs

Nous vous recommandons de ne pas venir à la Clinique avec des objets de valeur ou du numéraire. Toutefois, dès l'admission et tout au long de votre séjour, vous pouvez déposer au coffre de l'établissement vos objets de valeurs dont vous n'auriez pas pu vous séparer (bijoux, argent, carte de paiement, chéquier, ordinateur...).

La cadre de soin remplira à vos cotés une fiche récapitulative et personnalisée en deux exemplaires de la liste des objets déposés. Sur cette liste figureront les différents dépôts et retraits que vous effectueriez au cours de votre séjour.

A la sortie, il est impératif de récupérer l'intégralité des objets déposés dans le coffre.

La Clinique **décline toute responsabilité** en cas de vol d'un objet de valeur en dehors de ceux remis dans le coffre conformément à la procédure précitée.

## REGLEMENT INTERIEUR

1. L'introduction de **boissons alcoolisées** au sein de l'établissement est **strictement interdite**. Toute personne qui ne respecterait pas cette interdiction, serait immédiatement exclue de l'établissement. Un alcootest peut être prescrit par un médecin de l'établissement à tout moment.
2. Il est formellement **interdit de fumer** dans l'intégralité des bâtiments de la clinique (chambres, couloirs, espaces communs) conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006. Deux endroits persistent pour les fumeurs : la terrasse et le jardin. Merci de veiller à bien déposer les mégots dans les cendriers prévus à cet effet. Le non respect de ce décret de loi vous expose à des sanctions consultables sur le site internet : <http://www.tabac.gouv.fr>
3. Il est formellement **interdit d'introduire ou de consommer des produits illicites** au sein de l'établissement y compris dans le jardin. Toute personne qui contreviendrait à cette interdiction serait exclue de la Clinique sur le champ.
4. Il est formellement **interdit de conserver des médicaments** dans sa chambre. Tout traitement doit être remis à l'arrivée à l'infirmière de l'unité de soin.
5. Il est fortement recommandé de déposer les **objets de valeur**, les chèquiers, les cartes de crédit ou les sommes importantes en espèces **dans le coffre** de la Clinique. L'établissement n'est pas responsable des objets personnels laissés dans les chambres.
6. Les **horaires de visite** du lundi au dimanche sont de **13h00 à 19h00**. Sur prescriptions médicales ces horaires peuvent être personnalisés en fonction de l'état de santé du patient.
7. Il est formellement **interdit** sous peine de rupture du contrat de soin **de quitter l'enceinte de l'établissement sans autorisation médicale** dûment prescrite dans le dossier de soin.
8. Dès **21h30**, il est demandé à chacun de veiller à bien **baisser le son** des téléviseurs et radios personnelles afin de ne pas gêner les voisins.
9. Il est **interdit de rentrer dans la chambre d'un autre patient**. Si des patients veulent se retrouver pour échanger le salon au rez-de-chaussée est à leur disposition de 8h00 du matin à 21h30.
10. Vous pouvez avoir **recours à la CRU** pour bénéficier d'une information ou d'une assistance en ce qui concerne vos droits au cours de votre séjour.
11. Les **mineurs de moins de 12 ans sont interdits** d'accès dans les bâtiments de la Clinique. Toutefois lors de visite et après accord du médecin les enfants de moins de 12 ans peuvent rendre visite à leurs parents uniquement dans le jardin et accompagnés d'un adulte responsable.
12. L'utilisation d'une **voiture personnelle n'est pas autorisée** pendant la durée du séjour. Il est fortement recommandé de ne pas venir à la Clinique avec sa propre voiture. En cas d'impossibilité, il est obligatoire de déposer les clefs du véhicule au coffre de la clinique dès l'arrivée.
13. Toute **dégradation de la chambre** ou des parties communes qui ne serait pas due à un usage normal sera **facturée** à la charge de son auteur et retenue sur la caution déposée à l'admission.