



Votre santé est notre mission

Livret d'accueil

**Clinique La Boissière**  
**SEDNA**  
santé



# BIENVENUE À LA CLINIQUE LA BOISSIÈRE



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une hospitalisation de jour.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous y accueillir. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en oeuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. L'établissement a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.

La direction

Le groupe Sedna Santé réunit 9 établissements de santé privés dans 3 régions : Provence-Alpes-Côte d'Azur, Île de France et Centre-Val de Loire. A ce titre, Sedna Santé assure la gestion d'un peu plus de 800 lits et places, emploie près de 800 salariés et travaille avec une centaine de médecins et chirurgiens libéraux. Son offre de soins s'étend de la prise en charge des urgences aux soins de longue durée, en passant par la médecine, la chirurgie et les soins médicaux et de réadaptation.

Dans la perspective de l'amélioration permanente de la qualité des soins, du respect de l'environnement et de l'innovation, Sedna Santé a pris la qualité de société à mission (au sens de la loi PACTE). Sa raison d'être est de « soigner et soutenir nos patients en réunissant autour d'eux des collaborateurs et des praticiens attentionnés et engagés et en développant un environnement innovant ».

A ce titre, Sedna Santé a choisi de s'inscrire dans les réseaux de soins pour prendre en charge au mieux ses patients, de promouvoir des solutions innovantes et performantes pour ses collaborateurs et praticiens, le tout en réduisant l'empreinte environnementale de ses activités.

Nos équipes vous accompagnent lors de votre séjour mais aussi avant et après parce que la bonne santé est un état de bien-être physique, mais aussi mental et social !

Notre vision est le reflet de nos valeurs : Bienveillance, Qualité, Compétence, Responsabilité.

Notre site web : [www.clinique-boissiere.fr](http://www.clinique-boissiere.fr)  
[www.sedna-sante.fr](http://www.sedna-sante.fr)

# SOMMAIRE



La Clinique .....	4
Situation géographique .....	4
L'hôpital de jour .....	5
Votre prise en charge.....	8
Votre fin de prise en charge.....	9
Divers.....	10
Droits et Devoirs .....	12
Qualité et Gestions des Risques.....	17
Hygiène et Prévention.....	18

# LA CLINIQUE

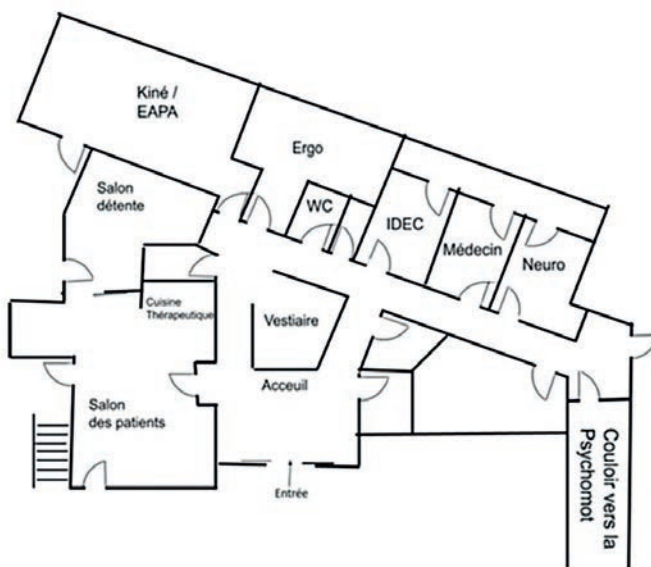
## PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard HDJ :	02 37 84 32 30
Standard SSR :	02 37 33 49 00
Fax:	02 37 31 60 80
Mail:	hdj.boissiere@sedna-sante.fr

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Située à 8 kilomètres de Chartres et à une heure de Paris, sur la commune de Nogent-le-Phaye, la Clinique La Boissière accueille depuis 1991 ses patients dans un cadre verdoyant et calme. Sa capacité agréée est de 69 lits.

## PLAN DE L'HÔPITAL DE JOUR DE LA CLINIQUE





# CLINIQUE DE JOUR DE GÉRIATRIE



## PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL DE JOUR DE GÉRIATRIE

Principale coordonnée téléphonique :

**Accueil : 02 37 84 32 30**

L'HDJ peut être une alternative à l'hospitalisation complète ou peut permettre la continuité de rééducation après une hospitalisation. La rééducation qui y est proposée permet d'améliorer les capacités cognitives et/ou motrices des patients afin d'aider le patient dans ses activités quotidiennes au domicile ou en structure d'hébergement.

Pour certaines pathologies, la prise en charge permet de prévenir ou réduire les conséquences des déficiences ou handicaps à travers de la stimulation motrice et cognitive.

Horaires d'ouverture :

**Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30**

## DIFFÉRENTS PROFESSIONNELS POUR VOTRE RÉÉDUCATION

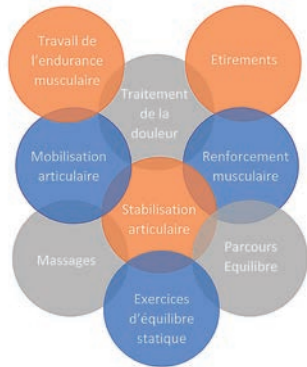
Vous êtes pris en charge par une équipe pluriprofessionnelle composée d'un médecin, une infirmière coordinatrice, une kinésithérapeute, un enseignant en activité physique adaptée (EAPA), une aide-soignante, une psychologue spécialisée en neuropsychologie, une ergothérapeute, un diététicien et une psychomotricienne ainsi qu'un chien médiateur.

## PATIENTS ACCUEILLIS

Les patients accueillis ont généralement une pathologie chronique et/ou sont polypathologiques (maladie neurodégénérative, post AVC, chutes à répétition, post chirurgie, dénutrition...). Ils ont besoin d'une prise en charge pluridisciplinaire qui peut être motrice et/ou cognitive.

Pour ceux qui ont besoin de rééducation cognitive, nous accueillons uniquement des patients ayant des troubles cognitifs débutants ou légers, diagnostiqués ou non.

Les patients vivent en Eure-et-Loir et résident à moins de 50 kilomètres de la clinique.



## LA KINÉSITHÉRAPIE

Après un bilan, la masseuse - kinésithérapeute propose une prise en charge individuelle ou collective à travers différents exercices de rééducation :

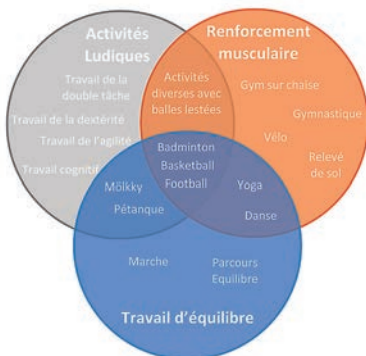
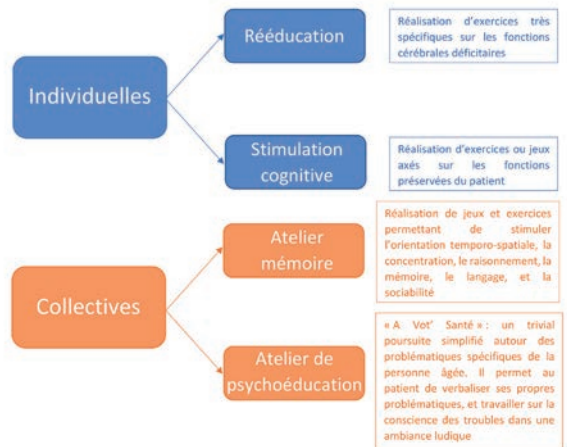
Les séances de rééducation ont lieu au sein du plateau technique ; elles sont adaptées aux capacités du patient (établies à partir des objectifs déterminés lors du bilan). La rééducation est prescrite pour :

- Prise en charge des pathologies vertébrales, articulaires, musculaires, neurologiques périphériques, vasculaires, cancéreuses.
- Prise en charge de toutes pathologies rhumatismales, traumatiques et orthopédiques, travail à l'équilibre et prévention des chutes, ré autonomisation.

## LA NEUROPSYCHOLOGUE

Elle intervient auprès de personnes souffrant de troubles cognitifs comme des troubles de la mémoire, troubles de la concentration, troubles du raisonnement, troubles de l'inhibition...

En fonction du bilan neuropsychologique, elle propose des séances :



## L'EAPA (ENSEIGNANT EN ACTIVITÉ PHYSIQUES ADAPTÉES)

La principale mission de l'EAPA est de permettre aux patients de récupérer de l'aisance motrice pour faciliter les actes de la vie quotidienne. Il a également pour objectif de faire prendre du plaisir aux patients lors de sa rééducation afin que celui-ci ait envie de poursuivre ses efforts au quotidien. Il les aide ainsi à raviver leurs fonctions motrices qui sont indispensables dans le bon vieillissement.



## L'ERGOTHÉRAPIE

Elle intervient auprès des patients avec un objectif global, d'améliorer et d'augmenter la participation du patient dans ses activités de la vie quotidienne. En individuel, son rôle se base sur deux principes :

En groupe, l'ergothérapeute intervient seule ou en collaboration avec d'autres thérapeutes à travers plusieurs ateliers :

- Atelier cuisine thérapeutique avec le diététicien
- Atelier jeux de société avec la neuropsychologue
- Atelier course d'orientation avec l'Enseignant en Activité Physique Adaptée
- Atelier des saisons

## LA DIÉTÉTIQUE

En collaboration avec l'ergothérapeute, il organise un atelier cuisine dont l'objectif est de redonner le goût de cuisiner et de manger équilibré aux patients.



- Prévention du risque de dénutrition et de déshydratation
- Suivi des régimes alimentaires : hyperprotéinés, diabétiques, hyposodés...
- Suivi du poids et des bilans sanguins
- Rééquilibrage alimentaire
- Conseils hygiéno-diététiques



## LA PSYCHOMOTRICIENNE

La psychomotricité a pour but d'harmoniser les sphères cognitives, motrices et émotionnelles et d'améliorer les fonctions psychomotrices.

En fonction du bilan, on peut proposer de la rééducation et/ou de la thérapie psychomotrice. La psychomotricienne utilise des médiations lors de ses séances : jardinage, snoezelen, toucher thérapeutique, relaxation, activités créatives ou d'expression, etc.



## LE CHIEN MEDIATEUR

Jumbo accompagne la psychomotricienne auprès des patients qui le souhaitent. Il leur apporte tendresse, réconfort et motivation au cours de leur prise en charge. Il concourt à leur réadaptation sur les plans sensoriel, cognitif, psychomoteur et psycho-social.

Jumbo a été dressé par l'école des chiens guides d'aveugles à Angers.

## L'ASSISTANCE SOCIALE

Vous pouvez demander à prendre rendez-vous avec l'assistant social, pour vous conseiller et vous aider dans vos démarches, pour la mise en place d'aides à domicile ou la recherche d'établissements.

# VOTRE PRISE EN CHARGE



## ADMISSION

La demande d'admission est adressée par ViaTrajectoire ou par un dossier de pré admission adressé par courrier ou mail par le médecin. A la réception du dossier, la demande est examinée en équipe pluridisciplinaire. Un entretien de préadmission avec le médecin et l'infirmière coordinatrice est organisé avec le patient et une personne de l'entourage. Cet entretien permet de valider l'admission, de présenter le fonctionnement du service et également de prendre connaissance des habitudes de vie (aides au domicile, RDV médicaux...).

A la suite de cette préadmission, l'infirmière coordinatrice et l'aide-soignante du service organisent les premiers rendez-vous et se chargent si nécessaire d'organiser la mise en place d'un transport adapté. Le 1<sup>er</sup> jour de la prise en charge, nous vous remercions de vous munir de :

- Votre dernière ordonnance
- Une tenue vestimentaire adaptée : tenue confortable et chaussures fermées
- Vos appareils correcteurs si vous en portez (lunettes, prothèses auditives)
- Vos affaires personnelles (manteaux, sacs...) doivent être étiquetées à votre nom

## PRISE EN CHARGE THÉRAPEUTIQUE

Au début de la prise en charge, une évaluation pluridisciplinaire est réalisée. Elle se déroule sur plusieurs rendez-vous.

Lors de cette évaluation, le patient rencontre l'ensemble des professionnels. Les différents bilans permettent d'établir des objectifs de prise en charge en lien avec les besoins ainsi que les objectifs personnels.

L'ensemble de ses bilans et objectifs sont mis dans un cahier de bord qui est remis au patient lors de son premier rendez-vous.

Ce cahier de bord suit le patient lors de chacune de ses séances et contient ses rendez-vous, les bilans des rééducateurs, des informations sur la prise en charge. Le patient ou son entourage peuvent également y inscrire les rendez-vous extérieurs ou des informations qu'ils souhaitent nous faire parvenir.

Un emploi du temps des activités programmées est énoncé à l'arrivée du patient chaque jour de sa prise en charge à l'HDJ.

La prise en charge sera réévaluée régulièrement par le médecin et les rééducateurs. La personne de confiance désignée pourra accompagner le patient dans ses démarches et sera un interlocuteur privilégié.

**En cas d'absence ou d'impossibilité de se rendre aux ateliers, nous vous remercions de nous prévenir le plus tôt possible par téléphone (02 37 84 32 30).**

Afin d'assurer une rééducation dans les meilleures conditions, nous vous demandons d'honorer les rendez-vous prévus à l'Hôpital de Jour et de prendre vos rendez-vous extérieurs sur d'autres jours que ceux qui sont dédiés à la rééducation.

En cas d'absence prolongée, la prise en charge en hôpital de jour sera maintenue pendant trois semaines (au-delà, une sortie de notre établissement sera enregistrée).

Nous vous remercions de nous communiquer toute ordonnance en cours de validité du médecin traitant ou des médecins spécialistes consultés ainsi que les résultats des examens pratiqués.



# VOTRE FIN DE PRISE EN CHARGE EN HÔPITAL DE JOUR



C'est avec l'équipe pluridisciplinaire que le médecin décidera de la fin de votre prise en charge. Afin de préparer au mieux votre sortie, les séances seront diminuées à une fois par semaine lors du dernier mois de prise en charge. Durant ces dernières semaines, des bilans de sortie sont réalisés par les rééducateurs qui vous suivent. Suite à ses différents bilans, une synthèse est rédigée sous forme de courrier de sortie. Ce courrier est alors remis en mains propres au patient et est envoyé en copie à son médecin traitant ainsi qu'au médecin adresseur s'il est différent.

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez d'arrêter la prise en charge contre avis médical, veuillez le notifier au médecin gériatre et à l'infirmière coordinatrice.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Si vous êtes assuré(e) social(e) :

Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie	Les frais qui restent à votre charge
Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à <b>80%</b> par votre CPAM.	<b>20% des frais d'hospitalisation ou de franchise médicale de 24€</b> pour les actes médicaux supérieurs à <b>120€</b> (= le « ticket modérateur ») <b>Le forfait journalier</b> (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24h) il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1 <sup>er</sup> janvier 2018 il est fixé à <b>20€/jour</b> . Les frais supplémentaires de <b>séjour et de confort personnel</b> (chambre particulière, téléphone, télévision...)
La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation en cas d'intervention chirurgicale importante, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité...	

## LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établit une prescription de transport. Ce document vous permet le remboursement éventuel, par votre CPAM et/ou votre mutuelle, des frais facturés.

Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou être remboursé(e) par votre mutuelle si vous en possédez une. N'hésitez pas à demander des renseignements à la secrétaire médicale de votre service d'hospitalisation ou consultez le site de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr). Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.



## DIVERS

### **Votre identité = Votre sécurité**

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement à l'accueil une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.

Par ailleurs, une pochette nominative avec votre programme de rééducation du jour vous sera donnée dès votre entrée et doit être portée durant tout le temps de votre présence en Hôpital de Jour.

## **CIRCULATION**

Merci de respecter le sens de circulation et de respecter les places réservées aux personnes handicapées. Vous pouvez stationner temporairement au sein de l'établissement, sur les places réservées devant l'hôpital de jour.

Si un VSL ou une ambulance vous accompagne, assurez-vous à l'avance de l'organisation hebdomadaire des transports.

## **SÉCURITÉ**

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

## TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes.

Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

## TÉLÉPHONE

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

## VALEURS

Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux, etc. La direction ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol. Nous vous conseillons de les laisser à votre domicile.

## VOTRE SATISFACTION

### • Questionnaire de sortie

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans l'urne présente dans le service.

### • e-Satis

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.

# DROITS & DEVOIRS

## ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayants droit s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

## MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour. Pour les mineurs, le délais est allongé jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient par l'établissement. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

## DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée.

Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches. Pour toutes questions : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter la cadre de santé.

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AU SOINS

Au sein de l'établissement l'EOH organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, elle est assistée sur le terrain par une infirmière d'hygiéniste composée de personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou en envoyant un mail à : [usagers.boissiere@sedna-sante.com](mailto:usagers.boissiere@sedna-sante.com). La liste nominative des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement.

Vous pouvez également retrouver sur le site internet de la clinique le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

## EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, ou si vous pensez avoir vécu un événement indésirable nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la Direction des Soins ou la Direction, ou tout autre responsable.

Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique.

La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

## MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

## INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIE AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

## RÉCLAMATIONS – PLAINTES – SUGGESTIONS

Vous pouvez exprimer vos observations, vos suggestions par l'intermédiaire du questionnaire de satisfaction ou de vive voix auprès de la surveillante des soins.

## COMMISSION RÉGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)

Une commission régionale de conciliation et d'indemnisation est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs notamment aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes et aux infections nosocomiales. Cette commission réunie en formation de conciliation examine les demandes relatives aux litiges ou à difficultés nées à l'occasion d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins.

36, avenue du Général de Gaulle, Tour Gallieni II - 93175 BAGNOLET Cedex  
Tél : 01.49.93.89.20, Fax : 01.49.93.89.30 - [centre@commissions-crci.fr](mailto:centre@commissions-crci.fr)

## **LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE – PÔLE SANTÉ SÉCURITÉ SOINS**

Le pôle Santé Sécurité Soins a une mission d'information et de médiation auprès du Médiateur de la République. Il est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels de santé. Il analyse et traite toutes demandes d'information ou réclamations qui mettent en cause le non-respect du droit des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins.

### **INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ**

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin.

Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

### **L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)**

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, toutes les personnes nées sur le sol français et/ou bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un INS. L'INS c'est l'identité national de santé. Il se compose de votre numéro de sécurité sociale + vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de : sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

### **DOSSIER MÉDICAL PARTAGE ET ECHANGE DE DONNÉES DE SANTÉ**

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : Le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...) ; supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations ; paramétrer qui y a accès.

### **MON ESPACE SANTÉ**

Depuis début 2022 il est intégré à Mon espace santé, un nouveau service sécurisé qui permet à chacun d'être acteur de sa santé au quotidien en donnant l'accès : au DMP, à une messagerie sécurisée, à un agenda de santé, et à un catalogue d'applications référencées par l'État. Plus d'informations : <https://www.monespacesante.fr/>

### **RECHERCHE**

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur [www.indsante.fr](http://www.indsante.fr) Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques. A ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

## **NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES**

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge. Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles. Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient. Nous conservons vos données dans le respect des réglementations.

Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : [dpo@sedan-sante.com](mailto:dpo@sedan-sante.com) Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ». Nous mettons en œuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

## **NON DIVULGATION DE PRÉSENCE**

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## **PERSONNE DE CONFIANCE**

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## **SECRET MÉDICAL**

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées.

Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, rééducateurs...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.



# QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé.

La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico- techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière.

Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## **IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS**

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, via les sites internet de l'établissement et de la HAS ([www.has.fr](http://www.has.fr))

La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement.

Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

# Hygiène des mains



## par friction hydroalcoolique



**1** Déposer le produit dans le creux de la main



**2** Frotter largement paume contre paume



**3** Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



**4** Frotter entre les doigts



**5** Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



**6** Sans oublier les pouces



**7** Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



**8** Terminer par les poignets



**9** Frotter jusqu'au séchage complet des mains. Ne pas rincer, ni essuyer

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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.



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.



**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.



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.



**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.



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.



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.



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



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.



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.



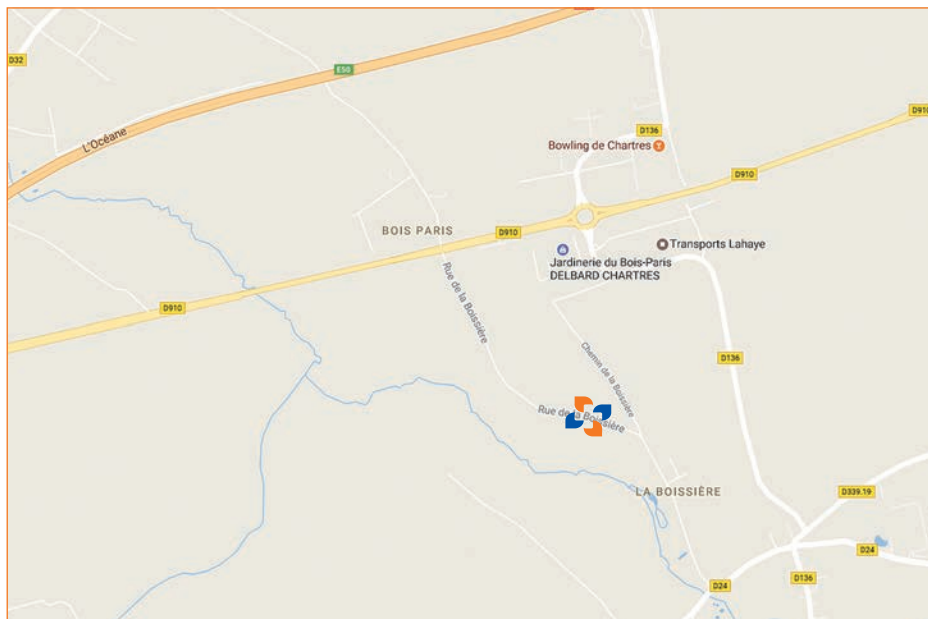
La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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.

# MOYENS D'ACCÈS



## Accès par l'autoroute

**A 11 - E 50** : sortie n°2 à 2 minutes.

En provenance de Chartres ou de l'autoroute, emprunter la D910 en direction de Rambouillet.

Avant le rond-point du Bois-Paris, prendre la rue de la Boissière sur la droite.



22, rue de la Boissière  
28630 NOGENT-LE-PHAYE  
Tél. 02 37 84 32 30 - Fax 02 37 31 60 80  
hdj.boissiere@sedna-sante.com  
www.clinique-boissiere.fr