

Etablissement spécialisé en rééducation et réadaptation



LIVRET D'ACCUEIL

Hôpital de jour

Poste de soins HDJ : **01 60 54 42 40 / 01 60 54 41 25**

Email : **hdj.sol@ramsaygds.fr**

BIENVENUE A LA CLINIQUE DE MONTEVRAIN

Madame, Monsieur,

La Clinique de Montévrain est un établissement spécialisé en rééducation fonctionnelle, disposant d'une équipe pluridisciplinaire axée sur les projets de soins et la rééducation personnalisée.

Nous vous remercions pour la confiance que vous accordez à nos équipes.

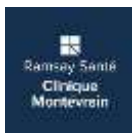
Votre sécurité et l'amélioration continue de la qualité de votre prise en charge sont nos priorités.

La cohésion au sein de nos équipes nous permet de vous apporter l'accueil, l'écoute et l'information dont vous aurez besoin tout au long de votre prise en charge.

Prendre soin de vous est notre engagement quotidien chez Ramsay Santé.

Nous mettons tout en œuvre pour que vous soyez satisfait(e) de votre séjour dans notre établissement.

Ce livret est destiné à faciliter vos démarches et à simplifier votre parcours de soins. Il contient tous les renseignements qui pourront vous être utiles.



15-17 route de Provins
77144 Montévrai 77144 Montevrain
Tel.: 01 86 86 20 02
Fax: 01 60 54 41 20
<http://clinique-montevrain.ramsaygds.fr>

PRÉSENTATION

➤ Un établissement de proximité

LA CLINIQUE DE MONTEVRAIN DISPOSE DUNE CAPACITÉ D'ACCUEIL DE 141 LITS ET PLACES DONT :

- 58 lits d'Hospitalisation complète : Affection du système nerveux
- 35 lits d'Hospitalisation complète : Affection de l'appareil locomoteur
- 25 places d'Hospitalisation de Jour : Affection du système nerveux
- 23 d'Hospitalisation de Jour : Affection de l'appareil locomoteur
- un service de consultations externes (1200/an)
(post AVC, neurologique, neuro-urologique, spasticité)

QUELQUES CHIFFRES EN 2024 :

- 32 724 journées en hospitalisation complète
- 12 521 séances en hôpital de jour

➤ Un plateau technique performant

LA CLINIQUE DE MONTEVRAIN, UNE STRUCTURE DE SOINS ADAPTÉE:

Disposant d'une surface de rééducation de 660 m² répartie sur plusieurs plateaux techniques d'activité :

- Musculation fonctionnelle,
- Cardiotraining,
- Studio Pilates,
- Appareils de musculation libres,
- Parcours de proprioception
- Un espace balnéothérapie,
- Une cuisine et salle de bain thérapeutique.

- Equipement Myro: Surface interactive de rééducation virtuelle, avec approche grapho-motrices de thérapie
- Machine d'isocinétique pour l'évaluation et la rééducation de la force musculaire
- Exosquelette
- Réalité virtuelle
- Machine de pressothérapie, de cryothérapie et d'électrostimulation avec système de feedback
- Logiciel de Télé-réadaptation

➤ Une organisation centrée sur l'efficacité et la qualité

Afin que votre hospitalisation se passe dans les meilleures conditions, notre organisation est centrée sur la recherche permanente de la qualité de la part des praticiens, du personnel et de l'encadrement.

Des praticiens libéraux, compétents et impliqués, partenaires de l'établissement

La diversité et la complémentarité des spécialités et du plateau technique permettent si nécessaire, une prise en charge multidisciplinaire associant les différentes compétences requises.

Un suivi médical assuré avec le médecin de ville

Le médecin traitant, lien essentiel entre le patient et le médecin qui le prend en charge à la clinique, est informé de l'état de santé de son patient. Les praticiens de l'établissement entretiennent ainsi des relations suivies avec leur correspondant de ville.

Écoute, échange et convivialité

Notre philosophie est centrée sur l'écoute et la bonne information des patients et de leur famille.

➤ Des équipes médicales pluridisciplinaires

L'équipe médicale

- Médecins spécialisés en Médecine Physique et Réadaptation
- Médecin neurologue
- Médecins généralistes

L'équipe soignante

- Infirmiers(ères)
- Aides soignant(e)s
- kinésithérapeutes
- Educateurs médico-sportifs
- Psychologues
- Neuropsychologues
- Ergothérapeutes
- Orthophonistes
- Diététicien(ne)
- Assistante sociale

L'équipe hôtelière et administrative

- Hôtesse d'accueil
- Agents administratifs
- Secrétaires médicales
- Agents de service hospitalier et de restauration

Je participe à la qualité et à la sécurité de mon séjour

L'EOH. L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène est chargée de développer et coordonner toutes les actions nécessaires pour éviter la survenue des infections associées aux soins.

Ces actions reposent principalement sur la création et réactualisation permanente des protocoles de soins et d'hygiène, la vérification régulière de leur application, la formation continue des professionnels de santé et la surveillance de ces infections. Ces mesures sont formalisées dans un programme annuel.

L'hygiène des mains et l'utilisation des mains et l'utilisation des produits hydro alcoolique, la surveillance des infections associées aux soins et le bon usage des antibiotiques sont des objectifs prioritaires de ce programme.

L'établissement participe au recueil annuel d'indicateurs qualité. Les résultats sont consultables sur le site internet de l'établissement.

Parce que des bactéries et microbes peuvent être dangereux pour moi et mes proches, l'hygiène est mon affaire ; je me lave les mains le plus souvent possible (avec du savon ou du gel hydro alcoolique) et j'encourage mes proches à faire de même.

Afin de prévenir les incidents, l'établissement a mis en place un système de signalement des événements indésirables pouvant survenir pendant mon hospitalisation. Je contribue au bon fonctionnement en signalant à l'équipe tout dysfonctionnement.

COMPRENDRE VOTRE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Vous êtes assuré(e) social(e)

→ **Frais fixés et pris en charge par les organismes d'assurance maladie obligatoire**

Les forfaits de séjour et de soins dénommés « Groupes Homogènes de Séjour » (GHS) incluant :

- Les prestations d'accueil et d'hébergement.
- Les prestations d'environnement technique.
- Les prestations relatives aux produits sanguins et aux médicaments.

Les actes médicaux :

Les honoraires des praticiens (sauf les dépassements d'honoraires), frais de laboratoires, de radiographies... Les honoraires des praticiens sont fixés par l'assurance maladie en fonction de la classification commune des actes médicaux.

→ **Frais pouvant être pris en charge par votre assurance complémentaire, votre mutuelle ou restant à votre charge (à valider auprès de votre assurance complémentaire ou de votre mutuelle avant l'hospitalisation)**

Le forfait journalier :

Il représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce forfait est facturé pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Vous êtes exempté(e) :

- Si vous êtes invalide de guerre, assuré bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Si vous êtes hospitalisé(e) suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.
- Si vous êtes hospitalisée à partir du 6^e mois de grossesse.
- Si vous êtes bénéficiaire de la CMU.

Le ticket modérateur :

Le ticket modérateur est la partie de vos dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'Assurance Maladie a remboursé sa part. Lorsque l'hospitalisation donne lieu à la réalisation d'un acte médical dont le tarif est inférieur à 120 euros⁽¹⁾, l'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation ; les 20 % restants sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Les dépassements d'honoraires⁽²⁾ :

Des dépassements d'honoraires sont susceptibles de vous être demandés par certains praticiens, exerçant en secteur conventionné à honoraires libres (secteur 2), avec votre accord préalable.

Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous donner toute information avant l'intervention.

La chambre particulière que vous demandez, lorsqu'elle n'est pas prescrite pour raison médicale.

Les suppléments hôteliers que vous demandez. Télévision, téléphone et autres prestations de confort. Les prestations spécifiques liées aux accompagnants : lits, repas.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

→ **Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou vous ne pouvez pas justifier de vos droits d'assurance maladie, une provision sur le coût de votre hospitalisation vous sera demandée.**

Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'établissement. Une facture détaillée vous est remise lors de votre départ.

(1) Chiffre pour 2014.

(2) Concerne uniquement les praticiens libéraux.



Plus d'informations sur ameli.fr

DEROULEMENT DE VOTRE PRISE EN CHARGE :

L'hôpital de jour est un parcours intéressant pour débuter ou poursuivre un accompagnement en rééducation avec une équipe de professionnels spécialisés.

- Soit en post opératoire (ligamentoplastie, prothèse de genou, prothèse d'épaule, polytraumatisme divers)
- ou pour des pathologies neurologiques (AVC, sclérose en plaques, parkinson, etc)

L'hôpital de jour propose des séances du lundi au vendredi, sur différents créneaux : le matin ou l'après-midi entre 9h et 16h.

Le jour de votre entrée :

Présentez-vous à l'accueil principal de l'établissement au jour et à l'horaire qui vous ont été transmis. Vous aurez ensuite une consultation au poste de soins infirmiers avec le médecin de l'hôpital de jour (HDJ) et l'infirmière référente afin de compléter votre dossier administratif et médicale.

Ne pas oublier :

- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour)
- Carte vitale
- Carte de complémentaire santé (mutuelle, attestation C2S/AME...)
- Ordonnances de traitement personnel

Il vous sera proposé de nommer une personne de confiance et une personne à prévenir, si vous le souhaitez.

Personne de confiance

Elle pourra vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre.

Cette désignation est valable pour la durée de votre prise en charge, à moins que vous n'en disposiez autrement. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou faire part de vos décisions, la personne de confiance sera votre porte-parole. L'avis ainsi recueilli guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Prenez le temps d'y réfléchir et de vous assurer au préalable que la personne est d'accord et qu'elle pourra facilement être contactée si vous avez besoin d'elle pendant votre hospitalisation.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, deux témoins pourront attester du choix que vous aurez exprimé par oral.

Personne à prévenir

Elle sera contactée en cas d'événements particuliers au cours de votre prise en charge d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...) si vous n'êtes pas en mesure de le faire.

Transports :

Vous devrez gérer l'organisation de vos transports. En fonction de votre état de santé et de votre pathologie vous pouvez être pris en charge par une société de transport (VSL, ambulance, taxi conventionné).

Une prescription médicale de transport pourra être faite lors de votre consultation d'entrée.

En cas d'absence, pensez à prévenir votre société de transports.

Les horaires :

L'HDJ est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.

L'assiduité et la régularité dans les soins sont nécessaires pour optimiser de bons résultats. Pensez à prévenir les infirmières de l'Hôpital de Jour en cas d'absence.

Traitement médical :

Votre médecin généraliste reste votre médecin référent, pensez à le contacter pour le renouvellement de vos ordonnances.

Règlement intérieur :

Vous trouverez ci-joint le règlement intérieur de l'HDJ. Merci de le lire et de le ramener signé pour votre consultation d'entrée.

Préparation de la sortie :

En accord avec le médecin de l'hôpital de jour, une date de sortie prévisionnelle est déjà prédéfinie lors de votre admission. Celle-ci est notée dans votre courrier d'entrée, elle pourra être modifiée en fonction de votre évolution et du staff pluridisciplinaire fait avec l'ensemble de l'équipe qui vous prend en soins.

Lors de votre dernier jour de rééducation, vous devrez récupérer vos papiers de sortie (ordonnances, courriers médicaux) au poste de soins infirmiers puis passer à l'accueil pour effectuer votre sortie administrative et remettre votre questionnaire de sortie rempli.

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



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

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

NOS ENGAGEMENTS

La sécurité et la qualité de la prise en charge et des services patients sont au cœur des préoccupations de chacun, au sein de notre groupe Ramsay Santé. Nous avons souhaité concrétiser cette réalité faite de milliers d'attentions et d'actes particuliers au travers d'engagements patients essentiels.

#1

Accueillir tous les patients sans aucune distinction

#2

Innover pour renforcer la qualité des soins



#3

Organiser une prise en charge personnalisée pour chaque patient



#4

Garantir la transparence de nos résultats en matière de sécurité des soins



#5

Réduire les délais de prise en charge



#6

Proposer des services pour simplifier avant/pendant/après hospitalisation.



Mieux connaître vos droits



Sur place : la consultation est gratuite. Vous devez formuler oralement ou par écrit votre demande et prendre rendez-vous avec le service concerné.

Par envoi postal : la demande écrite est à adresser à la Direction de l'établissement. La mise à disposition est gratuite. Si vous le souhaitez, un médecin pourra répondre à vos questions. Dans tous les cas un délai de réflexion de 48h est requis par la loi.

Votre dossier médical doit être conservé, quelle que soit la pathologie, pendant un délai minimum de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Il est conservé soit dans notre établissement, soit par un hébergeur agréé.



Plus d'informations sur :

<http://www.sante.gouv.fr/vos-droits.html>

La charte de la personne hospitalisée

(Circulaire n° 2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

L'établissement respecte les principes de cette charte. Vous la trouverez en fin de ce document et affichée dans l'établissement. Vous pouvez également l'obtenir en plusieurs langues sur le site du ministère des Affaires sociales et de la Santé.

Le dossier de votre hospitalisation

Il est le vôtre, nous nous devons de le conserver dans le respect des règles de confidentialité et nous pouvons, à votre demande, vous en communiquer une copie.

(Article L. 1111-7 et articles R. 1111-1 à R. 1111-8 du Code de la Santé Publique et Décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006)

La communication des documents médicaux se fait par le médecin responsable de votre prise en charge ou en son absence, par le médecin désigné à cet effet par la conférence médicale de l'établissement.

Le traitement de vos données personnelles

Il respecte les obligations réglementaires en vigueur

Le Règlement Général sur la Protection des Données vient renforcer les dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 et vous ouvre de nouveaux droits.

La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement et à tous les stades de votre séjour.

L'ensemble des traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement qui agit en tant que Responsable de Traitement. Les destinataires de vos données sont les services administratifs et médicaux de l'établissement ou du groupe Ramsay Santé, leurs éventuels sous-traitants (tels que, par exemple, des cabinets de recouvrement de créance), ainsi que les acteurs de santé tiers associés à votre séjour (par exemple les caisses de sécurité sociales, mutuelles, laboratoires ou centres d'imagerie).

Les données ne sont conservées que pour les durées nécessaires à leur traitement, à concurrence des obligations réglementaires et des prescriptions des autorités de contrôle.

Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.

Vous disposez, par rapport à vos données personnelles, des droits suivants :

- Droit d'accès et de consultation ;
- Droit de rectification, en cas de données inexacts ou incomplètes ;
- Droit à l'effacement («droit à l'oubli»), sauf obligation légale de conservation par le responsable de traitement;
- Droit à la limitation du traitement ;
- Droit à la récupération de vos données ;
- Droit d'opposition aux traitements.

Vous pouvez exercer vos droits relatifs aux données personnelles en vous adressant, soit au directeur de l'établissement, soit au Délégué à la Protection des Données qui est joignable aux adresses suivantes :

- dpd@ramsaygds.fr
- M. le Délégué à la Protection des Données Ramsay Santé - 39, rue Mstislav Rostropovitch CS 60053 75850 PARIS Cedex 17

La CNIL (Commission Nationale Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Vos directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt du traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont valables sans limite de temps et peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Les directives doivent prendre la forme d'un document écrit sur papier libre, daté et signé. Afin de faciliter la rédaction d'un tel document, un modèle de directives anticipées est prévu par l'arrêté du 3 août 2016.

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'État pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les

rédige.

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui, signalez leur existence ou indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Votre « personne de confiance » sera consultée en priorité si vous ne pouvez plus vous exprimer, veillez à ce qu'elle connaisse vos directives anticipées.

Vos plaintes ou réclamations

Elles sont toutes prises en compte par l'établissement et traitées dans le respect de vos droits

(Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la direction de l'établissement. Une réponse est systématiquement apportée et nous vous avisons des possibilités qui vous sont offertes pour traiter au mieux votre demande (médiateur, commission des usagers...).

La Commission des Usagers – CDU

Article L. 1112-3 du Code de la santé publique - Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016)

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Les représentants des usagers, qui la constituent, sont des bénévoles extérieurs à l'établissement. Elle est compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles de votre hospitalisation ou de l'accueil qui vous a été réservé. En cas de plainte, il vous sera proposé d'être accompagné par un représentant des usagers membre de cette commission lors d'une éventuelle rencontre avec le médiateur de l'établissement.

<u>NOM</u>	<u>Qualité</u>	<u>Fonctions spécifiques exercées</u>
Mme ALCANTARA	DIRECTRICE	Président de la commission
Mr LECHOPIER	ASSOCIATION «UFC Que choisir »	Vice-président de la commission Représentant des usagers
Mme HINDERMANN	ASSOCIATION «UFC Que choisir »	Représentant des usagers
Dr GASNIER	MEDECIN	Médiateur médical
Dr ESTEVEZ	MEDECIN	Suppléant du médiateur médical
Mme HOUVENAEGHEL	RESPONSABLE QUALITE PERSONNE CHARGEE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS manon.houvenaeghel@ramsaysante.fr	Médiateur non médical
Mme BRUNET	RESPONSABLE DES ADMISSIONS	Médiateur non médical suppléant
Mme RIBOURG	Directrice des soins infirmiers	Membre permanent
Mme LE MINH CHINH	Infirmière coordinatrice	Membre permanent
Mme VIELMON	CADRE DE REEDUCATION	Membre permanent

Coordonnées pour contacter directement les représentants des usagers :

Nom Prénom Adresse	Email	Téléphone	Horaire des permanences
Mr LECHOPIER Mme HINDERMANN	gilleslechoplier@free.fr monique.hindermann@gmail.com		

Toute plainte ou réclamation est à adresser à l'attention de la Direction ou vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant à Mme HOUVENAEGHEL

J'aide à agir contre ma douleur

Notre établissement s'engage dans la prévention de votre douleur. Tous les professionnels qui vous prendront en charge vous aideront à reconnaître, prévenir, soulager et à évaluer votre douleur.

Reconnaître...

- **Les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- **Les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- **Les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Évaluer...

- L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur avec des échelles adaptées. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

Prévenir et soulager...

- En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous utilisons les moyens les mieux adaptés à votre situation (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Aidez-nous à prendre soin de vous La communication entre vous et les professionnels de santé est une des clés du succès de votre rétablissement. Transmettez le maximum d'informations à l'infirmière et au médecin sur votre état de santé : vos antécédents médicaux, les médicaments que vous prenez, vos allergies...

N'hésitez pas à nous poser des questions et à nous faire part de vos préoccupations.

Le droit à l'information

Le droit à l'information appartient au patient. Pour les enfants, il est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, et par le tuteur si le patient est un majeur sous tutelle. Nous veillons à informer le patient des actes et examens nécessaires à son état de santé, en fonction de son âge, de son degré de maturité et de ses facultés de compréhension, dans la mesure du possible et indépendamment de l'indispensable information aux parents ou représentants légaux. Le consentement aux soins sera systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Don d'organe

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'un autre homme, d'une autre femme, d'un autre enfant. Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi du 29 juillet 1994 dite « loi bioéthique ». Elle fixe le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes et tissus.

Toutefois, vous pouvez vous y opposer par tout moyen : inscription sur le Registre National des refus (Agence de Biomédecine, Registre National des refus, 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine, <http://www.dondorganes.fr>), déclaration orale auprès de la famille ou du personnel de l'établissement afin qu'ils témoignent si besoin ; déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

Culte

Vous pouvez faire appel à un représentant de votre confession. Adressez-vous au responsable du service pour obtenir ces informations.

Qualité et sécurité

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour votre satisfaction.

Nous participons au recueil des indicateurs nationaux de qualité et sommes soumis aux visites de la certification de la Haute Autorité de santé. Vous trouverez nos derniers résultats ainsi que les décisions de la Haute Autorité de Santé sur notre qualité de prise en charge, affichés dans l'établissement, le site d'information QualiScope (https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques) ainsi que dans la brochure En pratique « Les indicateurs de qualité, de sécurité et de satisfaction ».

Notre politique de prévention des risques s'appuie particulièrement sur notre Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN), notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) et notre Comité des Vigilances et Risques. Composées de professionnels compétents, ces structures organisent et coordonnent nos programmes d'actions et veillent à la formation continue de l'ensemble des équipes.

Événement indésirable associé aux soins

Vous constatez un événement indésirable ?

Signalez-le à la direction de l'établissement afin qu'elle puisse y apporter des actions d'amélioration.

En tant que patient, consommateur ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail national les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins Signalement-sante.gouv.fr.

VOTRE AVIS NOUS FAIT PROGRESSER

Faites-nous part de votre impression sur la qualité de notre accueil et de notre prise en charge.

Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis avant votre sortie. Le remplir ne prend que quelques minutes. Vos réponses sont prises en compte et nous permettent de mieux faire. Pour certains établissements, ce questionnaire peut vous être transmis par e-mail.



Un service numérique, à votre disposition, pour gérer vos données de santé.

Que pouvez-vous trouver dans Mon Espace Santé ?

Votre dossier médical partagé « DMP » :

- Il permet de **ranger et partager vos données de santé** en toute sécurité : ordonnances, résultats d'analyses de biologie et d'examen d'imagerie, documents de sortie, antécédents médicaux et allergies...
- **Notre équipe médicale pourra être amenée à consulter votre Dossier Médical Partagé** après avoir recueilli votre autorisation. Vous pouvez vous opposer à sa consultation sans avoir à invoquer de motif légitime.
- À l'issue de votre prise en charge, **nous alimenterons votre dossier médical partagé avec les documents de sortie**. Vous pouvez vous opposer à son alimentation en cas de motif légitime ; nous vous remercions de l'indiquer à l'équipe de soins. Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

Une messagerie sécurisée :

- Le médecin responsable de votre prise en charge, pourra utiliser sa messagerie professionnelle MSSanté pour **vous envoyer des messages et des documents en toute sécurité**.
- **Seul le médecin peut démarrer des échanges** via cette messagerie sécurisée. Vous ne pouvez pas contacter les professionnels directement à votre initiative.

Pour plus d'informations

- Vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>
- Vous disposez de droits élargis pour gérer la confidentialité de vos données de santé directement sur votre Espace Santé.

Nos objectifs sociaux et environnementaux

En 2022, Ramsay Santé a modifié ses statuts pour devenir entreprise à mission.

Nous plaçons l'intérêt général au cœur de nos actions quotidiennes et inscrivons désormais notre développement dans un cadre qui renforce notre responsabilité vis-à-vis de tous : patients, collaborateurs, praticiens, planète, société. Notre mission et notre raison d'être : « Améliorer la santé en innovant constamment » reposent sur 4 objectifs fondamentaux.



Promouvoir l'accès aux soins pour tous



Systématiser le dialogue avec nos parties prenantes



Développer l'innovation médicale pour proposer les meilleurs soins



Protéger la planète pour améliorer la santé



5 LES INDICATEURS DE QUALITÉ, DE SÉCURITÉ ET DE SATISFACTION

Des indicateurs communs à l'ensemble des établissements de santé, nous permettent d'évaluer de manière valide et fiable la qualité de vos soins. À interpréter avec précautions, ils constituent un élément essentiel pour votre information.

► À quoi sert un indicateur ?

- Vous informer sur la qualité de nos prises en charge.
- Mobiliser nos équipes pour améliorer nos pratiques et mettre en place des actions correctives.
- Orienter les politiques des pouvoirs publics.

► Nos résultats

Résultats de la certification de l'établissement

Version de la certification : référentiel 2014	 Établissement certifié
Date de la décision de certification : 22/01/2019	

Il y a 5 niveaux de certification allant de A pour le plus haut à E pour le plus bas. 

Satisfaction et expérience des patients

Indicateur	Description	Évolution	Résultats
Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)	Appréciation globale des patients (SMR)	→	C 72.75%
	• Accueil		78.52%
	• Prise en charge		75.45%
	• Lieu de vie		76.11%
	• Repas		63.95%
	• Organisation de la sortie et retour à domicile		63.48%

Prises en charge cliniques

Soins Médicaux et de Réadaptation

Indicateur	Évolution	Résultats
Prise en charge de la douleur	↘	B 86%
Projet de soins, projet de vie (SMR)	→	A 92%

Coordination des prises en charge

Indicateur	Évolution	Résultats
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en hospitalisation complète en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)	→	A 99%

Prévention des infections associées aux soins

Indicateur	Évolution	Résultats
Consommation de solutions hydroalcooliques (SHA)	→	A 105%



Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS. Pour en savoir plus :

Légende :

Il y a 4 niveaux pour les indicateurs allant de A pour le plus haut à D pour le plus bas A B C D

et 3 niveaux d'évolution du résultat de l'indicateur : ↗ Évolution positive → Évolution stable ↘ Évolution négative

NR = non répondant, NV = non validé (l'établissement n'a pas participé ou sa participation est incorrecte), NC = non concerné, DI = données insuffisantes



► INFOS PRATIQUES

■ **VISITES** : autorisées à partir de 14h jusqu'à 19h30 en dehors des horaires de rééducation

■ **URGENCES** : 15.18. ou 112

■ MODALITÉ D'ACCÈS

> **En voiture** : La clinique de Montévrain est située à proximité immédiate de l'autoroute de l'Est A4, à 37 km de Paris.

Pour y accéder depuis l'A4, prendre la sortie 12 Val d'Europe-Montévrain puis direction Montévrain Bourg/ ZAE Clos du Chêne.

> **Stationnement** : Parking gratuit (places limitées)

> **En transport en commun** : RER A direction Marne-la-Vallée-Chessy, station "Val d'Europe". Prendre ensuite le bus n°42



VOTRE AVIS NOUS FAIT PROGRESSER

Pour nous permettre d'améliorer la qualité de notre service aux patients et à leurs proches, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction Ramsay Santé.