



MAISON
de SANTÉ

NOGENT SUR MARNE

HÔPITAL DE JOUR

MAISON DE SANTÉ

Nogent-sur-Marne

3 bis rue de l'Ardillère,

94130 NOGENT-SUR-MARNE

Hopital-de-jour@clinique-nogent.com

☎ 01 45 14 70 07 | 01 45 14 70 23

BIENVENUE

À LA MAISON DE SANTÉ DE NOGENT-SUR-MARNE



HOPITAL DE JOUR

Horaires d'ouverture
8h45 - 16h00

Tél: 01 45 14 70 07

L'HÔPITAL DE JOUR (HDJ)

*est une structure alternative à l'hospitalisation
complète qui préserve l'intégration professionnelle,
familiale et sociale des patients.*

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation à temps partiel à la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne, la Direction, l'équipe médicale, l'ensemble du personnel de l'établissement s'efforceront de tout mettre en œuvre, pour vous apporter des soins de qualité.

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne est un établissement de soins psychiatriques qui dispose d'une unité d'hospitalisation à temps complet et d'une unité d'hospitalisation de jour.

Toutes les pathologies psychiatriques de l'adulte sont prises en charge dans les limites d'une structure d'hospitalisation librement consentie. Les patients acceptent de s'engager, de façon participative et volontaire, dans le projet de soins proposé.

Certifiée par la Haute Autorité de Santé, la Maison de Santé de Nogent a signé avec l'Agence Régionale d'Hospitalisation un contrat d'objectifs et de moyens, ainsi qu'un contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins. Par ailleurs, elle dispose d'un Projet d'Établissement, véritable carnet de route qui définit les axes de développement et d'améliorations de la qualité de prise en charge et de gestion des risques.

Notre équipe pluridisciplinaire mettra à votre disposition ses compétences professionnelles et son expérience pour vous apporter un soutien performant et un suivi thérapeutique adapté.

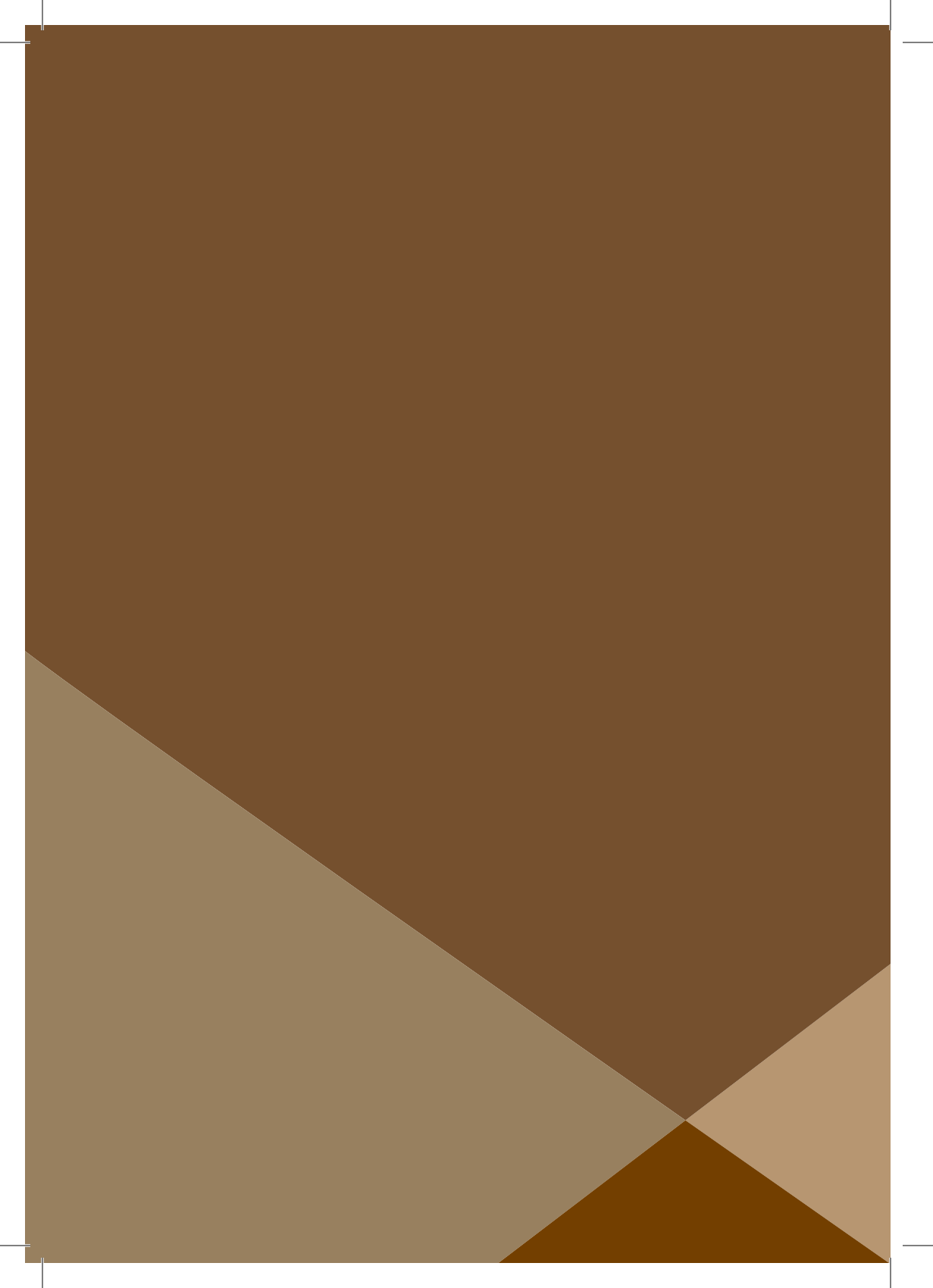
Vous recevrez des soins dans le cadre d'un projet de soins personnalisé établi avec votre psychiatre référent.

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention, ainsi qu'à celle de vos proches, afin de répondre au mieux à vos préoccupations, vous guider dans les démarches, vous informer sur vos droits, vous renseigner sur la nature des soins dispensés et vous préciser vos devoirs.

Vous trouverez des informations complémentaires sur notre site Internet www.clinique-nogent.com.

La Direction et les équipes soignantes vous souhaitent un bon séjour à la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne.

Serge BARRÈRE
Directeur Général





ADMISSION

PRÉPARER VOTRE ADMISSION

Les admissions se font uniquement sur demande d'un médecin

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

Votre consultation de préadmission

Cette consultation permet de recueillir les informations médicales nécessaires à l'élaboration de votre projet thérapeutique, de prendre une décision éclairée d'hospitalisation, de programmer vos séances de soins et de préparer votre dossier d'admission.

EN PRATIQUE

Les horaires

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

Repas

Pour les patients présents à la journée, le déjeuner est pris dans la structure et est accompagné par un soignant. Tout régime alimentaire suivi pour raison médicale doit être signalé à votre médecin.

Vestiaires

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

Espace détente

Un espace de détente avec distributeur de boissons est à la disposition des patients.

Interprétariat, personnes malentendantes ou malvoyantes

L'établissement compte parmi son personnel des professionnels qui pourront servir d'interprètes bénévoles. Des dispositions spécifiques peuvent être mises en œuvre pour les personnes malentendantes ou malvoyantes.

À APPORTER

- **Pièce d'identité officielle** (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour).
- **Carte Vitale avec droits à jour** (ou attestation CMU ou attestation AME ou votre notification 100% accordée par la Sécurité Sociale).
- **Prise en charge de votre mutuelle.** Il vous appartient de demander un accord de votre prise en charge à votre mutuelle (à défaut de prise en charge, les frais seront dus à la sortie).
- **Chéquier et/ou carte bancaire.**
- **Courrier de votre médecin demandant l'hospitalisation.**
- **Ordonnances médicales** des traitements en cours.
- **Comptes-rendus** récents d'hospitalisation, d'analyses biologiques ou d'examens médicaux.
- **Certificat médical pour aptitudes sportives.**
- **Un cadenas pour votre vestiaire.**





FRAIS D'HOSPITALISATION

L'arrêté du 25 février 2016 définit les forfaits d'accueil et de soins dans le cadre d'une prise en charge de jour, qui diffèrent en fonction de la durée de la prise en charge, le caractère individuel ou collectif de cette prise en charge et le nombre d'intervenants simultanés. (Cf. *annexe*)

Les frais d'hospitalisation restant à votre charge dépendent de votre couverture sociale et de votre mutuelle.

Modalités de remboursement

L'HDJ est conventionnée par l'Assurance Maladie et pratique le tiers payant.

Si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation et les honoraires médicaux sont pris en charge à 80% par votre régime de Sécurité sociale durant les 30 premiers jours, puis à 100% au-delà de ces 30 jours.

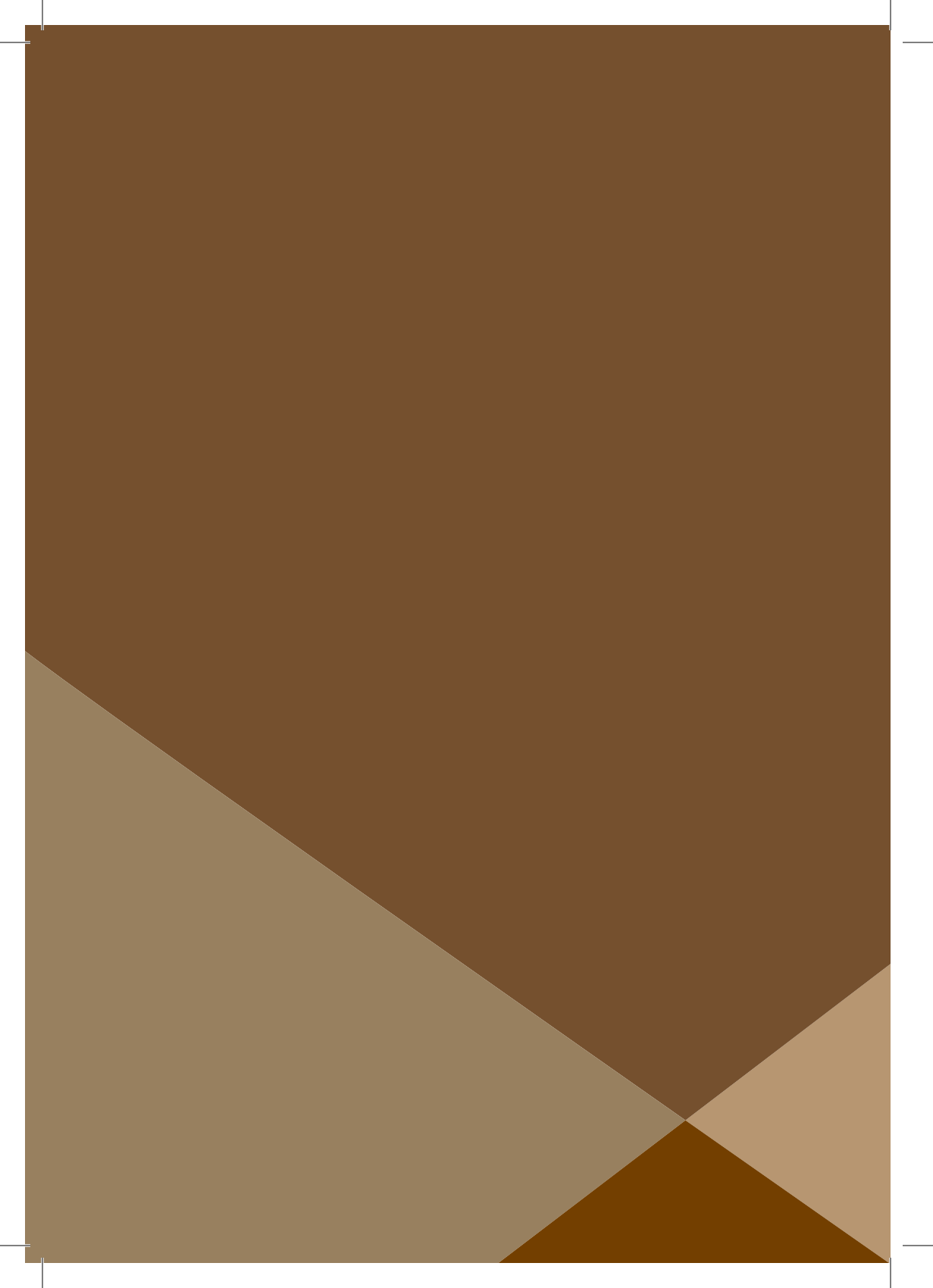
Les frais restant à votre charge peuvent être remboursés par votre mutuelle en fonction de votre contrat (demandez la prise en charge à votre mutuelle).

Pour les patients ayant la CMU ou certaines prises en charge à 100% pour la psychiatrie (ALD), l'intégralité des frais d'hospitalisa-

Transport sanitaire

Sauf cas particuliers de transports sanitaires sur prescription de votre médecin traitant, **vos venues à l'hôpital de jour se font par vos propres moyens.**







NOS ÉQUIPES

Professionalisme, écoute, bienveillance, informations, humanisme et excellence : tels sont les maîtres mots des équipes de la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne.

Sous la direction de M. Serge BARRÈRE, les équipes pluridisciplinaires de professionnels veillent au bien-être des patients en leur assurant une prise en charge de qualité, tenant compte de leur parcours et d'un suivi thérapeutique adapté.

L'hôpital de jour est sous la responsabilité du médecin **psychiatre coordonnateur**.

Vous serez reçu régulièrement par votre médecin psychiatre chargé d'élaborer avec l'équipe paramédicale votre projet de soins personnalisé et d'en assurer son suivi. Il vous informera sur votre état de santé et les objectifs pourront être réajustés au cours de votre hospitalisation.

L'infirmier référent de l'HDJ est chargé de l'organisation des soins ainsi que du bon fonctionnement de l'unité.

Il vous informe sur le déroulement du séjour et est à votre disposition pour recueillir vos demandes et interrogations. Il peut vous donner des conseils relatifs à votre santé.

Il est entouré notamment des compétences de professionnels spécialisés :

- Psychologues
- Infirmiers
- Sophrologue
- Aide-soignants
- Educateurs sportifs
- Socio-esthéticienne
- Professeurs de théâtre

Permanence médicale

Un médecin psychiatre coordinateur ou un psychiatre de garde est présent durant les heures d'ouverture de l'HDJ.







SOINS ET PROJET THÉRAPEUTIQUE PERSONNALISÉ

Ce lieu de soins a pour objectifs essentiels :

- de consolider les soins à l'issue d'une hospitalisation complète pour éviter toute rechute en accompagnant les patients lors de leur retour à la vie quotidienne ;
- d'assurer une transition vers l'autonomie ;
- d'éviter une hospitalisation à temps complet ;
- de maintenir le lien social par le travail en groupe ;
- de retrouver une rythmicité dans le quotidien.

Le patient s'engage dans les soins tout en étant soutenu et en maintenant sa vie sociale.

Une prise en charge individualisée

Grace à une équipe pluridisciplinaire spécialisée, le patient bénéficie d'un accompagnement personnalisé et adapté à sa pathologie, à travers une prise en charge individuelle et groupale (activités thérapeutiques).

Chaque projet thérapeutique est élaboré à l'admission par le psychiatre et le patient, en tenant compte des attentes de ce dernier et des impératifs liés à sa vie familiale et professionnelle.

Le patient sera amené à travailler avec l'équipe de soins en fonction de l'indication médicale autour de différentes activités et **s'engage à respecter ses prescriptions thérapeutiques de soins en honorant les venues programmées.**

- Prise en charge en groupe (ateliers thérapeutiques) :

Ateliers à médiations thérapeutiques

(atelier créatif, écriture, expression artistique, ludothérapie, photolangage, percussions)

Groupe de paroles

Espace d'échange autour de difficultés personnelles, dans une problématique commune à tous les membres du groupe. Cette pratique psychothérapeutique permet de réduire le sentiment d'isolement en partageant son expérience. Elle favorise les soutiens mutuels et mobilise les ressources individuelles.

Psycho éducation

Expression corporelle

Théâtre

Relaxation

Sophrologie

Luminothérapie

Expression vocale et chant

Bassin de relaxation

Gym douce

Socio-esthétique

- Prise en charge individuelle : entretiens avec le médecin psychiatre, psychologues et infirmiers.

JOURNÉE TYPE

L'hôpital de jour dispose de locaux dédiés, indépendants de l'hospitalisation à temps complet, avec un espace de détente, des bureaux de consultations et 3 salles de soins en groupe. En fonction du projet thérapeutique, vous pourrez venir à la journée, ou en 1/2 journée, une à plusieurs fois par semaine.

- **8H45 : Accueil des patients**

- **9H - 11H45 :**

Selon le programme de soins : **prise en charge individuelle** avec le médecin psychiatre, le psychologue ou l'infirmier ;
ou **prise en charge collective** : activités thérapeutiques définies selon votre planning.

- **12H - 13H : Repas thérapeutique avec un soignant**

- **13H15 - 16H :**

Selon le programme de soins : **prise en charge individuelle** avec le médecin psychiatre, le psychologue ou l'infirmier ;
ou **prise en charge collective** : activités thérapeutiques définies selon votre planning.

- **16H : Retour à votre domicile.**

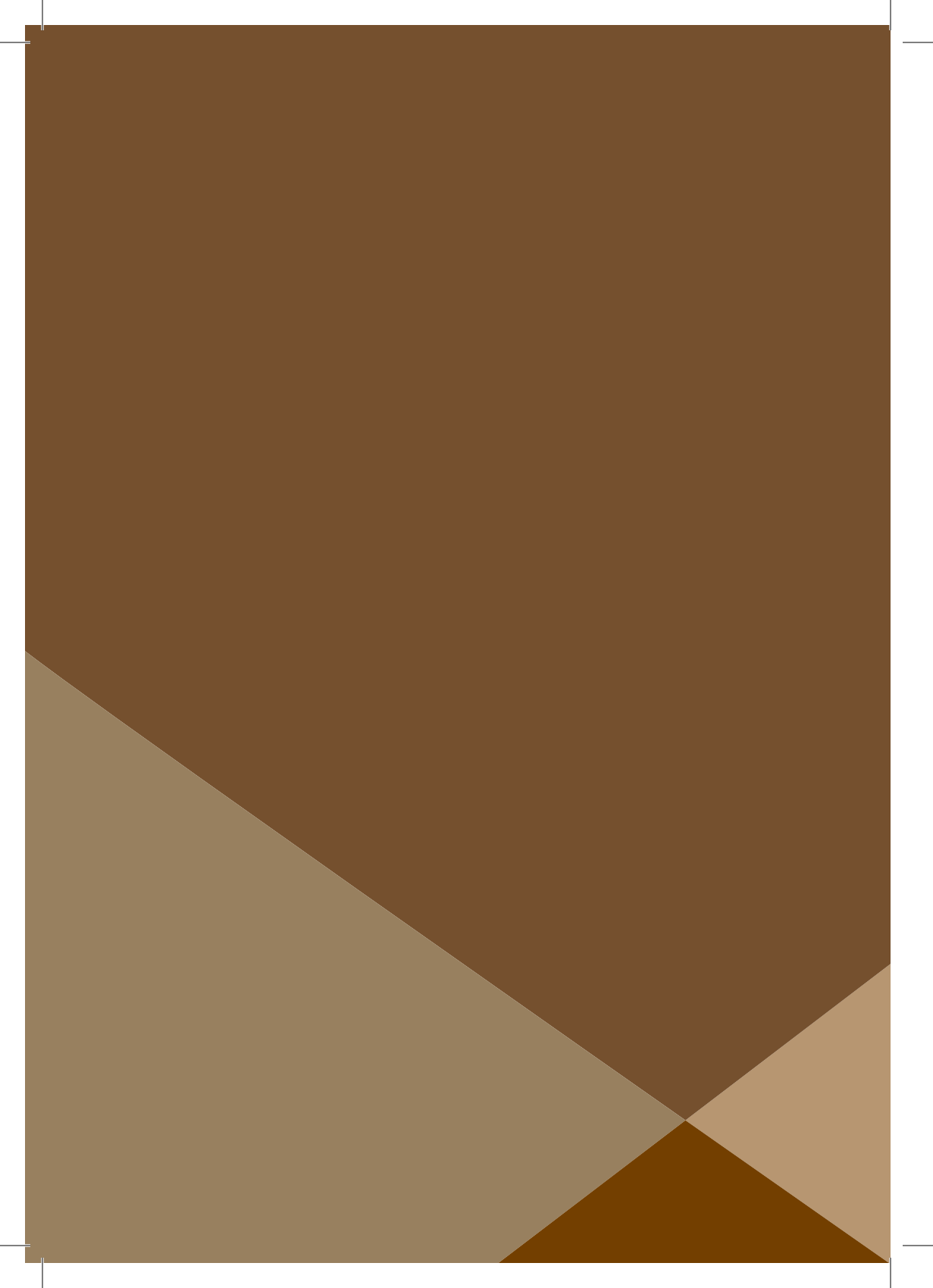
Des temps de pause sont proposés entre chaque prise en charge.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les équipes médicales et soignantes sont attentives au soulagement de la douleur physique et mettent en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur institué par le circulaire n° 2202-166 du 30 avril 2002.

Vous serez peut-être surpris que l'infirmier mesure votre douleur à l'aide d'une Échelle Visuelle Analogique.

Votre participation à cette évaluation est capitale et nous permet d'ajuster au mieux votre traitement antalgique. En cas de douleur, parlez-en !



SORTIE ET CONTINUITÉ DES SOINS

LA DÉCISION DE SORTIE PROGRAMMÉE

La préparation de votre sortie s'inscrit dans la continuité et la coordination de votre prise en charge.

La date de votre sortie est fixée par votre médecin en fonction de l'évolution de votre état de santé et de votre projet de soins. Elle est planifiée et organisée avec vous, votre entourage et votre médecin traitant.

LA RE-SOCIABILISATION DU PATIENT ET LA PRÉVENTION DES RECHUTES S'INSCRIVENT DANS LE PROJET MÉDICAL

À cet effet, l'équipe de l'HDJ est attentive au parcours de soins du patient et travaille en étroite collaboration avec les autres établissements de santé, les médecins traitants, les psychiatres de ville et les différents acteurs médico-sociaux, afin d'assurer une prise en charge globale. Un courrier de liaison (compte-rendu d'hospitalisation) sera transmis aux correspondants médicaux que vous aurez désignés.



VOS DEVOIRS

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

Durant vos séances à l'HDJ, le respect de règles élémentaires de vie, d'hygiène et de sécurité est nécessaire à votre bien-être et celui des autres personnes. Ces règles et devoirs constituent le règlement intérieur de l'établissement.

Absences ou retard : toute absence doit être communiquée au moins 48h à l'avance à votre psychiatre référent. Les retards doivent être signalés au plus vite à l'infirmier référent par téléphone. À l'issue de trois absences non justifiées, une sortie pourrait être prononcée.

Accès aux autres locaux : l'accès aux autres locaux de l'établissement est réservé aux personnes hospitalisées à temps plein.

Animaux : les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'établissement, à l'exception des chiens guides d'aveugles.

Boissons et substances illicites : la détention ou la consommation de boissons alcoolisées ou de produits illicites est strictement interdite.

Captation d'image : il est interdit de procéder à la captation d'image ou de son à l'insu du personnel ou des patients.

Dégradations et respect des locaux : la clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés. Toute dégradation de matériel par un patient ou un proche sera à sa charge.

Laïcité : l'expression des croyances doit rester dans le cadre de la sphère privée. Elle ne doit porter atteinte ni à la tranquillité des autres patients, ni au bon fonctionnement du service, ni à la qualité des soins et aux règles d'hygiène. Tout prosélytisme est interdit.

Objets dangereux : la détention d'objets dangereux ou tranchants est interdite dans les locaux de l'HDJ.

Sortie : dans le cas où vous souhaitez quitter l'établissement pendant les horaires de présence, vous devez en informer au préalable l'infirmier responsable de l'hôpital de jour.

Stop à la violence : le personnel ainsi que les autres patients doivent être traités avec respect et courtoisie. La clinique engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait une attitude ou des propos violents à l'égard du personnel ou de l'établissement.

Tabac : il est strictement interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur des locaux.

Téléphone : l'utilisation du téléphone portable dans l'enceinte de l'HDJ est tolérée en mode silencieux en dehors des séances de soins ou consultations. Les téléphones doivent être déposés dans les vestiaires lors des ateliers.

Tenue vestimentaire : nous vous demandons de porter une tenue de ville.

Vol : il est demandé de ne pas apporter d'objets de valeurs, l'établissement déclinant toute responsabilité quant à leur disparition. Des vestiaires sont à votre disposition.

Transgressions à ces règles :

De tels comportements seraient contraires à l'adhésion au projet thérapeutique.

Aussi, en dérogeant à ces règles, le patient s'expose à une exclusion de l'établissement pour raison disciplinaire.

Pour votre sécurité, il vous est demandé de respecter des règles spécifiques :

En cas d'incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Vous trouverez les consignes d'évacuation affichées dans tous les locaux communs.

En cas d'alerte, conservez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Si vous constatez un départ de feu, informez immédiatement le personnel.

Pour prévenir les infections associées aux soins

- **Les membres du personnel** se frictionnent les mains à l'aide de solutions hydro-alcooliques (SHA) avant et après chaque atelier ou consultation.
- **Les patients** doivent avoir une bonne hygiène corporelle et se laver les mains après tout passage aux toilettes. Des solutions hydro-alcooliques (SHA) sont à votre disposition.



VOS DROITS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Usagers, vos droits

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



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

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

LA PERSONNE DE CONFIANCE

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

En quoi la personne de confiance peut-elle vous être utile ?

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux. Elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions.
- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

Qui pouvez-vous désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint(e), votre compagnon/compagne, un de vos proches, votre médecin traitant, etc.

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme la personne à prévenir en cas de nécessité. Personne de confiance et personne à prévenir peuvent aussi être deux personnes différentes.

Comment désigner votre personne de confiance ?

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

INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE ÉTAT DE SANTÉ ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

(Loi du 4 mars 2002)

La communication des informations relatives à votre état de santé est assurée par le médecin responsable de votre prise en charge. En son absence, elle sera assurée par le ou les médecins qu'il aura désigné(s) à cet effet.

L'information vous est délivrée au cours d'un entretien individuel. Elle porte notamment sur les bénéfices et les risques d'un acte

diagnostic ou thérapeutique, sur les investigations, traitements et actions qui vous ont été proposés ainsi que sur leurs utilités, leurs conséquences, les risques normalement prévisibles qu'ils comportent, les alternatives possibles et les conséquences prévisibles si vous les refusez.

Vous prenez, avec votre médecin et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre état de santé. Votre participation et votre consentement aux soins sont fondamentaux pour le bon déroulement de votre prise en charge à l'HDJ.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé dès lors que vous êtes en état de l'exprimer. En cas d'urgence ou si vous êtes en incapacité de recevoir cette information, cette dernière sera délivrée, avec votre accord, à la personne de confiance que vous aurez désignée.

Les informations relatives à la santé des personnes majeures sous tutelle, et aux soins qu'elles doivent recevoir, peuvent être délivrées à leurs représentants légaux, dans le respect de la réglementation. Le médecin informe également ses patients, de manière adaptée à leur état psychologique et à leur discernement, et les fait participer aux décisions de soins dans la mesure du possible.

CONFIDENTIALITÉ ET ANONYMAT

Si vous souhaitez être hospitalisé sous anonymat, signalez-le dès votre préadmission. Sachez que l'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel concernant toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Aucun renseignement relatif à l'état de santé du patient ne sera donné par téléphone.

RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES

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

DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Notre établissement est soucieux de respecter les pratiques religieuses de chacun. Les personnels et les patients s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Cf. formulaire de demande en annexe

(Loi du 4 mars 2002 et Articles L-1111-7 et R-1111-2 à R-1111-7 du Code de la santé Publique)

Qui peut réaliser une demande ?

- Le patient lui-même ;
- Le tuteur pour certains majeurs protégés (conditions particulières) ;
- L'ayant droit d'une personne décédée, dans un nombre limitatif de cas (le motif de la demande doit être clairement précisé) ;
- Le médecin désigné par l'une des personnes mentionnées ci-dessus, si elle souhaite cet accompagnement.

Comment réaliser la demande ?

Dans tous les cas, il faut joindre une photocopie recto verso de la carte d'identité ou du passeport du demandeur.

Y ajouter pour les ayants droit :

- copie de l'acte de décès et preuve de la qualité d'ayant droit ;
- copie du livret de famille (enfant du défunt ou son époux/épouse) ;
- copie du PACS ou de l'acte de naissance du demandeur portant mention du PACS (partenaire du défunt) ;
- certificat de vie commune (ou de concubinage) ;
- acte de notoriété/certificat d'hérédité (héritier autre).

Y ajouter pour le tuteur :

- copie du jugement de tutelle.

La personne de confiance ne peut obtenir communication de votre dossier médical.

Si vous ne souhaitez pas que soit communiqué votre dossier médical à vos ayants-droit en cas de demande, signalez-le à votre médecin¹.

Quels sont les délais de communication du dossier médical ?

- 8 jours, si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de 5 ans ;
- 2 mois, si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de 5 ans.

Dans tous les cas, il vous faudra attendre 48 heures après votre demande. Il s'agit d'un délai de réflexion imposé par la loi, nous interdisant de vous transmettre les informations immédiatement après votre demande.

La communication du dossier médical est-elle payante ?

Vous pouvez soit **consulter votre dossier médical sur place, sur rendez-vous**, et bénéficier ainsi selon votre choix d'un accompagnement médical², **soit demander l'envoi d'une copie** de tout ou partie des éléments de votre dossier.

Si vous consultez le dossier sur place, la consultation est gratuite. Il en est de même de l'accompagnement médical qui peut vous être proposé.

Si vous demandez que des copies soient effectuées, elles seront à vos frais.

Si vous demandez que le dossier vous soit adressé par envoi postal, le coût de la reproduction et de l'envoi seront facturés.

¹ Les ayants droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.

² La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires les explications et peut se faire, dans certains cas, avec des précautions particulières comme la présence d'un médecin.



MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

(Article R. 1112-7 du Code de la santé publique)

Les dossiers médicaux des patients pris en charge dans notre établissement sont conservés au sein de notre structure ou peuvent être hébergés auprès d'un hébergeur agréé. Le directeur de l'établissement veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées ou hébergées. Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement.

Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

LE DMP (DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ): VOTRE CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE

Il permet aux professionnels de santé que vous autorisez, d'accéder aux informations utiles à votre prise en charge et de partager avec d'autres professionnels de santé des informations médicales vous concernant. À part vous, seuls les professionnels de santé autorisés peuvent le consulter.

À la Maison de Santé de Nogent, nous pouvons créer votre DMP à votre demande et y déposer le compte-rendu d'hospitalisation. Renseignez-vous auprès des admissions.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne s'engage à protéger vos données personnelles et à ce que la collecte et le traitement des données concernant les professionnels et les usagers soient conformes au règlement général européen sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, et à la loi Informatique et Libertés. Cet engagement repose en particulier sur :

- les obligations de secret et de discrétion des professionnels concourant au traitement des données ;
- des procédures de recueil d'informations sécurisées ;
- un système d'information sécurisé.

Chaque recueil d'information tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire. Pour toute information et/ou pour exercer vos droits sur les traitements de données personnelles gérés par l'établissement, adressez un courrier accompagné de la copie d'une pièce d'identité au Directeur de la Maison de Santé de Nogent.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Article L.1111-11 du Code de la santé publique)

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne, par avance, une personne, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte en cas d'incapacité à exprimer votre volonté, sachez que nos équipes sont à votre écoute pour les recueillir.

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Le personnel et la direction de l'établissement sont à l'écoute de vos observations ou réclamations sur votre prise en charge et le déroulement de votre séjour. Quelle que soit la nature de vos remarques, nous vous invitons à vous adresser directement aux professionnels durant votre séjour afin de remédier à la situation au plus vite. Pour ce faire, vous pouvez :

- **vous adresser à l'infirmier coordinateur** ou au directeur médical ;
- demander à **rencontrer la personne chargée des relations avec les usagers** ;
- contacter **les représentants des usagers** ou les rencontrer lors de permanences au sein de l'établissement ;
- **remplir le questionnaire de satisfaction** qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez **formuler vos griefs par écrit au directeur de l'établissement**. Votre plainte ou réclamation sera alors instruite sous 8 jours. Vous aurez alors la possibilité, si vous le souhaitez, de rencontrer un médiateur médical ou non médical de la Commission des usagers (CDU). Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, afin d'examiner les difficultés que vous rencontrez.



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS SONT À VOTRE ÉCOUTE

Coordonnées en annexe (interlocuteurs)

Sur RDV au 01 45 14 70 00 :

*Responsable des relations
avec les usagers*

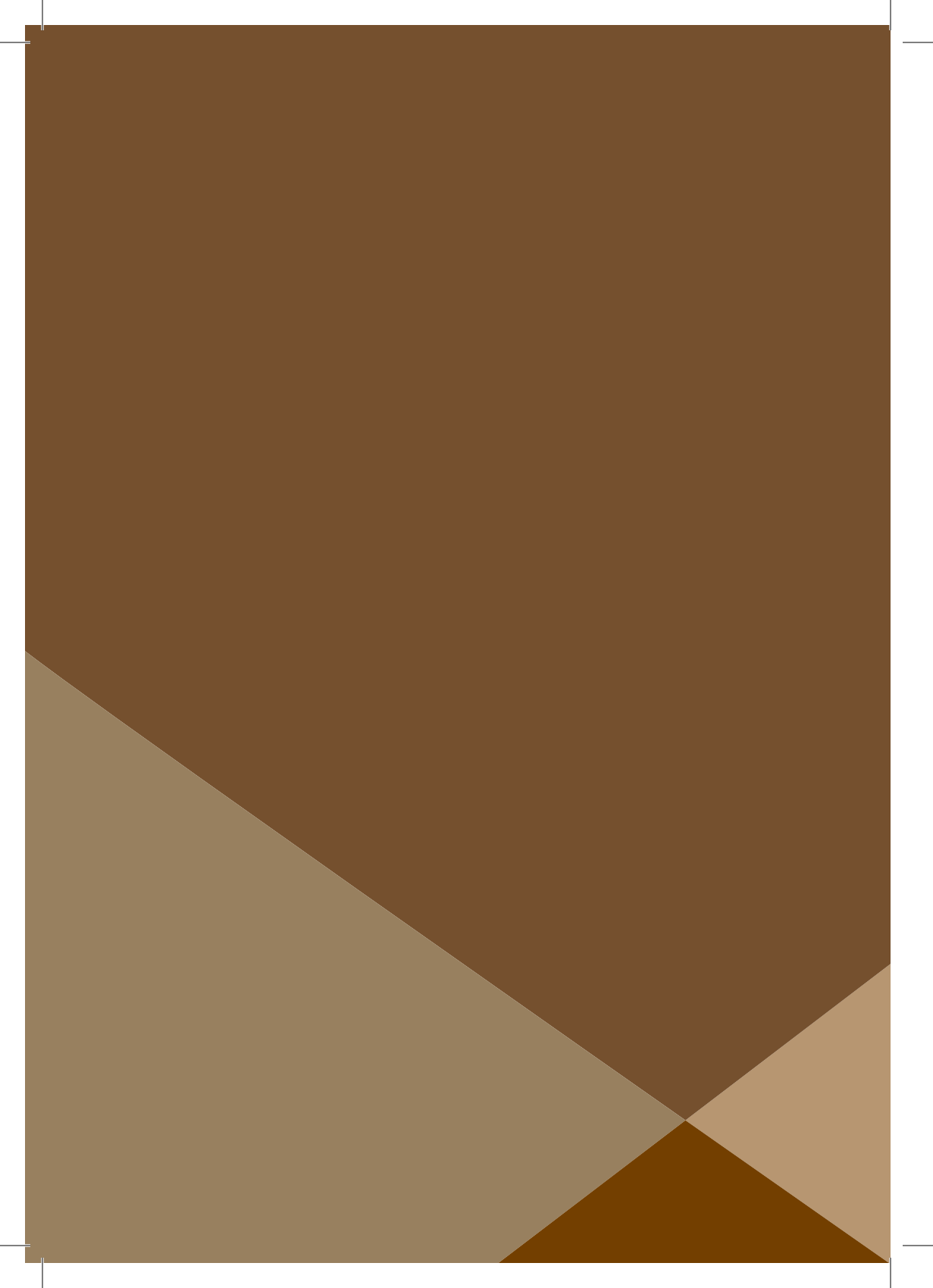
Mme Magali BARRÈRE

Médiateurs médicaux

Docteur Philippe JULIN (Titulaire)
et Docteur Sabine DEBULY (Suppléant)

Médiateurs non médicaux

Mme Magali BARRÈRE (Titulaire)
et Mme Sonia FERREIRINHA (Suppléant)



QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

La Maison de Santé de Nogent vise l'excellence de l'ensemble de ses pratiques, au bénéfice des usagers. Cette ambition nécessite un travail continu pour améliorer la gestion des risques dans tous nos processus clés et dispenser des soins de qualité, qui soient pertinents pour le patient, dans le cadre d'une prise en charge adaptée.

PROGRAMME D' ACTIONS

Notre politique qualité est une composante essentielle de notre projet d'établissement. Elle est portée par une démarche globale, collective, organisée et suivie de la gestion de la qualité et des risques. Cette politique repose notamment sur les axes centraux suivants :

- l'analyse de la prise en charge et la maîtrise des risques dans tous les processus de l'établissement ;
- l'évaluation de ses pratiques afin de renforcer la qualité et la sécurité des soins ;
- la mesure de son niveau de performance au travers d'indicateurs ;
- l'implication et la prise en compte des attentes des usagers ;
- la mise en place d'actions d'amélioration.

INDICATEURS

L'établissement participe chaque année au recueil des indicateurs qualité nationaux (tenue du dossier patient, prise en charge de la douleur, satisfaction du patient...). **Ces indicateurs sont consultables sur le site Internet www.scopesante.fr.** Ces données sont également affichées dans l'établissement. (Cf. annexe)

PATIENT TRACEUR

La Maison de Santé de Nogent a également choisi de mettre en place la méthode d'évaluation dite du patient traceur. Elle permet d'analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours dans l'établissement afin d'identifier et de mettre en œuvre des actions d'amélioration. Elle prend en compte l'expérience du patient et de ses proches. Aussi, il pourrait vous être proposé d'y participer.

CERTIFICATION

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

Tous les 4 à 6 ans, l'établissement reçoit des experts visiteurs dans le cadre d'une visite de certification.

Cette évaluation externe, réalisée pour tous les établissements de santé publics ou privés, est une appréciation de la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients au regard d'un ensemble de critères.

Dans un objectif de transparence pour les usagers, les rapports de ces visites sont consultables sur le site Internet : www.has-sante.fr

BIENTRAITANCE ET LA RÉFLEXION ÉTHIQUE

Connaître et contribuer à mettre en œuvre les droits des patients, respecter les libertés individuelles, inscrire la bientraitance dans les pratiques institutionnelles et professionnelles et prévenir la maltraitance, respecter la dignité des personnes, leurs croyances et leur vie privée, préserver la confidentialité des données de soins, veiller à la prise en charge tant psychique que somatique

des patients, informer le patient et son entourage sont les valeurs éthiques fondamentales inscrites dans le projet d'établissement de la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Maison de Santé de Nogent-sur-Marne a initié une démarche de développement durable.

Des actions sont menées sur les dimensions environnementale, économique et sociale.

NOUS MESURONS VOTRE SATISFACTION

Nous recueillons le niveau de satisfaction des patients ayant été hospitalisés en hôpital de jour. Merci de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction que vous remettra l'infirmier référent le jour de la sortie et le déposer dans la boîte réservée à cet effet à proximité de l'entrée ou l'envoyer par voie postale avec l'enveloppe T fournie. Les résultats annuels vous sont présentés sur les panneaux d'affichage.

ANNEXES

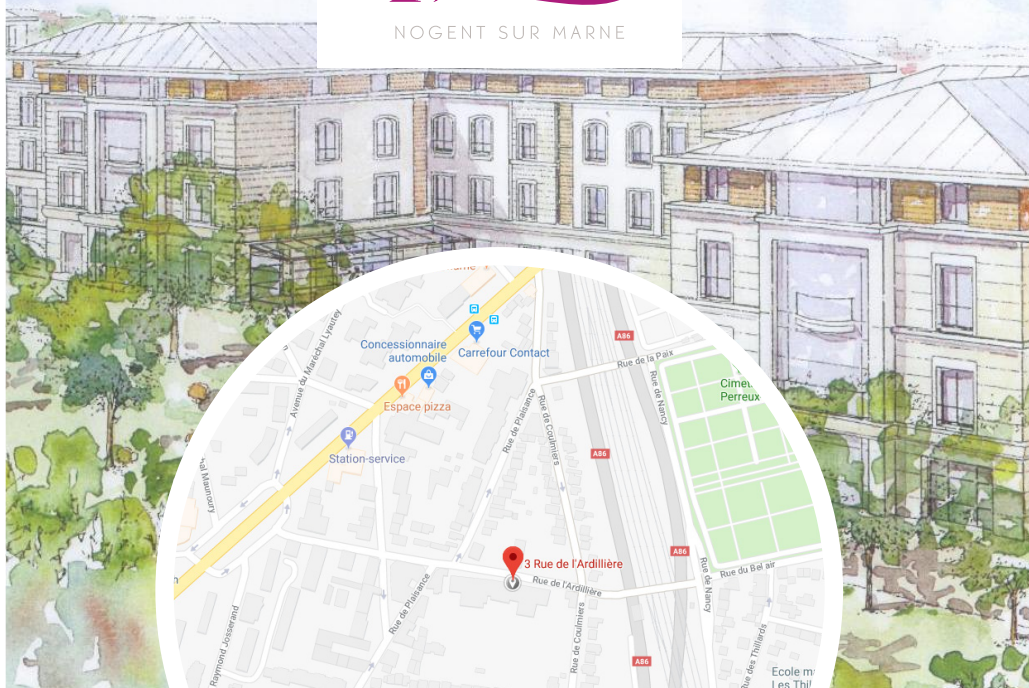
Nous vous remettons en complément de ce livret d'accueil les annexes suivantes :

- bulletin d'admission et contrat de soins et d'engagement
- interlocuteurs
- frais d'hospitalisation
- contrat douleur
- désignation d'une personne de confiance
- demande d'accès au dossier du patient
- DMP
- indicateurs qualité
- instances de l'établissement
- questionnaire de satisfaction HDJ (remis à la sortie)



**MAISON
de SANTÉ**

NOGENT SUR MARNE



NOUS CONTACTER

Pour tout renseignement, l'équipe est joignable
de lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 au 01 45 14 70 07
/ En dehors des horaires : 01 45 14 70 00 /

3 bis rue de l'Ardillière - 94130 NOGENT-SUR-MARNE
Tel : 01 45 14 70 07 / Fax : 01 45 14 70 23