

# LIVRET D'ACCUEIL

## Hospitalisation temps plein



## Clinique Médicale de Ville d'Avray

23, rue Pradier  
92410 Ville d'Avray  
Tel 01 47 09 05 81  
Fax 01 47 50 79 46  
Email: [cmva@wanadoo.fr](mailto:cmva@wanadoo.fr)  
Site [www.cmva92.com](http://www.cmva92.com)

# SOMMAIRE

<b>MOT DE BIENVENUE DU DIRECTEUR</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation</li><li>• Historique</li><li>• Localisation</li><li>• Philosophie des soins</li><li>• Management de la qualité et gestion des risques</li><li>• Démarche de développement durable</li><li>• Les instances de la Clinique</li><li>• Vos interlocuteurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>4</li><li>5</li><li>5</li><li>6</li><li>8</li><li>9</li><li>11</li><li>12</li></ul>
<b>VOTRE ADMISSION</b>	<b>13</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Demande d'admission</li><li>• Le jour d'admission</li><li>• Formalités administratives et frais d'hospitalisation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>13</li><li>13</li><li>14</li></ul>
<b>VOTRE SEJOUR</b>	<b>15</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Votre installation - Votre chambre - Vos biens</li><li>• Votre prise en charge</li><li>• Les visites</li><li>• Votre sécurité</li><li>• L'identification du personnel intervenant dans les services des soins</li><li>• Vos repas</li><li>• Les lieux à votre disposition</li><li>• Les services à votre disposition</li><li>• Les consultations et la communication en langues étrangères</li><li>• Les lieux de culte les plus proches</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>15</li><li>16</li><li>18</li><li>19</li><li>19</li><li>20</li><li>21</li><li>22</li><li>23</li><li>23</li></ul>
<b>LES FRAIS D'HOSPITALISATION</b>	<b>24</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vos frais d'hospitalisation</li><li>• Répartition des frais d'hospitalisation au cours du séjour</li><li>• Tarifs applicables et prise en charge par la Sécurité sociale</li><li>• Facturation : Cas particuliers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>24</li><li>25</li><li>26</li><li>27</li></ul>
<b>VOS DROITS</b>	<b>28</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vos droits fondamentaux</li><li>• Vos droits en tant que patient(e)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>28</li><li>29</li></ul>
<b>VOTRE SORTIE</b>	<b>41</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Décision de sortie programmée</li><li>• Sortie non programmée (contre avis médical)</li><li>• Continuité des soins</li><li>• Le questionnaire de sortie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>41</li><li>42</li><li>42</li><li>42</li></ul>
<b>REGLEMENT INTERIEUR</b>	<b>43</b>

## MOT DE BIENVENUE DU DIRECTEUR

**La Clinique Médicale de Ville d'Avray  
vous accueille et vous souhaite la  
bienvenue.**

Madame, Monsieur,

**C**e livret d'accueil a pour but de faciliter votre séjour en vous donnant toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des formalités administratives, du service hôtelier et de vos droits en tant que patient.

**T**out sera mis en œuvre par nos équipes afin que les conditions de votre séjour et les soins qui vous seront dispensés soient les meilleurs possibles.

**P**our cela, la Clinique Médicale de Ville d'Avray s'est engagée dans une démarche visant à améliorer la qualité des prestations d'accueil, de soins et d'hôtellerie. Ce souci d'amélioration constante de nos pratiques rend précieuses vos remarques et vos suggestions. C'est pourquoi, il vous sera remis au terme de votre séjour un questionnaire de satisfaction. Nous vous remercions de le compléter et de le remettre à votre infirmier(e) avant votre départ ou de le déposer dans la boîte aux lettres située à l'accueil.

**L'**équipe médicale, le personnel soignant, technique et administratif mettront tout leur professionnalisme en œuvre afin de rendre votre séjour le plus bénéfique et le plus agréable possible.

Dr J. DISCHAMPS  
Directeur de la Clinique

# PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

## Présentation

---

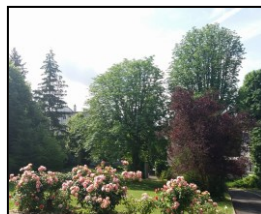


La Clinique médicale de Ville d'Avray est un établissement privé indépendant spécialisé en santé mentale. Située à Ville d'Avray dans les Hauts-de-Seine, la clinique offre deux types de prise en charge complémentaires :

- ⇒ l'hospitalisation temps plein (46 lits)
- ⇒ l'hospitalisation de jour (16 places)

La clinique propose uniquement des **hospitalisations libres** c'est-à-dire avec le **consentement des patients**. Les principales pathologies prises en charge sont : la dépression, les troubles bipolaires et les addictions (notamment à l'alcool).

Située aux portes de Paris en bordure du Domaine national du Parc de Saint-Cloud, la clinique bénéficie d'une belle architecture anglo-normande et d'un cadre privilégié : un **jardin privatif d'un demi-hectare** où l'on peut apprécier tout au long de l'année le charme de son décor de verdure et le **grand calme** qui y règne.



La clinique dépend du secteur psychiatrique 92G13 dont l'hôpital de référence, EPS Paul Guiraud, a la particularité d'être situé hors secteur à Villejuif dans le Val de Marne (94).

Bien que privée, la clinique est **agréée et conventionnée** par la Sécurité Sociale depuis 2007. La clinique applique le **tiers payant** avec les Caisses de Sécurité Sociale et la plupart des complémentaires santé.

La clinique garantit une **présence médicale spécialisée 24H /24**.

La clinique est membre de la Fédération de l'Hospitalisation Privé (FHP), syndicat qui réunit plus de 1000 établissements de soins privés en France.

## Historique

---



La Clinique Médicale de Ville d'Avray a été créée en 1948 par deux médecins psychiatres : le Docteur Charles BRISSET et le Docteur Jacques Alfred GENDROT.

Avant de devenir une clinique, l'établissement connu sous le nom d' « *Hotel du Parc* » fut successivement : un **lieu de villégiature** pour les Parisiens jusque dans les années 1920 puis un **lieu de repos** axé sur la **prise en charge diététique**.

Précurseur dans l'alternative à l'hospitalisation temps plein, l'établissement a créé une unité d'hospitalisation à temps partiel, dite **Hôpital de Jour** dès les années 70. Elle permet aussi bien l'accueil de patients adressés par des structures extérieures que des patients sortis de l'hospitalisation temps plein, en phase de réinsertion sociale et/ou professionnelle.

La Direction est assurée depuis 2001 par le Docteur DISCHAMPS, médecin psychiatre au sein de la clinique. Le Docteur DISCHAMPS est associé avec le Docteur AUBIN, le Docteur LAVOINE, le Docteur GRAILLE et le Dr HORRÉARD. Le Docteur GRAILLE occupe la fonction de Directeur médical.

## Localisation

---

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

Train Transilien	Voiture	Bus
A 25 minutes de PARIS SAINT- LAZARE (Ligne L)	Accès par le Pont de Sèvres ou le Pont de Saint Cloud depuis Paris	Depuis Pont de Sèvres ligne 426
A 12 minutes de LA DEFENSE (Ligne U)	Sortie Ville d'Avray sur l'A13 depuis Versailles	
Descendre à la station SEVRES VILLE D'AVRAY (5 minutes de marche)		

# Philosophie des soins

---

Le projet d'établissement de la Clinique s'inscrit pleinement dans les priorités de santé publique visant à améliorer l'accès aux soins, la qualité et la diversité de l'offre de soins, la continuité des soins, et la place des patients et des familles dans le processus global de prise en charge.

Voici les grands axes de notre philosophie de soins :

## PARCOURS ET PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

### Politique :

#### Projet médical

- Garantir une prise en charge psychiatrique et somatique optimale basée sur l'interdisciplinarité, la personnalisation du parcours de soins et la mise en place d'une relation de confiance avec les patients
- Développer un programme de soins spécifique pour les patients souffrant d'addiction(s)
- Développer la coordination des soins avec la médecine de ville

#### Projet de soins

- Offrir une prise en charge soignante adaptée à chaque patient et chaque situation tout au long du parcours du patient
- Favoriser la collaboration de l'ensemble des professionnels participant directement et indirectement à la prise en charge du patient

### Enjeux :

Offrir une prise en charge optimale et des soins de qualité. Assurer la coordination des soins afin de fluidifier et sécuriser le parcours des patients

## GESTION DU DOSSIER PATIENT

### Politique :

- Optimiser le partage des informations liées à la prise en charge du patient afin de renforcer la coordination des soins
- Garantir et faciliter l'accès du patient à son dossier médical

### Enjeux :

Optimiser le partage des informations administratives, médicales et paramédicales entre les différents acteurs de la prise en charge des patients afin de garantir la coordination des soins et la confidentialité des informations

Respecter le droit d'accès du patient à son dossier médical

## PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE

### Politique :

- Développer le management de la qualité et la gestion des risques liés à la prise en charge médicamenteuse
- Assurer le bon usage des médicaments
- Assurer la continuité de la prise en charge médicamenteuse tout au long du parcours de soins et lutter contre la iatrogénie médicamenteuse
- Prévenir les risques d'erreurs médicamenteuses
- Développer l'éducation à la santé des patients sur les psychotropes
- Participer à la maîtrise des dépenses de santé dans le domaine du médicament

### Enjeux :

Renforcer la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse des patients.

## PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

### Politique :

- Garantir le respect de ce droit fondamental à toutes les étapes de la prise en charge du patient

### Enjeux :

Assurer le respect des droits des patients en termes de prise en charge de la douleur : évaluer, soulager et prévenir la douleur

## DROITS DES PATIENTS

### Politique :

- Proposer une prise en charge psychiatrique sans restriction de liberté sur la base d'un projet thérapeutique co-construit avec le patient
- Promouvoir et s'assurer du respect des droits et libertés des patients et de la satisfaction des usagers

### Enjeux :

Assurer le respect des droits et libertés des usagers et permettre aux patients de devenir acteurs de leur prise en charge

## IDENTIFICATION DU PATIENT A TOUTES LES ETAPES DE SA PRISE EN CHARGE

### Politique :

- Développer le «réflexe» d'identification du patient tout au long du parcours
- Développer la participation et le rôle du patient dans l'identitovigilance

### Enjeux :

Fiabiliser l'identification des patients afin de sécuriser leur prise en charge de leur admission à leur sortie. S'assurer que les actes de soins sont dispensés aux bons patients.

## Management de la qualité et gestion des risques

---

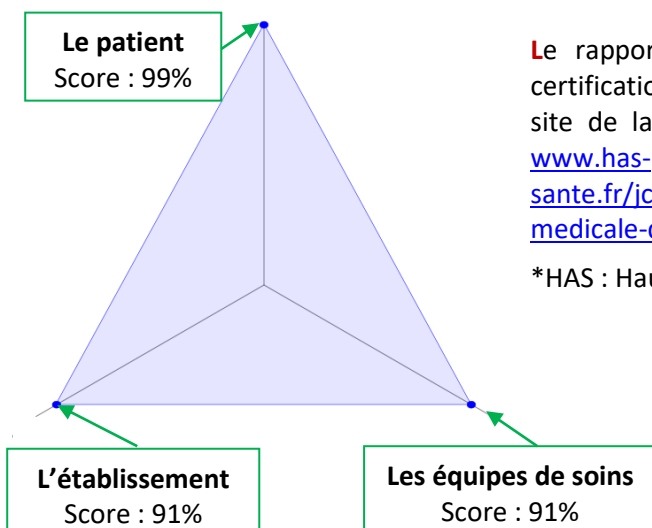
Depuis les années 2000 et la création de la procédure de certification des établissements de santé, la Clinique a formalisé et développé sa politique qualité et gestion des risques. Celle-ci repose aujourd'hui sur 3 axes prioritaires :

- Développer la gestion des risques et la culture de sécurité de l'ensemble du personnel
- S'assurer du respect des recommandations de bonnes pratiques et de la conformité aux exigences du secteur sanitaire
- Développer une approche processus plus aboutie (définir, mettre en œuvre, évaluer et corriger)

Notre objectif est de maintenir et développer la dynamique d'amélioration continue des pratiques mise en place au sein de notre Clinique afin d'optimiser le parcours et la prise en charge des patients et assurer la sécurité des soins.

### Résultats de la dernière visite de certification HAS

Les visites de certification HAS\* sont des évaluations externes qui ont lieu tous les 4 ans. La dernière visite de certification HAS de la Clinique a eu lieu au mois de mai 2022. La Clinique a obtenu la certification avec de très bons résultats. Une recommandation a été formulée sur la coordination des urgences vitales.



Le rapport complet de la visite de certification HAS est consultable sur le site de la HAS à l'adresse suivante : [www.has-sante.fr/jcms/c\\_264144/clinique-medicale-de-ville-d-avray](http://www.has-sante.fr/jcms/c_264144/clinique-medicale-de-ville-d-avray)

\*HAS : Haute Autorité de Santé

## Indicateurs qualités nationaux :

Plusieurs indicateurs du suivi sur la qualité et la sécurité des soins ainsi que sur la gestion du risque infectieux sont également régulièrement recueillis par la HAS\*. Vous trouverez-ci dessous les derniers résultats de la Clinique à ces indicateurs nationaux.

\*HAS : Haute Autorité de Santé

### Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins « IPAQSS » –

CLINIQUE MEDICALE DE VILLE D'AVRAY

Données 2019

Thématique	Indicateur	Description	Résultat	
Continuité des soins. / coordination ville-hôpital	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	L'indicateur est calculé à partir de 12 critères qualité : lettre de liaison retrouvée et datée du jour de la sortie, 5 critères médico-administratifs et 5 critères médicaux	25/100	
	Evaluation et prise en charge de la douleur somatique	Traçabilité de l'évaluation de la douleur somatique avec une échelle dans le dossier patient entre le jour de l'admission (J0) et les 7 premiers jours suivant l'admission (J1 à J7). ET pour les patients présentant des douleurs somatiques au minimum d'intensité modérée, la mise en œuvre d'une stratégie de prise en charge de la douleur somatique et une réévaluation de la douleur somatique	72/100	
Prise en charge somatique	Evaluation cardio-vasculaire et métabolique	L'indicateur est calculé à partir de 6 critères qualité :	82/100	
		(1) Antécédents cardiovasculaires et métaboliques personnels		
		(2) Facteurs de risques thrombo-emboliques		
		(3) Mesure de la pression artérielle		
		(4) Mesure des paramètres anthropométriques		
(5) Conclusion médicale vis-à-vis d'un électrocardiogramme				
(6) Résultats vis-à-vis des examens sanguins				
Evaluation gastro-intestinale	Mention dans les 7 jours après l'admission d'une évaluation du transit intestinal ET d'une évaluation de la déglutition.	8/100		
Prise en charge des addictions	L'indicateur est calculé à partir de 3 critères qualité :	(1) Repérage et proposition d' aide à l' arrêt de la consommation de tabac (si patient fumeur) ;	33%	
				(2) Repérage et proposition d'aide à l'arrêt ou la réduction de la consommation d'alcool (si consommation à risque) ;
				(3) Repérage et proposition d'aide à l'arrêt ou la réduction de la consommation de cannabis (si consommation).

## Démarche de développement durable

Le développement durable une forme de développement économique ayant pour objectif principal de concilier le progrès économique et social avec la préservation de l'environnement, ce dernier étant considéré comme un patrimoine devant être transmis aux générations futures.



Depuis plusieurs années, la Clinique veille à intégrer le développement durable dans ses pratiques et à sensibiliser le personnel mais aussi les patients à cette problématique afin de minimiser son impact environnemental.

Principales actions de la Clinique en termes de développement durable :

### Tri des déchets



- Participation au **tri des déchets ménagers** (verre, cartons, plastique, métal...)
- Participation à la **collecte des piles et cartouches d'encre usagées** ainsi que des **ampoules électriques**
- Mise en place du **tri des déchets alimentaires** en lien avec la communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest en mai 2018
- Sensibilisation des patients** sur l'importance de ne pas jeter les mégots de cigarette et autres déchets par terre

### Consommation d'énergie

- Installation d'ampoules basse consommation / éclairage à LED
- Installation de fenêtres double vitrage
- Production d'eau chaude et de chauffage par chaudière à condensation

### Gestion de l'eau

- Participation à un diagnostic sur la gestion de l'eau au cours de l'année 2018
- WC munis d'une chasse d'eau à économie d'eau

### Maintenance

- Réparations afin de donner une seconde vie aux objets
- Utilisation de peinture à l'eau

## Les instances de la Clinique

---



Plusieurs instances se réunissent régulièrement au sein de la Clinique afin d'assurer l'amélioration continue des pratiques dans les différents domaines qui les concernent.

### **CME-COMEDIMS**

Commission Médicale d'Établissement - Comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles

Président : Dr Graille

Fréquence des réunions : Au minimum 3 fois par an

### **CLUD**

Comité de Lutte contre la Douleur

Président : Dr Graille

Fréquence des réunions : Au minimum 3 fois par an

### **CLAN**

Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition

Président : Dr Dischamps

Fréquence des réunions : Au minimum 3 fois par an

### **CLIN**

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Président : Dr Dischamps

Fréquence des réunions : Au minimum 3 fois par an

### **CDU - Commission Des Usagers**

Président : Dr HORRÉARD

Fréquence des réunions : Au minimum 4 fois par an

Nb : Plus d'information dans le chapitre « Vos droits » (la gestion des plaintes et réclamations)

### **CIV- Cellule d'identitovigilance**

Responsable : Dr Dischamps

Fréquence des réunions : Au minimum 3 fois par an

## Vos interlocuteurs

---

### ▪ Services administratifs, logistiques et techniques

Directeur	Dr DISCHAMPS
Direction financière –RH	Mme BAZIN
Admission – Secrétariat	Mme SIMON
Accueil / standard	Mme LELARGE
Comptabilité	Mme PIEROCHE
Responsable qualité	Mme BAFOIL
Gouvernante	Mme ZACHELIN
Restauration : Chef de cuisine	M. ZEBBICHE
Responsable du service technique	M. BARRAS

### ▪ Services de soins

#### Hospitalisation temps plein

Directeur médical	Dr GRAILLE
Médecins associés	Dr AUBIN
	Dr DISCHAMPS
	Dr GRAILLE
	Dr LAVOINE
	Dr HORRÉARD
Direction des soins	Mme BARDET

Et infirmier(e) référent(e), aide-soignant(e) et agent de service de chaque unité

### ▪ Hôpital de jour

Médecin responsable de l'Hôpital de jour	Dr MARTEL
Infirmière de l'Hôpital de jour	Mme BARDET
Coordinateur de l'Hôpital de jour	M. WEBER

### ▪ Représentants des usagers

Représentante des usagers titulaire	Mme DELACROIX et Mme DE LAGUÉRIE
-------------------------------------	----------------------------------

Les représentantes des usagers sont des membres d'une association agréée par l'Agence Régionale de Santé : l'UNAFAM et ARGOS 2001.

Régulièrement, des étudiants sont en stage pour perfectionner leur savoir. Ils sont encadrés par un membre de l'équipe et peuvent être amenés à vous prodiguer des soins, vous en êtes alors spécifiquement informé et vous conservez la possibilité de refuser leur présence. Comme tout le personnel de l'établissement, ils sont soumis au respect du secret professionnel et à l'obligation de réserve.

## VOTRE ADMISSION

Légalement, il s'agit d'une « **Hospitalisation libre** » c'est-à-dire que la décision d'hospitalisation, sa durée et son éventuelle prolongation se font avec votre accord.

### La demande d'admission

---

La demande d'admission peut se faire par téléphone au **01 47 09 05 81**, par fax au **01 47 50 79 46**, par courriel à l'adresse [cmva@wanadoo.fr](mailto:cmva@wanadoo.fr) ou via le **formulaire du site**



**internet** de la Clinique. Cette demande peut-être effectuée par votre **médecin traitant**, votre **médecin psychiatre**, vous-même ou un membre de votre famille. Toutefois, il est préférable d'impliquer votre médecin psychiatre ou traitant car la demande sera considérée comme **complète** lorsqu'elle réunira à la fois **la demande du patient ou de sa famille** et **celle du médecin adresseur**. Seules les demandes complètes aboutiront. Dans certains cas, le médecin peut vous proposer une visite de pré-admission. Il s'agit d'une consultation dont l'objectif est d'évaluer si la demande d'admission est adaptée.

Toutes les demandes d'admission sont ensuite étudiées par la **Commission d'admission** de la Clinique, qui se réunit chaque jour, du lundi au vendredi. Après avis favorable de la Commission, la **date de votre admission** vous est communiquée par la secrétaire médicale. Un médecin est désigné comme votre **médecin référent**. Il assurera votre suivi tout au long de votre séjour.

### Le jour de l'admission

---



Les admissions ont lieu du **lundi au vendredi de 14h00 à 17h00** (dernière admission à 16h). Un rendez-vous avec un horaire précis vous est donné. Le respect de cet horaire vous garantira la prise en charge la plus rapide possible dès votre arrivée.

### Merci de veiller à bien respecter l'heure de votre rendez-vous d'admission

A votre arrivée, vous serez accueilli par la **cadre de soins** qui vous accompagnera en salle d'attente. Vous serez ensuite invité(e) à réaliser votre **admission administrative** au sein du secrétariat médical.

Après l'ouverture de votre dossier administratif, le médecin psychiatre **responsable 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 1er entretien médical, l'**infirmier(e)** de l'unité vous **accueillera** et vous conduira dans la chambre qui vous aura été attribuée.

L'infirmière de l'unité vous présentera les **commodités de la chambre**, les **modalités de fonctionnement** de la Clinique, procèdera avec vous à l'**inventaire** de vos effets personnels et initiera les prescriptions ordonnées par le médecin.

## Les formalités administratives

---

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h45.

Afin d'assurer au mieux la prise en charge de votre séjour, vous devez présenter ou faire présenter par un proche :

- votre **pièce d'identité** (carte d'identité, carte de séjour, passeport),
- votre **carte d'assurance maladie** (Carte Vitale à jour avec droits ouverts),
- votre **carte d'adhérent à une complémentaire santé**,
- les **coordonnées du médecin traitant** déclaré à la Sécurité sociale.



**IDENTIFICATION = SECURITE**



**NB :** La non présentation de l'une de ces pièces peut différer votre admission

Le jour de l'admission, il vous faudra établir :

1. un **règlement de 500 €** encaissé immédiatement comme acompte déductible de votre dernière facture pour les patients bénéficiant d'une mutuelle avec laquelle nous pouvons appliquer le tiers-payant. Pour les mutuelles Gras Savoye - Viamedis et autres nous vous invitons à vous rapprocher du service de la comptabilité.

2. un **chèque de caution de 1000 € non encaissé**. Il vous sera restitué après règlement complet du dossier comptable, c'est-à-dire encaissement du règlement de la CPAM, de la complémentaire santé et de vous-même.

Une partie ou la totalité de cette caution pourra être retenue en cas de dégradation du matériel ou des locaux de l'établissement ou d'une absence de paiement de votre complémentaire santé.

## VOTRE SEJOUR

### Votre installation

À votre arrivée, vous êtes accueilli par l'**infirmier(e) de l'unité** qui veille à votre **installation** et vous présente les locaux. Un **inventaire** de vos effets personnels est réalisé.

### Votre chambre



La Clinique médicale de Ville d'Avray propose uniquement des **chambres individuelles**. Les tarifs des chambres varient selon leur degré de confort. Toutes les chambres sont équipées du téléphone, de la télévision et d'**une sonnette permettant de faire appel à l'équipe soignante** 24h sur 24.

Pour votre confort, La clinique met à votre disposition du linge hôtelier et assure le **bionettoyage quotidien** des chambres. La réfection du lit et le bionettoyage sont réalisés par les agents de service et les aides-soignant(e)s au cours de la matinée.

Chaque intervenant de la Clinique aura à cœur de respecter en toute circonstance votre intimité et votre dignité.

### Vos biens

Nous vous conseillons de n'apporter avec vous que des **objets de faible valeur** et d'éviter de laisser dans votre chambre des biens ou des valeurs qui pourraient être volés ou endommagés : bijoux, cartes bancaires, chéquiers, espèces, clés, téléphone portable...

Toutefois, si vous le souhaitez, il est possible de déposer dans un **coffre sécurisé**, dès votre arrivée, des biens ou des valeurs.

Dans ce cas, la cadre de soins remplira avec vous une **fiche récapitulative et personnalisée** de la liste des objets déposés. Sur cette liste figureront les différents dépôts et retraits que vous effectuerez au cours de votre séjour.

À votre 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 non remis dans son coffre sécurisé conformément à la procédure précitée.



## Votre prise en charge

La principale préoccupation de l'équipe soignante est de vous apporter **tous les soins nécessaires** à votre prise en charge afin de 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 notre politique en termes de gestion de la qualité développée en accord avec les médecins et l'ensemble du personnel.

## Votre projet thérapeutique

Le projet thérapeutique est élaboré **pour vous et avec vous**. La réussite de votre projet de soins est intrinsèquement lié à votre **engagement à respecter**, dès le début de votre hospitalisation, **les consignes médicales**, les **traitements médicamenteux** et les **activités thérapeutiques** définis d'un commun accord avec votre médecin référent.

Les consignes médicales, traitements et activités thérapeutiques sont **régulièrement réévalués** au cours de votre séjour par l'équipe médico-psychologique afin d'adapter les soins et répondre au mieux à vos besoins.

C'est l'infirmier(e) de votre unité de soins qui distribue au quotidien les médicaments. Votre médecin reste à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant vos traitements.

## Les visites médicales

La visite du médecin a lieu le matin, entre **8h et 12h**, dans votre chambre. Merci d'**attendre la visite** de votre médecin dans votre chambre. Votre médecin référent vous recevra 4 fois dans la semaine, le cinquième jour, cette visite sera assurée par l'un de ses confrères.

Le week-end un **psychiatre remplaçant** effectuera la visite de l'ensemble des patients. Celle-ci ne répond pas aux mêmes objectifs qu'en semaine. En effet, cette **visite obligatoire** permet d'assurer une surveillance médicale et médicamenteuse afin de garantir la bonne continuité des soins. La visite du médecin sera **très brève** si votre état de santé ne présente pas de complications.

## Les entretiens infirmiers

L'infirmier(e) se rend également disponible pour mener des **entretiens** avec les patients qui en ressentent le besoin au cours de leur prise en charge. Un infirmier(e) est **présent 24h/24** dans chaque service.

*« Quel que soit notre métier, la finalité de notre action est le soin. Nous sommes tous impliqués dans l'amélioration continue de la prise en charge offerte au sein de la Clinique »*

## Les consignes médicales

Dans votre intérêt, votre médecin pourra restreindre temporairement et **avec votre accord vos contacts** avec l'extérieur au cours de votre séjour, notamment en début d'hospitalisation :

- Visites de vos proches
- Contacts téléphoniques
- Sorties à l'extérieur

Ces consignes seront **réévaluées régulièrement** au cours de votre séjour.

## Votre suivi somatique

Chaque patient bénéficie à son admission d'un **bilan biologique**, d'un **ECG** et d'une **consultation avec le médecin généraliste** de la Clinique. Cette consultation vous permettra de bénéficier d'un **bilan cardio-vasculaire et métabolique** complet dès le début de votre hospitalisation.

Si votre état de santé physique nécessite des soins spécifiques au cours de votre séjour, votre médecin pourra faire appel au médecin généraliste ou à tout autre spécialiste pour organiser cette prise en charge.

En cas de besoin, notamment d'examen(s) somatique(s) complémentaires, la Clinique **organisera une prise en charge** auprès d'un hôpital ou d'une clinique médico-chirurgicale disposant du plateau médicotechnique adapté.

## Vos traitements somatiques

La Clinique fournit, aux patients qui le nécessitent, des médicaments somatiques. Cependant, en cas de pathologies somatiques chroniques (cholestérol, diabète...) ou d'une prise ponctuelle de médicaments somatiques au moment de l'admission (ex : antibiotiques), il est **recommandé d'apporter ses traitements pour les 3 premiers jours** afin d'assurer la continuité de la prise en charge médicamenteuse.

## Le soulagement de la douleur

Recevoir des soins visant à soulager la douleur est **un droit**. Même si elle ne peut pas toujours être totalement soulagée, les médecins et le personnel soignant sont **à votre écoute** pour prévenir, évaluer et traiter au mieux vos douleurs physiques.

## L'aide à la mobilité et dans les gestes de la vie quotidienne

Les patients qui le nécessitent peuvent bénéficier d'une **aide dans les gestes** de la vie quotidienne tels que la **communication**, les **déplacements**, l'**alimentation**, la **toilette** et/ou l'**habillement**. L'objectif est qu'ils retrouvent leur autonomie dans les meilleurs délais, lorsque cela est possible.

## Les moyens de transport

La prise en charge d'un transport sanitaire n'est pas automatique. Elle doit faire l'objet d'une prescription médicale pour accord de la sécurité sociale.

### La participation aux activités de l'HDJ

La participation aux ateliers thérapeutiques de l'HDJ se fait uniquement sur **prescription médicale**. Votre médecin référent pourra être amené à vous proposer de participer à un ou plusieurs ateliers au cours de votre séjour, en fonction des besoins identifiés.

**NB** : Certains ateliers sont réservés aux patients de l'Hôpital de jour.

**NB** : Des réunions du groupe Alcooliques Anonymes sont également organisées au sein de la Clinique. Parlez-en à votre médecin.

### Les réunions de synthèse

Votre suivi s'organise à travers une **réunion de synthèse d'équipe hebdomadaire** au cours de laquelle les cas cliniques sont discutés pour choisir les meilleures options thérapeutiques tant médicamenteuses que psychothérapeutiques.

### Les demandes d'information

Votre médecin référent, l'infirmier(e) du service dans lequel vous êtes hospitalisé ainsi que les cadres de soins sont vos premiers interlocuteurs. Ils sont à votre disposition pour répondre à toute question concernant votre prise en charge et/ou l'évolution de votre état de santé. Les médecins et les soignants ont d'ailleurs un devoir d'information à votre égard.

### Les permissions de sortie

Les permissions de sortie se font uniquement sur prescription médicale. Leur durée est limitée à 48h. Elles font partie du processus thérapeutique.

**NB** : Il est interdit de quitter l'enceinte de l'établissement sans autorisation médicale dûment prescrite dans votre dossier de soins.

### La présence d'étudiants en formation

La clinique est un lieu de formation pour de nombreux étudiants infirmiers et aides-soignants. Ils sont encadrés par un membre de l'équipe et peuvent être amenés à vous prodiguer des soins, vous en êtes alors spécifiquement informé et vous conservez la **possibilité de refuser** leur présence. Comme tout le personnel de l'établissement, ils sont soumis au **respect du secret professionnel** et à l'obligation de réserve.

### Les visites

Les visiteurs sont priés de se présenter à l'accueil dès leur arrivée.

Les visites des enfants de moins de 12 ans sont strictement interdites dans l'établissement.

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.

## Votre sécurité

### Ouverture des fenêtres

Pour des raisons de sécurité, l'**ouverture des fenêtres** dans les chambres n'est **pas autorisée**. Une aération quotidienne est réalisée en présence d'un membre du personnel. Une climatisation permet de maintenir une température agréable en cas d'épisode de fortes chaleurs.

### Prise de médicaments

#### Pharmacovigilance

Si vous constatez des effets indésirables potentiellement liés à votre traitement médicamenteux, parlez-en immédiatement à votre médecin référent et/ou à l'infirmier(e) du service.

#### Automédication

Attention l'automédication présente des risques d'erreur de médicament, de surdosage et/ou d'interactions entre les médicaments ou votre état de santé. Elle est interdite au sein de la Clinique (y compris pour les médicaments sans ordonnance).

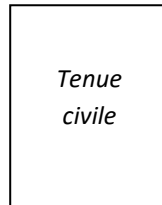
#### Conduite de véhicule

La conduite de véhicule n'est pas autorisée pendant la durée du séjour. Votre traitement médicamenteux psychotrope, est susceptible d'altérer fortement votre vigilance.

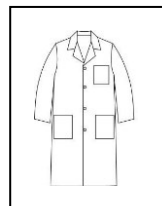
### Prévention du risque d'incendie

Pour des raisons de sécurité incendie, il est interdit de fumer / vapoter au sein de la Clinique et de brancher des appareils électriques (bouilloires, etc.)

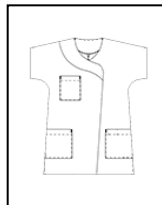
## L'identification du personnel intervenant dans les services de soins



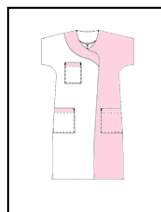
Médecins  
Cadres de soins  
Personnel  
Administratif



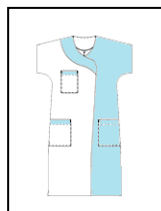
Infirmier(e)s



Elèves infirmier(e)s  
ou aide-soignant(e)s



Agents de service  
Hospitaliers (ASH)



Gouvernante

aussi bien dans les chambres que dans les parties communes (salon, etc.)

## Vos repas

La restauration est souvent considérée comme le point faible des établissements de santé. La Clinique Médicale de Ville d'Avray a souhaité, au contraire, en faire un de ses atouts. En effet, nous sommes conscients de l'importance qu'elle revêt pour les patients et sommes persuadés qu'une **bonne alimentation** participe au **bien-être des patients** et joue un rôle d'accompagnement du traitement médical.

Notre Chef cuisinier M. ZEBBICHE, prépare pour vous chaque jour de la semaine, avec le plus grand soin, des repas équilibrés à base de produits frais et de saison dans le strict respect des règles d'hygiène conformément à la HACCP. Tous nos menus sont validés par une diététicienne.

En cas de régime particulier, votre infirmière veillera à ce que vos repas soient adaptés à votre état de santé ou à vos habitudes alimentaires.



La liste des suppléments ainsi que les **menus de remplacement** sont **affichés** sur la porte de votre chambre. Ils sont également accessibles

sur votre TV via le menu Accueil.

Le service des repas en chambre est assuré par les agents de service et les aides-soignant(e)s à partir de:

**Petit déjeuner : 8h**

**Déjeuner : 11h45 / 12h**

**Dîner : 18h45**

Le service des repas en salle de restauration, envisageable avec l'accord de votre médecin, est assuré par notre serveur(se) à :

**Déjeuner : 12h**

**Dîner : 19h**



**Repas « Invité » :** sur autorisation de votre médecin référent, vous pouvez commander un repas pour un proche, la veille pour le lendemain, auprès de l'infirmier(e) de votre service. Veuillez consulter les tarifs applicables affichés sur la porte de votre chambre.

## Les lieux à votre disposition

Afin d'améliorer la qualité de votre séjour au sein de la Clinique, plusieurs lieux d'agrément sont à votre disposition.

### Le salon

Le salon de la Clinique équipé de nombreux canapés et fauteuils ainsi que d'un poste de télévision vous accueille de :

-Octobre – Mai : 8h - 21h30

-Juin – Septembre : 8h - 22h30

Au-delà de ces horaires, tous les patients sont invités à regagner leur chambre.



### La terrasse

Une terrasse orientée Sud est à votre disposition toute l'année. Celle-ci est munie d'un store afin de protéger, ceux qui le souhaitent, des rayons du soleil.



### La salle piano

La Clinique met à la disposition des patients amateurs de musique un piano ainsi que quelques partitions.



### Le jardin

La Clinique est entourée d'un jardin d'un demi-hectare agrémenté de roses et autres essences parfumées. Cet écrin de verdure offre un cadre de soins calme et reposant aux patients et visiteurs. Les patients qui le souhaitent, pourront également, avec l'accord de leur médecin, se promener dans le Parc de Saint-Cloud, situé à proximité immédiate de la Clinique. Pour assurer votre confort, le jardin de la Clinique est équipé de bancs et de quelques chaises et tables de jardin.



## Les services à votre disposition

Afin d'améliorer la qualité de votre séjour au sein de la Clinique, plusieurs services sont à votre disposition.

### La télévision

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



### La connexion Internet

Une borne WIFI avec accès Internet **libre et gratuit** est installée dans le **salon** de la Clinique.

### Les livres et jeux de société

Des livres et jeux de société sont à votre disposition dans le salon de la Clinique. Vous y trouverez notamment de **nombreux romans** mais aussi des **magazines** ainsi que des **jeux de cartes**, un **scrabble** ou des **dominos**.



### La gestion de votre linge personnel

**Pressing** : en cas de nécessité, la société « PIDJ » peut recueillir et assurer l'entretien de votre linge personnel. Celle-ci intervient au sein de la Clinique tous les mardis. Un délai de 7 jours est nécessaire. Le tarif des différentes prestations est consultable à l'accueil et dans les différentes infirmeries.

### Les prestations bien-être

**Coiffeur** : plusieurs salons de coiffure sans RDV sont à votre disposition rue de Saint-Cloud.

**Pédicure** : un soin de pédicure peut être programmé sur demande. Merci de transmettre votre demande à l'infirmier(e) de votre service. Le tarif est de 45 €.

### Les activités sportives

Le Parc de Saint-Cloud, situé à proximité immédiate de la Clinique, offre de nombreuses opportunités de balades et autres activités sportives (jogging etc.). Au sein de la Clinique, vous trouverez également une table de tennis de table. Des raquettes sont à votre disposition à l'accueil de la Clinique contre une caution (pièce d'identité etc.)



## Les consultations et la communication en langues étrangères

---

### Langues étrangères parlées :



Les consultations peuvent être assurées en anglais. D'autres langues étrangères sont également parlées au sein de la clinique. Merci de vous adresser à la cadre de soins pour plus d'informations.

**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 et un interprète peut intervenir directement par téléphone en cas d'urgence au 01 53 26 52 62.

### Les lieux de culte les plus proches

---

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 catholique

Paroisse de Ville d'Avray  
4 rue de Sèvres  
92410 Ville d'Avray  
Tél : 01 47 50 43 70

#### Culte orthodoxe

Eglise Orthodoxe  
16 rue Michel Ange  
92170 Vanves  
Tél : 01 47 36 05 12

#### Culte protestant

Eglise Protestante unie de Sèvres  
Meudon-Ville d'Avray  
41 av de Balzac  
92410 Ville d'Avray  
Tél : 01 45 34 04 07



#### Culte israélite

92 Grande Rue  
92310 Sèvres  
Tél : 01 41 14 92 06

#### Culte musulman

14 av de la Cristallerie  
92310 Sèvres  
Tel : 01 46 26 94 47



## LES FRAIS D' HOSPITALISATION

### Le règlement des frais d'hospitalisation

---

A l'admission, une **demande de prise en charge** est adressée auprès de votre **caisse d'assurance maladie** et de votre **complémentaire santé**. Seule une réponse positive de ces organismes permet l'application du tiers payant, c'est-à-dire la dispense de l'avance des frais couverts par vos assurances.

Les complémentaires santé remboursent partiellement ou totalement le reste à charge. Afin d'éviter tout risque de malentendu, nous vous **conseillons d'interroger par avance votre complémentaire santé** afin de connaître avec exactitude les différents frais de séjour pris en charge. Dans tous les cas, **le patient règle l'établissement et ses médecins à chaque période de facturation**, pour la part du séjour qui reste à sa charge ainsi que pour ses dépenses personnelles.

Les frais d'hospitalisation regroupent les frais de séjour, le forfait d'entrée, le forfait journalier, le forfait de sortie, les honoraires médicaux et les éventuels suppléments de confort. Les factures sont établies chaque fin de mois et le jour de la sortie. Leur règlement doit être immédiat.

**En application des articles L. 441-3 et L. 441-6 du Code du Commerce, une indemnité de recouvrement de 40 € pourra être perçue par la Clinique Médicale de Ville d'Avray, en cas de retard de paiement sur chaque facture.**

**Information** : A la suite de nombreux problèmes de règlement des factures par les mutuelles VIAMEDIS, GRAS-SAVOYE, SP SANTÉ et la MGEN; la Clinique se voit contrainte de ne plus accepter la mise en place du tiers-payant avec ces mutuelles à compter du 1<sup>er</sup> mai 2020.

Ainsi, les patients couverts par ces mutuelles devront s'acquitter des frais de séjour qu'ils se feront rembourser, dans un second temps, par leur mutuelle.

Pour toute demande de renseignements concernant les modalités de remboursement des frais de séjour, nous vous invitons à vous rapprocher directement de votre mutuelle.

## La répartition des frais au cours du séjour

---

### ADMISSION

**FORFAIT  
D'ENTREE**

+

**CONSULTA-  
TION  
D'ADMISSION**

### SEJOUR

**PRIX DE JOURNEE**

+

**FORFAIT HOSPITALIER**

+

**SUPPLEMENT CHAMBRE  
PARTICULIERE**

+

**ENTRETIENS MEDICAUX**

-Suivi quotidien réalisé par votre  
médecin psychiatre référent du  
lundi au vendredi

-Visites de surveillance réalisées  
par le médecin psychiatre  
remplaçant le week-end

-Une consultation somatique de  
dépistage réalisée par le médecin  
généraliste dans les jours qui  
suivent votre admission

+

**FORFAIT PHARMACIE**

+

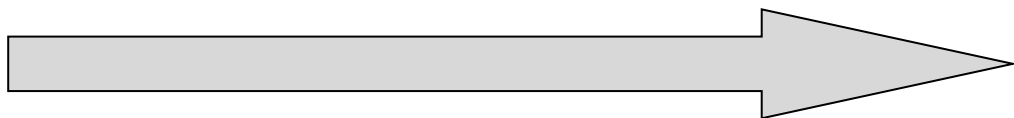
**FRAIS DE PARKING (si applicable)**

### SORTIE

**FORFAIT DE  
SORTIE**

+

**CONSULTA-  
TION DE SORTIE**



## Les tarifs applicables

			Montant pris en charge par la Sécurité sociale	
	FRAIS D'HOSPITALISATION	TARIFS APPLICABLES	Patient sans ALD*	Patient en ALD*
<b>ENTREE</b>	Consultation d'admission	<b>78,50 € 1<sup>er</sup> jour</b>	34,00 €	42,50 €
<b>SEJOUR</b>	Prix de journée	<b>151,12 €</b>	120,90 €	151,12 €
	Forfait hospitalier	<b>15 € / jour</b>	/	/
	Supplément chambre particulière	<b>De 80 à 330 € / jour</b>	/	/
	Suivi médical quotidien par le psychiatre référent du lundi au vendredi ou par le médecin remplaçant le week-end	<b>75,30 € / jour</b> du 2 <sup>ème</sup> au 14 <sup>ème</sup> jour	34,00 €	34,00 €
			<b>47 € / jour</b> à partir du 15 <sup>ème</sup> jour	18,40 €
	Consultation somatique (VAD)	<b>70 €</b>	14,10 €**	23 €
Frais de parking	<b>15 € / jour</b> Si applicable	/	/	
<b>SORTIE</b>	Forfait de sortie	<b>15 €</b>	/	/
	Consultation de sortie	<b>78,50 € dernier jour</b>	34,00 €	42,50 €

\* ALD : Affection de Longue Durée

\*\* Taux de remboursement de la Sécurité Sociale : 70 % (consultation de médecine libérale). Base de remboursement de la Sécurité Sociale pour le secteur 2 non OPTAM : 14,10€.

Le montant indiqué tient compte de la participation forfaitaire de 2 € retenue sur chaque consultation ou acte réalisé par un médecin libéral.

**NB :** Les frais liés au forfait hospitalier, au supplément chambre particulière et au forfait de sortie sont dans certains cas couverts par les complémentaires santé. La plupart des complémentaires vous demandent de régler le montant des honoraires et de leur adresser la facture pour vous rembourser directement les sommes en fonction des clauses de votre contrat.

## Prise en charge des frais pour les patients sans ALD\* :

Sécurité sociale : 80% du tarif conventionnel  
Complémentaire santé et/ou Patient : Le reste à charge =

20% du tarif conventionnel (ticket modérateur)  
+ Dépassements d'honoraires  
+ Frais non pris en charge par la sécurité sociale



## Prise en charge des frais pour les patients en ALD\* :

Sécurité sociale : 100% du tarif conventionnel  
Complémentaire santé et/ou Patient : Le reste à charge =  
+ Dépassements d'honoraires  
+ Frais non pris en charge par la Sécurité Sociale

\* ALD : Affection de Longue Durée

## Facturation : Cas particuliers



En cas de permissions notamment le week-end, l'intégralité du montant correspondant à la facturation de la chambre est redevable.

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.

Le matériel de pose de perfusion est facturé 1,70€.

Les embouts utilisés dans le cadre des tests d'alcoolémie sont facturés 1€ pièce.

En cas de changement de chambre à la demande du patient, un forfait de 20 € (frais de linge et ménage) non remboursable par la Sécurité Sociale sera facturé.

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

A l'admission, il est demandé de signer les conditions générales d'admission pour justifier la prise de connaissance et l'acceptation de l'ensemble de ces conditions tarifaires.

# VOS DROITS

Vous bénéficiez, en tant que patient(e), de nombreux droits qu'il est important de connaître :

- droits fondamentaux garantis à tout être humain ;
- droits du patient / des usagers du systèmes de santé.

## Vos droits fondamentaux

---



Toute personne dispose de droits fondamentaux issus des textes fondateurs suivants :

- Déclaration des droits de l'homme et du citoyen (1789)
- Déclaration universelle des droits de l'homme (1948)

### Le droit à la dignité humaine

Certains droits inhérents à la dignité humaine sont intangibles et ne souffrent aucune limite : droit à la vie, droit à ne pas être soumis à la torture ou à un traitement dégradant ou inhumain, protection de l'intégrité physique et psychique.

### Le droit aux soins

Toute personne dispose d'un droit d'accès aux soins nécessités par son état de santé. Toute discrimination, de quelque nature que ce soit, en raison du sexe, de l'origine, de la religion, etc. est prohibée.

### Le droit au respect de la vie privée

La protection de la vie privée a été affirmée en 1948 par la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies (art. 12). En droit français, l'article 9 du Code civil, introduit par la loi du 17 juillet 1970, dispose que « Toute personne a droit au respect de sa vie privée ».

**Le secret professionnel et médical** : un médecin ne peut révéler les éléments du dossier médical d'une personne sans son consentement ;

**La protection de l'intimité** : des éléments concernant les relations amoureuses ou les préférences sexuelles d'une personne ne peuvent être révélés ;

**La protection du droit à l'image** : il est interdit de reproduire l'image d'une personne sans son autorisation.



-Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, aussi appelée loi Kouchner (2002)

Les dispositions de la Loi du 04 mars 2002 figurent dans le Code de la santé publique.

## ■ Principes généraux de la Charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

**NB** : La charte de la personne hospitalisée 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 ».

- **Principes généraux issus de la Loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé**

### Le droit à l'accès aux soins

La loi du 4 mars 2002 proclame le droit fondamental à la protection de la santé, qui doit être mis en œuvre par tous les moyens disponibles. Les établissements de santé doivent garantir l'**égal accès de chaque personne** aux soins nécessités par son état et assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible. Est également posé le principe de non discrimination. La personne malade a droit au respect de sa dignité.

### Le droit à l'information sur les coûts des soins

« Toute personne a droit à une **information sur les frais** auxquels elle pourrait être exposée à l'occasion d'**activités de prévention, de diagnostic et de soins** et, le cas échéant, sur les conditions de leur prise en charge et de dispense d'avance des frais. » (article L.1111-3 du CSP). Dans les établissements de santé, l'information est délivrée par affichage dans les lieux de réception des patients ainsi que sur les sites Internet de communication au public.

### La possibilité de désigner une personne de confiance



Si vous êtes majeur et que vous ne faites pas l'objet d'une protection juridique, depuis la loi du 4 mars 2002 vous avez la possibilité de **désigner une personne de confiance** pour la durée de votre hospitalisation. Cette personne peut être un proche (famille, ami, voisin...) ou votre médecin traitant. L'article L.1111-6 du Code de Santé Publique précise qui peut être désigné comme personne de confiance, son rôle et le mode de déclaration. Cette désignation doit être **librement consentie** et effectuée par **écrit**.

La personne de confiance vous **assiste dans vos démarches** et peut être consultée par l'équipe soignante dans le cas où vous seriez dans l'incapacité de formuler votre avis. La personne de confiance **communique vos souhaits**, mais en aucun cas **elle ne peut prendre de décision pour vous**. 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.

La personne à prévenir 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.

### L'information sur l'état de santé

Toute personne a le droit d'être **informée sur son état de santé** afin qu'elle puisse prendre, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations qu'il lui fournit, **les décisions** concernant sa santé. Ces informations, doivent vous permettre de **consentir aux actes et traitements envisagés** en toute connaissance de cause.



Les professionnels de santé qui vous prennent en charge doivent vous tenir informé de votre état de santé. Ils sont tenus de vous **délivrer une information claire, précise et fidèle à la réalité**. Les moyens mis en œuvre doivent être adaptés aux éventuelles difficultés de communication ou de compréhension des patients, afin de garantir à tous l'accès à l'information.

Avant tout acte ou toute intervention médicale, votre médecin a l'obligation de vous donner des informations concernant :

- votre état de santé et son évolution prévisible ;
- les traitements ou actions de prévention et le déroulement des examens ;
- leur utilité ;
- leur urgence éventuelle ;
- leurs conséquences ;
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, même s'ils sont exceptionnels dans leur survenance ;
- les solutions alternatives possibles ;
- les conséquences prévisibles en cas de refus de votre part de consentir à l'intervention.

**NB** : La question liée aux risques médicaux doit être clairement abordée.

Vous disposez également d'un droit d'accès direct à votre dossier médical.

### En cas de dommage associé aux soins

En cas d'accident médical, le professionnel ou l'établissement de santé dispose de 15 jours à compter de la découverte du dommage pour informer la victime sur les circonstances et les causes du dommage.

## La déclaration des Evènements Indésirables Graves (EIG)

Un « événement indésirable » est un **événement non souhaité** qui peut affecter la **santé d'une personne**. En tant que patient, vous pouvez **signaler les événements sanitaires indésirables**, vous participez ainsi à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins.

Le portail « Signalement-sante.gouv.fr » permet aux professionnels de santé et aux patients de signaler en quelques clics aux autorités sanitaires tout évènement indésirable ou tout effet inhabituel ayant un impact négatif sur la santé.

## Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger ses directives anticipées pour le cas où elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté**. Ces directives anticipées expriment la **volonté de la personne quant à sa fin de vie**.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, confiez-les au médecin qui vous prendra en charge ou signalez-lui leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

## Le recueil du consentement libre et éclairé



« Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les **décisions concernant sa santé**. Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir **informée des conséquences de ses choix**. Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre

en oeuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables. »

« Aucun acte médical et aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment ». (extraits du Code de la santé publique)

## Principe du consentement libre et éclairé :

- un consentement libre signifie sans contrainte ni menace ;
- un consentement éclairé signifie que le professionnel est tenu de vous présenter une information claire, compréhensible, de la nature des actes et prescriptions

proposées, de leur intérêt pour votre santé et les conséquences néfastes en cas de refus.

**NB :** Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent en dispenser le professionnel de santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement, ne peut en principe être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, ou celui de votre représentant légal, et vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

## Le respect de la vie privée et la confidentialité des informations



« Toute personne prise en charge par un établissement [...] a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations le concernant. »

(extrait du Code de la santé publique)

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne hospitalisée, de même que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales la concernant.

## La non divulgation de présence

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

## Le secret professionnel partagé

Le secret professionnel s'étend non seulement aux informations à **caractère strictement médical** (pathologie, résultat d'examens biologiques et radiographiques, diagnostic, traitement, intervention) mais aussi aux **informations personnelles, relatives à la vie privée d'une personne** (celles-ci pouvant concerner la famille, la profession ou encore le patrimoine de la personne malade). Dans un établissement de santé, les informations vous concernant sont réputées **confiées à l'ensemble de l'équipe de soins** intervenant auprès de vous. Même s'il est légitime que vos enfants ou votre famille se soucient de votre état de santé, ils sont des tiers à la relation thérapeutique. Par conséquent, votre médecin ne peut **rien leur révéler sans votre accord**. Le secret professionnel est garanti par le code pénal, le code de la santé publique, la loi et, les divers codes de déontologie des professions de santé, ainsi que par le code de la sécurité sociale.

## La protection des données personnelles

Vos données à caractère personnel, au premier rang desquelles vos données de santé, font l'objet de nombreux traitements au sein de la Clinique liés à votre prise en charge. Vos données de santé sont ainsi notamment collectées et retranscrites dans un Dossier Patient Informatisé (DPI). Elles sont également échangées oralement entre les différents professionnels de santé participant à votre prise en charge lors des transmissions et staff médicaux organisés au sein de la Clinique. Avec votre accord, le compte rendu d'hospitalisation (CRH) est transmis à votre médecin traitant ou psychiatre par courrier et/ou via la messagerie sécurisée MSSANTE. Ce CRH et certaines données essentielles recueillies lors de votre séjour peuvent également être transmises sur votre Dossier Médical Partagé (DMP), si vous en donnez l'autorisation à votre médecin référent.

La Clinique s'engage à réaliser ces traitements de données personnelles dans le respect des dispositions du règlement européen de protection des données personnelles (RGPD), en application depuis le 25 mai 2018. Conformément à la réglementation européenne, la Clinique a désigné un Délégué à la Protection des Données au sein de l'établissement (DPO) et dispose désormais d'un registre listant toutes les activités générant des traitements de données personnelles.

Le RGPD garantit à toute personne : le droit à l'information, le droit à l'accès et à la rectification des données, le droit d'opposition, le droit à la portabilité des données, le droit à la limitation, le droit à l'oubli et le droit d'être informée en cas de violation de ses données. Ces droits peuvent s'exercer par simple demande écrite auprès de la Direction de la Clinique.

## L'accès à son dossier médical

Toute personne a le droit d'accéder à son dossier médical. La communication du dossier médical fait néanmoins 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, peut demander par **courrier simple** ou par **email** ([cmva@wanadoo.fr](mailto:cmva@wanadoo.fr)) la consultation du dossier médical sur place ou la communication d'une copie intégrale ou en partie de ce dernier par voie postale (téléchargement du formulaire de demande du dossier

médical via le site Internet de la clinique [www.cmva92.com](http://www.cmva92.com)). Les demandes de communication du dossier médical par email sont à privilégier. A réception de l'ensemble des pièces justificatives ainsi que du règlement correspondant aux frais de reproduction et/ou d'envoi du dossier médical, le représentant légal de l'établissement dispose de 8 jours pour transmettre une copie du dossier médical si le dernier séjour du patient date de moins de cinq ans et de 2 mois si le séjour remonte à plus de cinq ans.

#### **Pièces à joindre lors de la demande de communication de votre dossier médical :**

- Photocopie recto-verso d'une pièce d'identité du demandeur.  
NB : 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.
- Règlement des frais : chèque postal à l'ordre de la « CMVA » du montant des frais engagés après estimation de ces derniers (frais d'envoi et de reproduction du dossier).

#### **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. Le Dossier médical constitué dans l'établissement est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement.

#### **L'alimentation de votre dossier médical partagé via « Mon Espace Santé »**

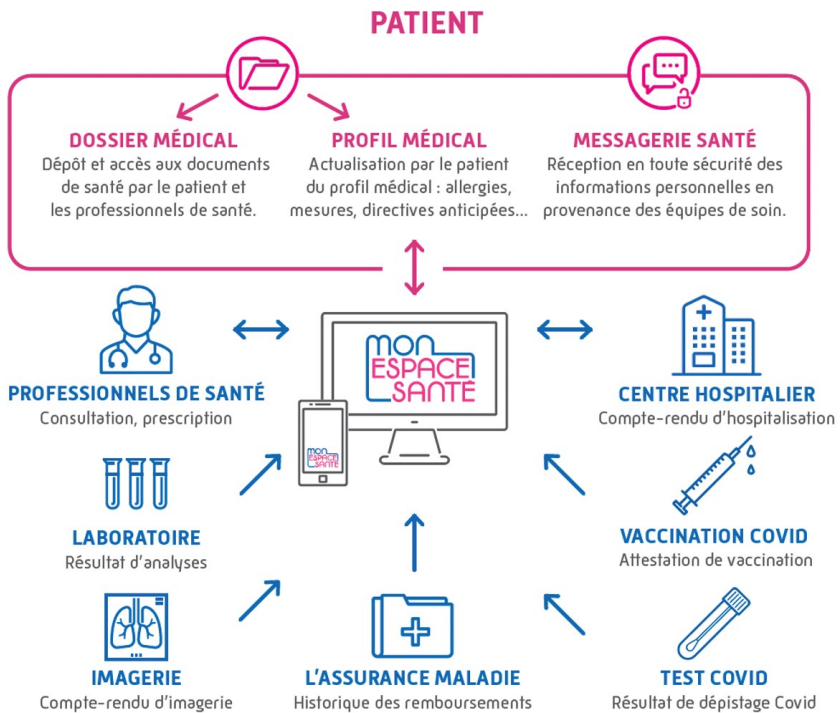
**Mon espace santé** est un service numérique de confiance, qui permet aux utilisateurs d'avoir à portée de main leurs documents et informations utiles pour leur santé.



C'est un nouveau service qui garantit à ses usagers la protection de leurs données de santé et la préservation du secret médical.

Gratuit, confidentiel et sécurisé, **Mon espace Santé** (<https://www.monespacesante.fr/>) vous permet d'accéder et de gérer votre « Dossier Médical Partagé » (DMP). Vous pouvez déterminer quelles informations de santé sont consultables par quel professionnel de santé. Au début de votre séjour votre médecin référent vous informera de l'utilisation de votre DMP et vous posera deux questions : Est-ce que vous vous opposez à la consultation de ce dernier et est-ce que vous vous opposez à l'alimentation de ce dernier par le transfert des documents issus de ce séjour.


Le DMP est le seul service qui vous permet de retrouver dans un même endroit :



En cas d'urgence, le DMP peut améliorer l'efficacité de votre prise en charge. En effet, en cas d'urgence, un professionnel de santé doit agir vite. L'accès à votre Dossier Médical Partagé peut s'avérer particulièrement utile :

- lors d'un appel au Samu Centre 15 vous concernant, le médecin régulateur pourra alors accéder à votre Dossier Médical Partagé.

- si votre état présente un risque immédiat pour votre santé : un professionnel de santé pourra accéder à votre Dossier Médical Partagé.

 Le jour de votre sortie, votre médecin référent déposera la lettre de liaison dans votre DMP si vous lui avez donné l'autorisation d'alimenter ce dernier.

### La gestion des plaintes et réclamations

Afin d'apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la cadre de santé et / ou à l'équipe soignante (médicale et paramédicale).



Si les informations reçues ne vous apportent pas totale satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de plainte et réclamation à la Direction de la Clinique afin d'exprimer vos griefs à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur,  
 CLINIQUE MEDICALE DE VILLE D'AVRAY,  
 23 rue Pradier, 92410 Ville d'Avray

La Direction s'engage répondre à votre plainte et réclamation sous 8 jours par écrit (délai réglementaire). Un suivi des plaintes et réclamations est ensuite effectué lors de chaque Commission Des Usagers (CDU), en présence des représentants de usagers.

### Possibilité de bénéficier d'une médiation

Vous pouvez également demander à bénéficier d'une médiation si vous estimez que les conditions d'un dialogue avec la Direction ne sont pas réunies. En effet, vous pouvez demander à rencontrer les médiateurs médecins et/ou non médecins de la Commission des Usagers (CDU) :

- En contactant directement le ou les médiateur(s) concerné(s) (cf. coordonnées page suivante)
- En vous rendant au bureau des cadres de santé, situé au rez-de-chaussée de l'établissement, durant la permanence des médiateurs de la Commission des Usagers : le lundi entre 9h et 12h



**A savoir :** vous avez la possibilité d'être accompagné(e) par le(s) représentant(s) des usagers lors d'une médiation. Pour cela, nous vous invitons à contacter Mme DELACROIX et Mme DE LAGUÉRIE par email (cf. coordonnées page suivante).

### Possibilité de contacter les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des personnes bénévoles membres d'associations de patients agréées par l'Agence Régionale de Santé. Ils sont les porteurs de la parole des usagers au sein de la Commission des Usagers et autres instances de la Clinique auxquelles ils participent telles que le CLIN et le CLAN.

Les représentants des usagers sont à votre écoute et peuvent vous accompagner dans vos démarches. N'hésitez pas à leur faire part de vos remarques, motifs d'insatisfaction et/ou leur demander conseil si vous en ressentez le besoin. (cf. coordonnées page suivante).

### Rôle de la Commission des Usagers et coordonnées de ses membres

La Commission des Usagers veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration de la qualité des soins, facilite les démarches des personnes et veille à ce qu'elles puissent exprimer leurs griefs, entendre les explications et être informées des suites de leurs demandes.

NOM	QUALITE	FONCTION / COORDONNEES
Docteur DISCHAMPS Jérôme	Représentant légal	Directeur de l'établissement
Dr Anne-Sophie HORRÉARD	Médiateurs médecins et non médecins	Médiateur médecin titulaire Email : cdu@cmva92.com Téléphone : 01 47 09 41 97
Docteur DISCHAMPS Jérôme		Médiateur médecin suppléant Email : cdu@cmva92.com Téléphone : 01 47 09 05 81
Madame BARDET Béatrice		Médiateur non médecin titulaire Email : cdu@cmva92.com Téléphone : 01 47 09 05 81
Madame KEMEL Audrey		Médiateur non médecin suppléant Email : cdu@cmva92.com Téléphone : 01 47 09 05 81

NOM	QUALITE	FONCTION / COORDONNEES
Madame DELACROIX Chantal	Représentants des usagers  (Association UNAFAM 92)	Représentant des usagers titulaire Email : b.delacroix@wanadoo.fr
Mme DE LAGUÉRIE Inès	ARGOS 2001	Représentant des usagers titulaire Email : ines.delaguerie@gmail.com
<i>Fonction à pourvoir</i>	Représentants du personnel soignant	Représentant du personnel soignant titulaire
<i>Fonction à pourvoir</i>		Représentant du personnel soignant suppléant

### Les dispositifs d'indemnisation à l'amiable en cas d'accident médical grave

Une victime d'un dommage consécutif à un acte de prévention, de diagnostic et de soins peut être indemnisée rapidement, sans passer par un avocat, grâce à un dispositif de traitement à l'amiable de son dossier. Elle doit pour cela recourir à la CCI et à l'ONIAM.

L'ONIAM, Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux, est un établissement public chargé d'indemniser les victimes d'accidents médicaux. Il a pour mission d'organiser le dispositif d'indemnisation – amiable, rapide et gratuit - des victimes d'accidents médicaux.

L'ONIAM organise avec les Commissions de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) cette indemnisation dès lors que les dommages subis sont ceux inscrits dans la loi du 4 mars 2002.

Ces organismes étudient les dossiers de litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes (effets secondaires liés à un traitement médical), et aux infections nosocomiales (infections contractées dans un établissement de santé).

La victime d'accident médical peut cependant, si elle le préfère, saisir les tribunaux.

## Coordonnées de l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM)

36, avenue du Général De Gaulle  
Tour Gallieni II, 93175 Bagnole cedex  
Tél : 0 810 600 160 Fax : 01 49 93 89 46  
Email : secretariat@oniam.fr

## Coordonnées de la Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux d'Ile-de-France (CCI)

36, avenue du Général de Gaulle  
Tour Gallieni II, 93175 Bagnole cedex  
Tél : 01 49 93 89 20 Fax : 01 49 93 89 30  
Email : idf@commissions-crci.fr

## VOTRE SORTIE

### La décision de sortie programmée

---



La fin de votre séjour dépend de votre état de santé. Elle est déterminée entre votre médecin psychiatre référent, 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 celle-ci.

#### Les formalités de sortie

Il vous est demandé, le jour de votre sortie, de vous rendre au service comptable à partir de 10h afin :

- d'obtenir les bulletins de situation nécessaires à la perception de vos indemnités journalières,
- de régulariser votre dossier de frais de séjour tiers payant,
- de régler les frais éventuels restant à votre charge

Après avoir réglé vos formalités de sortie, l'infirmière de l'étage vous remettra l'ordonnance de sortie que votre médecin psychiatre référent aura établie au

cours de la consultation du dernier jour, ainsi qu'une prolongation d'arrêt de travail si nécessaire.

## La sortie Non Programmée (contre avis médical)

---

En cas de volonté unilatérale d'une sortie précipitée contre l'avis de votre psychiatre référent, 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 5 juillet 2011 (Article L3212-1, Article L3212-1 II 2° et Article L3212-3 du code de la santé publique) prendre une décision d'hospitalisation sous la contrainte.



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.

## La continuité de soins

---

Dans certains cas, votre médecin référent peut prescrire un suivi médical et/ou paramédical avec des visites à domicile, une hospitalisation de jour ou des consultations externes.

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

## Le questionnaire de sortie

---



Pour nous aider à améliorer la qualité des soins et des services qui vous sont proposés, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire qui vous est remis à la fin de votre hospitalisation. Ce questionnaire est **anonyme**. Il sera analysé de manière confidentielle

par la CDU. Les équipes soignantes sont régulièrement informées des résultats.

## REGLEMENT INTERIEUR DE LA CLINIQUE (1/3)

### ■ LE RESPECT DU PROTOCOLE DE SOINS

#### ADHESION AUX SOINS ET RESPECT DU CONTRAT DE SOINS

Au sein de notre Clinique, l'hospitalisation est libre et repose avant tout sur l'alliance thérapeutique entre le patient et son médecin, et, d'une manière générale, l'ensemble des soignants. L'adhésion aux soins est donc primordiale et chaque patient est considéré comme acteur de son projet thérapeutique. Le respect du contrat de soins est une condition essentielle à la réussite de votre hospitalisation.

#### PARTICIPATION AUX ACTIVITES DE L'HOPITAL DE JOUR

La participation aux ateliers thérapeutiques de l'HDJ doit faire l'objet d'une prescription médicale. Des réunions du groupe Alcooliques Anonymes sont également organisées au sein de la Clinique. Parlez-en à votre médecin.



#### CONSIGNES MEDICALES

Dans votre intérêt, votre médecin pourra restreindre temporairement et avec votre accord vos contacts avec l'extérieur au cours de votre séjour, notamment au début de votre hospitalisation :

- Visites de vos proches
- Contacts téléphoniques
- Sorties à l'extérieur

**NB** : Il est interdit sous peine de rupture du contrat de soins de quitter l'enceinte de l'établissement sans autorisation médicale dûment prescrite dans le dossier de soins.

#### MEDICAMENTS

Il est formellement interdit de conserver des médicaments dans sa chambre. Tout traitement doit être remis dès l'arrivée à l'infirmier(e) de l'unité de soins.



#### NOURRITURE

Il est interdit d'apporter des aliments ou de se faire livrer des repas au sein de la Clinique. Pour des raisons d'hygiène, il est également strictement interdit de conserver de la nourriture dans sa chambre.

#### ALCOOL

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées au sein de la Clinique est strictement interdite.

#### PRODUITS ILLICITES

Il est formellement interdit d'introduire ou de consommer des produits illicites au sein de la Clinique y compris dans le jardin.

**NB** : Des contrôles peuvent être réalisés en cas de suspicions (fouilles, éthylotests, analyses d'urines etc.). Toute personne qui ne respecterait pas ces interdictions serait immédiatement exclue de l'établissement.



#### TENUE CORRECTE

Par respect pour le personnel, les patients et les visiteurs de la Clinique, merci de porter en toutes circonstances une tenue correcte, y compris en cas de fortes chaleurs.

#### OUVERTURE DES FENETRES

Pour des raisons de sécurité, l'ouverture des fenêtres dans les chambres n'est pas autorisée.

Seul l'agent de service hospitalier (ASH) est autorisé à ouvrir la fenêtre le temps de son intervention dans la chambre pour aérer cette dernière. En quittant votre chambre, l'ASH doit impérativement refermer la fenêtre en s'assurant qu'elle soit sécurisée.



## REGLEMENT INTERIEUR DE LA CLINIQUE (2/3)

### ■ LE RESPECT DE SOI, DES AUTRES ET DES LIEUX

#### TRANQUILLITE DES LIEUX

Afin d'assurer la tranquillité de tous, il est interdit de :

- S'adonner à des activités bruyantes ;
- Organiser des fêtes ou des rassemblements dans l'enceinte la Clinique ;
- Se livrer à quelque activité de commerce que ce soit au sein de l'établissement.

**NB :** Il est également interdit d'entrer dans la chambre d'un autre patient. Si vous souhaitez échanger avec d'autres patients le salon au rez-de-chaussée est à votre disposition de 8h du matin à 21h30 ou 22h30 selon la saison. Au-delà de ces horaires, tous les patients sont invités à regagner leur chambre.

**NB :** Dès 21h30, il est demandé à chacun de veiller à baisser le son des téléviseurs ou des radios personnelles afin de ne pas incommoder les patients des chambres voisines.

L'introduction d'animaux domestiques est interdite au sein de la Clinique y compris dans le jardin et sur la terrasse.

#### CHAMBRES ET PARTIES COMMUNES

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.

**NB :** Il est interdit de s'adonner à une activité salissante dans les chambres sans l'accord du médecin et sans avoir au préalable assuré la protection du mobilier. En cas de salissure ou dégradation, les frais de remise en état du mobilier seront automatiquement repercutés sur votre facture.

#### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Merci de ne jeter aucun détritux par terre ou sur la terrasse (canettes, mégots de cigarette etc.). Des poubelles et cendriers sont à votre disposition.

### ■ LE RESPECT DES HORAIRES

#### OUVERTURE DES PORTES

Octobre – Mai : 8h - 21h30

Juin – Septembre : 8h - 22h30

**NB :** Possibilité d'utiliser l'interphone en cas de besoin / d'urgences

#### CONSULTATIONS MEDICALES

Passage du médecin entre 8h et 12h. Merci d'attendre la visite de votre médecin dans votre chambre.

#### DISTRIBUTION DES MEDICAMENTS

Passage régulier de l'infirmier(e) au cours de la journée à : 8h, 12h, 16h et 19h. Ces horaires pourront être adaptés en fonction de votre prescription médicale.

#### RESTAURATION

- Service en chambre, à partir de:

Petit déjeuner : 8h

Déjeuner : 11h45 / 12h

Dîner : 18h45

- Service en salle de restauration, avec accord de votre médecin, à :

Déjeuner : 12h

Dîner : 19h

#### SECRETARIAT MEDICAL/FACTURATION

Accueil le matin uniquement de 10h à 12h. **NB :** L'après-midi est réservé aux admissions de nouveaux patients.

#### USAGE DU SALON

Octobre – Mai : 8h - 21h30

Juin – Septembre : 8h - 22h30

Au-delà de ces horaires, tous les patients sont invités à regagner leur chambre.

#### VISITES

Lundi au dimanche : 13h - 19h

**NB :** Sur prescriptions médicales, ces horaires peuvent être personnalisés en fonction de votre état de santé.

**NB :** Les mineurs de moins de 12 ans ne sont pas autorisés au sein de la Clinique. Toutefois, après accord du médecin, les enfants de moins de 12 ans peuvent rendre visite à leurs parents dans le jardin, accompagnés d'un adulte responsable.

#### PERMISSIONS DE SORTIE

Sur prescriptions médicales uniquement. Merci de respecter les horaires des permissions et d'avertir la Clinique en cas de problème.



## ■ LE RESPECT DES REGLES DE SECURITE

### NE PAS CONDUIRE DURANT LE SEJOUR

La conduite de véhicule n'est pas autorisée pendant la durée du séjour. Votre traitement médicamenteux, au premier rang desquels les psychotropes, sont susceptibles d'altérer fortement votre vigilance.

**NB :** 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 clés du véhicule au coffre de la clinique dès l'arrivée. Des frais de parking vous seront alors facturés.



### DEPOSER AU COFFRE SES EFFETS PERSONNELS DE VALEUR

Il est fortement recommandé de déposer les objets de valeur et les moyens de paiement (cartes bancaires, chéquiers, sommes d'argent en espèces) dans le coffre de la Clinique. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou dégradation d'effets personnels laissés dans les chambres.



### NE PAS FUMER / VAPOTER A L'INTERIEUR DE LA CLINIQUE

- dans les chambres
- dans les parties communes (salon, etc.)

Afin de prévenir le risque d'incendie et de préserver la santé de tous.

Les fumeurs peuvent, en revanche, profiter des espaces extérieurs : la terrasse et le jardin.

(Loi Evin du 10 Janvier 1991 et

Loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016)



### NE PAS BRANCHER D'APPAREILS ELECTRIQUES (bouilloires, résistances...)

- dans les chambres
- dans les parties communes (salon, etc.)

Le branchement d'appareils électriques risquerait de créer une surchauffe du réseau et d'aboutir à une coupure d'électricité générale, un court-circuit ou un départ de feu (incendie).

