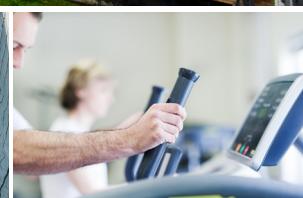
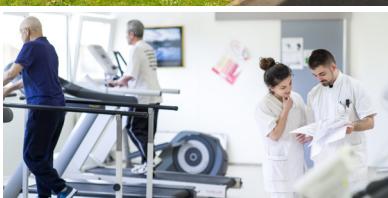


CLINALLIANCE
SMR



LIVRET D'ACCUEIL

43, rue de Verdun – 91 700 Villiers-sur-Orge

Tél : 01 69 46 70 00

admission@villiers.clinalliance.fr

www.clinalliance.fr



L'ensemble de l'équipe CLINALLIANCE vous souhaite la bienvenue.

Tant en hospitalisation complète qu'en hospitalisation de jour, notre mission consiste à prévenir et/ou à réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

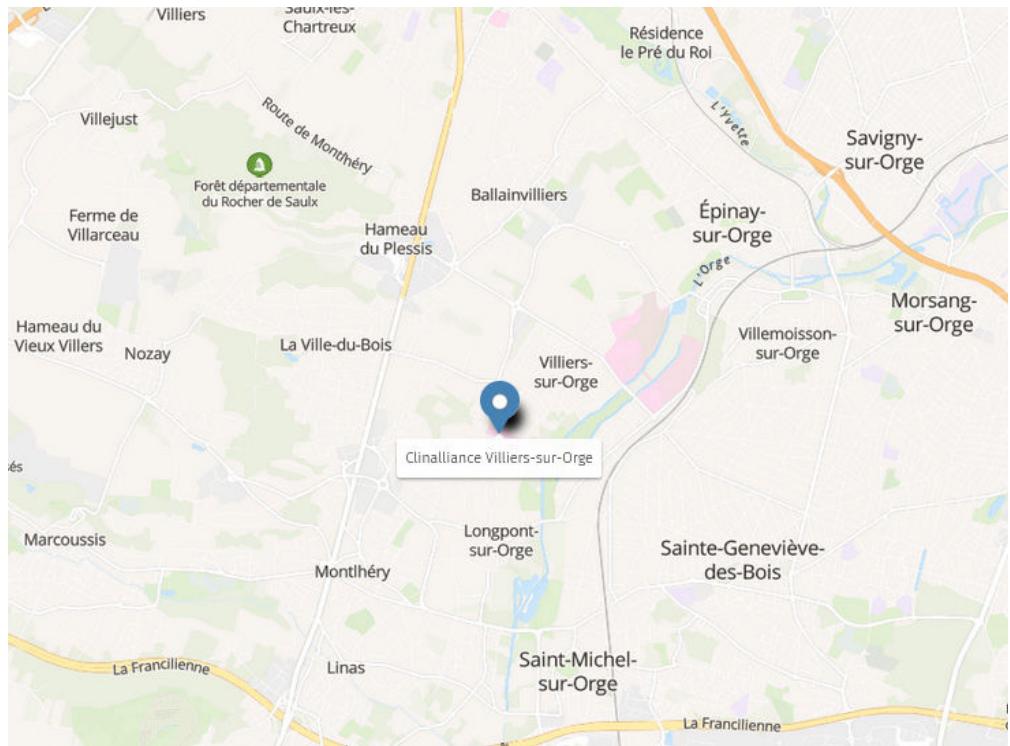
Sont également réalisés des actes à visée thérapeutique ou diagnostique. Des soins médicaux de prévention et d'éducation thérapeutique préparent aussi à la réinsertion sociale et professionnelle.

Toute notre équipe est à votre disposition pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.

N'hésitez pas à nous interroger si vous ne trouvez pas dans ce livret les réponses aux questions que vous vous posez.

Nous vous remercions de votre confiance.

La clinique



Accès :

Accueil ouvert tous les jours de 8h à 20h.

Par le RER :

Ligne C - Station *Sainte Geneviève des Bois*.

Par autobus :

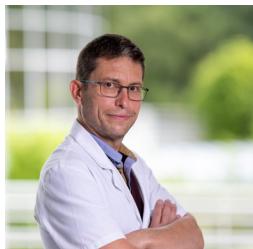
Ligne 4516 - Arrêt *Mort Rû*.

Ligne 4517 - Arrêt *Le Perray*.

Notre équipe



Antoine Janer
Directeur de l'établissement



Dr Manuel Wiese
Médecin chef

En fonction de votre projet thérapeutique, **une équipe pluridisciplinaire** assure votre prise en charge et votre suivi durant votre hospitalisation.

Équipe médicale

Directeur médical, médecins MPR (médecine physique et de réadaptation), médecin cardiologue, médecin nutritionniste, médecin du sport, médecins généralistes, pharmacien.

Équipe de rééducation – réadaptation

Responsable de rééducation, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, neuropsychologues, psychomotriciens, enseignants d'activités physiques adaptées.

Équipe paramédicale

Directrice des soins infirmiers, cadres de soins, infirmiers, aides-soignants, diététiciens, psychologues, assistantes sociale.

Équipe hôtelière

Responsable hôtelier, équipe de bio-nettoyage, chef de cuisine, équipe de restauration, service technique.

Équipe administrative

Direction de l'établissement, responsable assurance qualité et gestion des risques, responsable des admissions, technicienne de l'information médicale, accueil, secrétariat médical et facturation.

Votre arrivée

Votre arrivée en hospitalisation complète se fait de préférence le matin entre 9h et 12h.

En hospitalisation de jour, votre arrivée est modulée en fonction de votre planning de rééducation défini en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire.

Le service des entrées validera avec vous votre dossier d'admission et vous demandera le versement d'une caution dont le montant vous sera intégralement restitué à votre sortie, après règlement de vos frais de séjour.

Nous sommes garants de votre sécurité au sein de l'établissement.
Avec votre accord, une photographie sera réalisée lors de votre admission. Elle sera intégrée à votre dossier médical, seulement visible par votre équipe de soins. De même, le port d'un bracelet d'identitovigilance pourra vous être demandé.

Vous serez ensuite accueilli dans le service lié à votre hospitalisation par les équipes soignantes.

Le médecin du service viendra effectuer votre première visite médicale. N'hésitez pas à lui poser toutes les questions sur l'organisation de votre hospitalisation.

L'équipe de rééducation viendra se présenter à son tour et vous donnera les premières consignes pour votre rééducation.

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.

Quelques règles à respecter

CLINALLIANCE est attaché à une politique de maintien d'un environnement sain pour les patients, leurs visiteurs et le personnel.

Il est donc interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux, y compris jardins et chambres de CLINALLIANCE. Il est également formellement interdit de rapporter des denrées alimentaires au sein de la clinique.

Pour des raisons de sécurité, nous insistons sur le caractère absolu de ces interdictions.

Sécurité incendie

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans l'ensemble des chambres et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de garder son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Respect des biens et des personnes

Le respect des locaux et du matériel est obligatoire. Tout dommage volontaire causé par vous ou vos visiteurs pourra engager votre responsabilité.

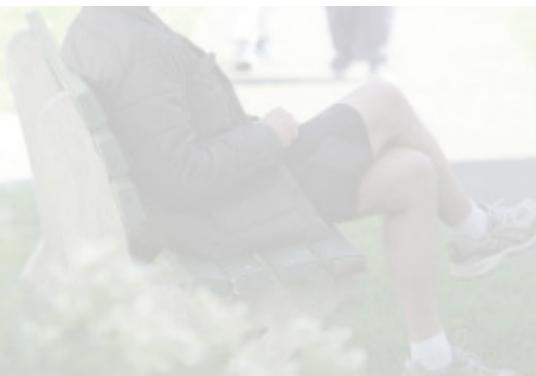
Nous vous demandons de veiller à la tranquillité des autres patients durant votre séjour. En hospitalisation complète, un casque vous est proposé pour la TV.

Sorties temporaires

Durant votre hospitalisation complète, les sorties sont autorisées le samedi et le dimanche de 9h à 17h. Votre sortie de l'établissement nécessite une autorisation médicale et administrative.

Toute sortie contre avis médical ou sans autorisation de la direction sera considérée comme définitive.

Visites et accompagnants



Pendant votre séjour, les visites de votre famille et de vos proches sont d'un grand soutien. C'est avec plaisir que nous les accueillons pendant les heures de visite de 12h à 20h.

Nous vous demandons de veiller à la tranquillité des autres patients du service durant ces visites.

Pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 12 ans sont interdits dans les services. Ils pourront rester dans les espaces communs (accueil, cafétéria).

Les animaux sont interdits dans les locaux de l'établissement.

Vos proches peuvent se joindre à vous durant les repas. Merci de nous prévenir 48h à l'avance (supplément tarifaire à prévoir).

En hospitalisation complète, et en fonction des disponibilités, vous pouvez demander qu'un lit supplémentaire soit installé dans votre chambre afin que l'un de vos proches puisse rester auprès de vous pour la nuit. Merci d'en faire la demande auprès de notre équipe au moins 48h à l'avance (supplément tarifaire à prévoir).

En cas de besoin, une liste des hôtels à proximité de la clinique est disponible à l'accueil.

Chambres et services

Durant votre séjour, vous avez la possibilité de demander certains services hôteliers. Ils ne sont pas pris en charge par la Sécurité sociale et reste donc à votre charge ou celle de votre organisme complémentaire :

- Chambre particulière
- Appels téléphoniques
- Télévision
- Accès internet
- Lit accompagnant
- Repas invités
- Boissons complémentaires

Les chambres particulières sont attribuées sur votre demande en fonction des places disponibles et avec suppléments.

Plusieurs types de chambres particulières peuvent vous être proposées. Vous pouvez obtenir plus d'informations auprès du service des admissions.

Nous vous invitons à contacter rapidement votre mutuelle afin de vous assurer de la prise en charge de votre chambre particulière. Nous pouvons vous aider dans cette démarche.



Restauration

Un soin tout particulier est apporté aux services de restauration qui vous sont proposés durant votre séjour. Les menus sont établis par une commission d'alimentation et nutrition et validés par notre chef de cuisine et notre diététicien.

Sur prescription médicale ou à votre demande, ce dernier pourra intervenir afin de vous accompagner dans le suivi de votre régime alimentaire.

Horaires

Le petit-déjeuner est servi entre 8h et 9h.

Le déjeuner est servi entre 12h et 13h.

Le dîner est servi entre 18h et 19h, pour les patients en hospitalisation complète.

Hospitalisation complète

Nous vous informons que la prise des repas s'effectue en chambre. Toutefois, si vous souhaitez recevoir des invités une salle sera mise à votre disposition.

Dans le cadre du respect de l'hygiène hospitalière et des régimes médicaux, il est interdit d'apporter de la nourriture ainsi que de l'alcool depuis l'extérieur.



Autres services

Cafétéria

Située dans le pavillon PLEIN SOLEIL, la cafétéria est ouverte tous les jours de 13h30 à 18h. Vous y trouverez un large choix de boissons chaudes ou froides et de collations.

Courrier

Le courrier que vous désirez envoyer peut être déposé à l'accueil les jours ouvrables. L'affranchissement étant à votre charge, vous pourrez également y acheter des timbres postaux. Les lettres ou colis que vous recevrez seront déposés dans votre chambre.

Services extérieurs

Coiffure, pédicure, et pressing sont à votre disposition sur simple demande de votre part. La prise de renseignements et de rendez-vous s'effectue auprès de l'accueil.

Respect des croyances et des convictions

Pour obtenir la liste des différents lieux de cultes (églises, mosquées, synagogues, temples ou autres) situés à proximité de la clinique, nous vous invitons à contacter l'accueil.

Liste des interprètes

Afin d'assurer un meilleur échange et une meilleure compréhension de tous, vous pourrez retrouver, à l'accueil, une liste des langues parlées par les professionnels de notre équipe.

Objets de valeur

En hospitalisation complète

Vous disposez d'un coffre individuel dans votre chambre pour les objets de moindre valeur (papiers d'identité, cartes de crédit, clés, etc.). Les objets déposés dans ce coffre sont sous votre entière responsabilité. Les objets précieux et espèces que vous devez garder avec vous doivent être déposés dès votre arrivée dans le coffre central de la clinique.

Utilisation du coffre situé en chambre

Etape 1

Appuyer sur le bouton rouge à l'intérieur du coffre jusqu'à entendre un signal sonore.

Press the button until you hear a signal

Etape 2

Porte ouverte : définir un code personnel à 4 chiffres.

Pour valider appuyer sur la touche "A"

To put your code into memory, push in your chosen number, which must consist of 4 digits max, and then press button "A".

Etape 3 / Fermeture

Tourner la poignée vers la gauche

Close the door, turning the knob to the left

Etape 4 / Ouverture

Composer votre code confidentiel et appuyer sur la touche "B"

tourner la poignée rapidement vers la droite.

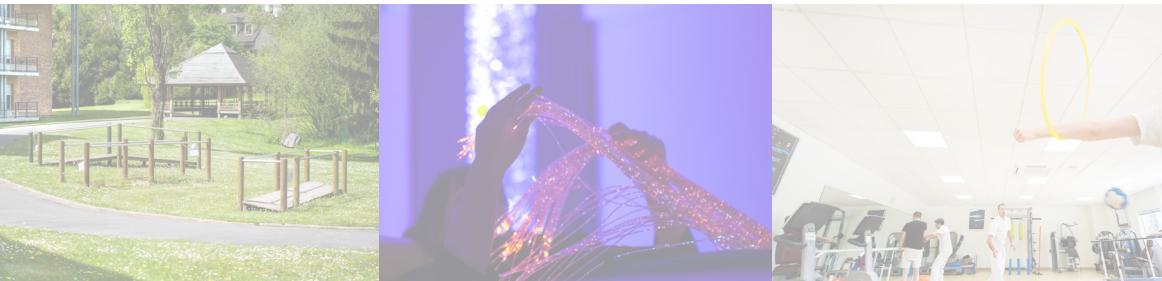
To open your safe punch in your chosen number and press the button "B".

Turn the safe knob to the right and pull to open the door.

En hospitalisation de jour

Des casiers sont à votre disposition pour le dépôt de vos effets personnels, qui restent sous votre responsabilité. Si vous omettez ces formalités, CLINALLIANCE ne pourrait être tenu pour responsable en cas de perte ou de disparition.

Plateaux techniques



Dans le cadre de votre rééducation, l'accès aux différents plateaux de rééducation sera possible uniquement sur prescription médicale et en présence de votre rééducateur référent. Du matériel de pointe est utilisé afin de répondre à vos besoins et vous assurer une prise en charge optimale.

- Quantification de l'appareil locomoteur : Isocinétisme BIODEX S4 PRO,
- Rééducation locomotrice, neurologique et diagnostic de performance : Système Cosmos robowalk,
- Rééducation locomotrice et neurologique : Système Huber motion lab, Ezygain,
- Diagnostic d'effort physique : VO² max,
- Diagnostic cardio-vasculaire : Test d'effort,
- Rééducation par pressothérapie et cryothérapie, lutte contre l'oedème et soulagement de la douleur : Game Ready,
- Cryothérapie du corps entier : soulagement des douleurs, récupération musculaire,
- Stimulation multi sensorielle contrôlée : Espace Snoezelen,
- Rééducation par thérapie miroir : ISV3,
- Neurostimulation, stimulation cognitive et mise en situation de gestes de la vie courante : Corvirtua.
- Mise en situation de gestes de la vie courante : Appartement thérapeutique,
- Parcours extérieur.

Ces plateaux techniques permettent de diversifier vos projets thérapeutiques.

Votre tenue adéquate de rééducation :

- Chaussures fermées et ajustées obligatoires (type baskets)
- Vêtements amples : pantalon, short...

N'hésitez pas à demander conseil à votre rééducateur.

Balnéothérapie

Dans le cadre de votre rééducation, vous pourrez bénéficier de la balnéothérapie sur prescription médicale.

Nos deux plateaux de balnéothérapie sont équipés de trois bassins avec mains courantes, d'un couloir de marche à hauteur variable, d'un système de nage à contre-courant, de jets de massage, et sont accessibles par fauteuil hydraulique.

Votre tenue de balnéothérapie :

- Bonnet de bain obligatoire
- Maillot ou slip de bain (caleçons interdits !)
- Peignoir
- Chaussures de piscine
- Lunettes de vue autorisées

Afin de respecter les règles d'hygiène, une douche savonnée est obligatoire avant tout accès au bassin. En cas de contre-indication médicale l'accès à la balnéothérapie pourra vous être refusé.

Un document d'information vous sera remis par votre rééducateur avant votre première séance.



Qualité et gestion des risques

La qualité de la prise en charge des patients hospitalisés et la sécurité des soins sont au cœur de nos préoccupations.

L'ensemble des professionnels de CLINALLIANCE y travaillent au quotidien (Direction, médecins, soignants, équipes administratives et techniques, ...).

Un responsable qualité est chargé de la coordination de la mise en œuvre de la politique de la qualité et de la gestion des risques au sein de notre établissement.

La qualité et la sécurité des soins sont régulièrement auditées par la Haute Autorité de Santé (HAS). La certification est une procédure d'évaluation externe d'un établissement de santé indépendante de l'établissement et de son organisme de tutelle.

Les résultats de notre certification HAS sont consultables sur le site qualiscope.fr

Ces informations sont également affichées et actualisées à l'accueil de notre établissement.

Nous vous remercions également de compléter le questionnaire de satisfaction à nous remettre lors de votre sortie : votre avis nous permet d'améliorer nos services.



Risques de chute

Votre admission dans notre clinique a pour but de vous rendre la meilleure autonomie possible. Avant de retrouver une marche sûre, sachez que le risque de chutes est non négligeable.

Il s'agit d'un évènement grave qui peut avoir des conséquences parfois importantes et nous vous demandons d'être particulièrement vigilants sur un certain nombre de points :

Concernant votre quotidien / vos pratiques :

- Portez une tenue adaptée (pas de vêtements qui touchent le sol) et un bon chaussage qui tient bien le pied (type basket),
- Gardez à portée de main les objets du quotidien (lunettes, téléphone, etc.)
- Adaptez la hauteur de vos assises avant tout transfert (assis/debout),
- Pensez à vous munir de lunettes adaptées en cas de vision altérée.

En hospitalisation complète, n'hésitez pas à faire appel aux équipes soignantes (en utilisant l'appel malade), en particulier pour vous rendre à la salle de bain.

Concernant votre environnement :

- Utilisez les aides de marche préconisées et garder les à proximité
- A l'arrêt, enclenchez les deux freins de votre fauteuil roulant,
- Veillez à ne pas vous appuyer sur des objets roulants lors de vos transferts ou déplacements (fauteuil roulant sans frein, tablette, etc.),
- Veillez à une bonne luminosité lors de vos déplacements,
- Evitez tout sol mouillé et/ou encombré
- En cas de vertiges ou de troubles de l'équilibre, n'hésitez pas à en parler à l'infirmière et au médecin.

Prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas irrémissible, il est possible de la traiter. Notre établissement s'engage dans la prise en charge de votre douleur, en mettant en œuvre tous les moyens à sa disposition. L'équipe soignante sera toujours à votre écoute pour vous aider, et vous accompagner dans son traitement.



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

Reconnaitre

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansements, pose de sonde, perfusions, 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.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Evaluer

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.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre douleur,
parlons-en



www.sante.gouv.fr

Les personnes ressources

La personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance. Elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant (personne majeure obligatoire).

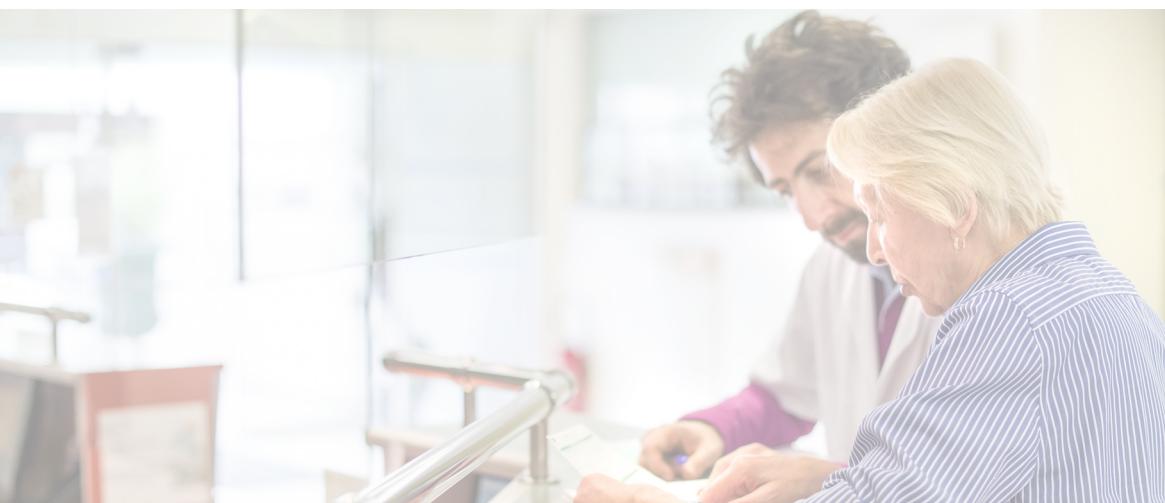
La désignation de votre personne de confiance est libre et peut être révoquée à tout moment, son rôle est principalement consultatif. Votre personne de confiance est une personne ressource. Si vous le souhaitez, elle pourra vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous épauler dans la prise de décisions. Toute intervention auprès de vous appelle votre consentement. Dans la mesure où votre état de santé ne vous le permettait pas, votre personne de confiance sera consultée afin de témoigner de votre volonté. Ce témoignage guidera le médecin dans sa prise de décision.

Votre personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir en cas d'urgence.

La personne à prévenir

La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations durant votre séjour, notamment en ce qui concerne votre hébergement. Elle est contactée en cas d'évènements particuliers d'ordre organisationnel ou administratif et informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu.

Exemple : transfert vers un autre établissement, fin du séjour ou sortie de l'établissement.



Les directives anticipées

CLINALLIANCE souhaite vous accompagner au mieux dans le respect de vos droits individuels et collectifs.

Dans le cadre des droits individuels, toute personne a le droit de formuler des « directives anticipées ». Il ne s'agit en aucun cas d'une obligation mais d'une possibilité offerte depuis la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades en fin de vie, dite loi Léonetti.

Qu'appelle-t-on « directives anticipées » ?

Ce document écrit consigne l'ensemble de vos volontés quant aux traitements, aux soins ainsi qu'à l'accompagnement que vous souhaitez (ou non) recevoir si vous êtes dans l'incapacité de l'exprimer.

La loi permet de donner par avance des instructions précises sur la conduite à tenir en matière de limitation ou d'arrêt de traitement ou de soins.

Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, ou si elles apparaissent manifestement inappropriées au regard de votre état de santé, le médecin consultera la personne de confiance, à défaut les proches ; et sollicitera un avis collégial auprès des professionnels du service. Les directives anticipées ne sont pas limitées dans le temps.

Comment rédiger ces directives ?

Elles doivent être relativement précises afin d'orienter au mieux les décisions. Notre établissement vous propose un formulaire d'aide à la rédaction afin de vous accompagner, si vous le souhaitez, dans cette démarche.

Vous pouvez demander ce formulaire auprès de votre médecin référent. Une fois ces directives rédigées et signées, elles doivent être portées à la connaissance du personnel de la clinique et seront consignées dans votre dossier médical.

Nous vous conseillons également d'en adresser une copie à votre médecin traitant et à votre personne de confiance si vous en avez désigné une. De même, nous vous invitons à en parler à votre entourage.

La Commission des Usagers (CDU)

Missions de la Commission des usagers

- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leurs proches et de la qualité de leur prise en charge,
- Veiller au respect du droit des usagers et de faciliter leurs démarches pour exprimer leurs réclamations et éloges, auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leur demande.

Composition des membres de la CDU (au 01/01/2026)

Président : M. JANER - Directeur

Vice-président : Mme LABBE - Représentante des usagers

Médiateur médical : Dr WIESE, Médecin Chef

Médiateur non médical : Mme ROTH - Directrice des soins infirmiers

Représentant des usagers : Mme LABBE - Tél : 06 81 13 10 16 -

Mme HIRSCH - Tél : 06 60 40 77 70

M. CLUZAUD (Croyances et convictions) - Tel : 06 48 03 77 94

Membre permanent : Mme PERAS - Responsable Qualité

Cette composition peut être amenée à évoluer.

Le référent de service et le directeur sont à votre écoute pour évoquer toute problématique rencontrée durant votre séjour.

En cas de réclamation, vous pouvez contacter la direction de l'établissement et/ou les Représentants des Usagers. Un médiateur interviendra pour échanger avec vous sur la situation. Vous pourrez à ce moment vous faire accompagner par un Représentant des usagers.

A la suite de cet entretien, la CDU pourra être saisie, soit par vous-même, soit par la direction.

Lutte contre la maltraitance des personnes âgées

ou/et en situation de handicap

Pour signaler ou alerter sur une situation de maltraitance, vous pouvez contacter le numéro vert de signalement, le 3977



Charte de bientraitance

Les intentions et les actes des professionnels incarnent leur volonté d'amélioration continue des pratiques tout en répondant avec bienveillance aux besoins exprimés par les patients et leurs proches.



BIENVEILLANCE



Vous êtes accueillis dans un climat de confiance, d'empathie et de tolérance. Un soin particulier est apporté à la valorisation de vos progrès.

INFORMATION



Vous êtes informé de votre état de santé afin de pouvoir consentir aux soins et participer à l'élaboration de votre projet thérapeutique.

ECOUTE



Une écoute attentive nous permet de répondre au mieux à vos besoins, tout au long de votre séjour.

ACCOMPAGNEMENT



Soutien et accompagnement vous sont apportés, ainsi qu'à vos proches tout au long du séjour.

RESPECT



Votre intimité, votre dignité et vos croyances sont préservées et respectées. L'ensemble de vos informations personnelles et médicales sont confidentielles.

EXPERTISE



Les actions de prévention et de respect des bonnes pratiques favorisent l'autonomie. La qualité et la sécurité de la prise en charge sont au cœur de nos préoccupations.



CLINALLIANCE
SMR

Votre expérience

Dans une optique d'amélioration de la prise en charge, votre retour est essentiel. Il nous permet de connaître nos points forts et nos points à améliorer.

Les responsables de service et le directeur sont à votre écoute tout au long de votre séjour.

Vous pouvez donner votre avis sur les différentes étapes de votre hospitalisation :

- Votre accueil dans l'établissement ;
- Votre prise en charge tout au long du séjour (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur...) ;
- Votre confort (chambre, repas ...) ;
- L'organisation de votre sortie et votre retour à domicile

Vos réponses sont recueillies et analysée de manière anonyme.

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre au questionnaire de satisfaction, que vous pourrez déposer anonymement dans une boîte prévue à cet effet à l'accueil, ou nous le faire parvenir à l'adresse suivante :

**Clinique de Villiers-sur-Orge
43, rue de Verdun - 91700 Villiers-sur-Orge**

Ou par email à notre Responsable qualité : **raq@villiers.clinalliance.fr**

Participez à l'enquête E-satis :

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité, notre établissement participe à la campagne nationale de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients : E-satis.

Quelques semaines après votre sortie, vous allez recevoir un mail contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne.

Déclaration d'un évènement indésirable

Au cours du séjour, vous avez la possibilité de signaler un évènement indésirable (EI) ou un évènement indésirable associés aux soins (EIAS).

- **Evènement indésirable**

Il s'agit d'un accident, incident ou dysfonctionnement dont les conséquences sont ou auraient pu être dommageables, qui révèle un état de risque, d'insécurité ou de non-qualité, pour les patients, les professionnels ou les visiteurs, et les biens (ex : problème de texture dans le plateau repas, survenue de conflits...).

- **Evènement indésirable associés aux soins**

Tout incident préjudiciable à un patient hospitalisé survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, d'une investigation ou d'un traitement (ex : erreur d'administration médicamenteuse, chute du patient dû à la mauvaise pose des barrières de lit...).

En cas de constatation d'un EI ou EIAS, vous pouvez le signalement sur le « Portail de signalement des évènements sanitaires indésirable » (<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>).

Protection des données à caractère personnel

Nous assurons la collecte et le traitement des données à caractère personnel dans le respect de la vie privée et conformément à la législation en vigueur.

Pourquoi la Clinique tient-elle un dossier sur vous ?

La tenue du dossier « patient » est obligatoire. Ce dossier a pour finalité d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé. Il garantit la continuité de la prise en charge sanitaire et répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés.

Quelle est sa durée de conservation ?

Il est conservé en principe pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière consultation, par référence aux dispositions de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique applicables aux établissements de santé.

Quels sont les destinataires des informations figurant dans votre dossier ?

Seuls ont accès aux informations figurant dans votre dossier votre médecin et, dans une certaine mesure, au regard de la nature des missions qu'il exerce, son personnel. Votre médecin, avec votre consentement, pourra également transmettre à d'autres professionnels de santé des informations concernant votre état de santé. Enfin, afin de permettre la facturation des actes qu'il réalise, l'établissement est amené à télétransmettre des feuilles de soins à votre caisse de sécurité sociale.

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement au délégué de la protection des données (DPO/DPD)

- Voie postale : **2i Inter Investissements, 46 Rue de Verdun, 91310 Longpont-sur-Orge**
- Email : **dpo@holding2i.com**

Vos demandes de droits d'accès doivent être signées et être accompagnées d'un justificatif d'identité, sur laquelle est apposée votre signature.

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation.

Dossier Médical Partagé (DMP)

Dans le cadre de votre prise en charge, nous souhaitons vous informer de l'importance du Dossier Médical Partagé (DMP). Ce carnet de santé numérique et sécurisé permet de centraliser toutes vos informations médicales en un seul endroit, facilitant ainsi le suivi de votre parcours de soins par l'ensemble des professionnels de santé que vous consultez. Le DMP contribue à une meilleure coordination de vos soins, en évitant la redondance d'examens et en favorisant une prise en charge plus rapide et adaptée.

À la fin de votre séjour à la clinique, nous prendrons soin d'y intégrer votre Compte-Rendu d'Hospitalisation (CRH). Ce document essentiel résume les soins reçus et les traitements prescrits, garantissant une continuité de vos soins après votre hospitalisation.

Pour alimenter votre DMP, la clinique a besoin de votre Identité Nationale de Santé (INS). Cette identité unique et sécurisée permet d'assurer que vos données sont correctement rattachées à votre dossier médical, tout en renforçant la sécurité et la confidentialité de vos informations de santé.

Vous pouvez à tout moment consulter votre DMP en ligne, gérer les informations qui y sont inscrites et choisir les professionnels de santé autorisés à y accéder. Vos données sont protégées et restent strictement confidentielles, conformément à la réglementation en vigueur.

Si vous n'avez pas encore activé votre DMP, nos équipes sont à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche.

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre disposition pour toute question.



Votre sortie

Dans la première semaine de votre hospitalisation, une date prévisionnelle de sortie est évaluée par votre médecin référent. A l'approche de votre fin d'hospitalisation, la date de sortie définitive est déterminée par ce dernier.

48 à 72h avant votre sortie, l'équipe de soins organisera avec vous votre départ. Il est souhaitable que vous anticipiez cette visite en préparant vos questions ou vos demandes spécifiques.

Vous recevrez un dossier de sortie avec l'ensemble de vos documents médicaux (compte rendu d'hospitalisation, ordonnances, radio...). Dans les jours qui suivent votre sortie, votre médecin traitant et/ou votre chirurgien recevra le compte rendu de votre hospitalisation.

En hospitalisation complète, les sorties ont lieu le matin avant 10h. Nous vous informons que votre ligne téléphonique sera arrêtée dès 8h. Merci de penser à rapporter votre télécommande de télévision à l'accueil.

Notre assistante sociale est à votre disposition pour vous accompagner dans les démarches sociales facilitant votre réinsertion après votre hospitalisation.

Règlement des frais d'hospitalisation



La clinique CLINALLIANCE est un établissement agréé et conventionné par l'Assurance Maladie. **CLINALLIANCE Villiers pratique le tiers payant pour les mutuelles.** Nous vous rappelons cependant que les frais non couverts par la Sécurité sociale et votre organisme complémentaire doivent être réglés au moment de votre sortie.

Des factures partielles pourront vous être demandées durant votre séjour. Nous vous invitons à contacter votre mutuelle dès votre admission afin de vous assurer de la prise en charge de votre chambre particulière. Nous pouvons vous aider dans cette démarche.

Au moment du règlement le jour de votre sortie, CLINALLIANCE vous remettra une facture afin de finaliser vos démarches auprès de votre organisme complémentaire.

Afin de simplifier votre sortie, notre service de facturation peut également se rendre dans votre chambre pour vous expliquer et régler les différentes formalités requises et vous remettre les documents afférents. Nous vous donnerons toutes les explications nécessaires, afin de faciliter vos démarches futures auprès des organismes payeurs (mutuelle ou assurance).

Service Facturation : **facturation@villiers.clinalliance.fr**

Transports

Transports sanitaires

Pour vos déplacements en VSL ou en ambulance, notre établissement tient à votre disposition une liste de partenaires à l'accueil.

Pour tout transport sanitaire durant votre hospitalisation, notre établissement organise et planifie vos trajets en ambulance, VSL ou taxi conventionné. Le choix du type de véhicule est réalisé par votre médecin référent au sein de l'établissement selon votre état de santé et votre degré d'autonomie.

En cas de déplacement, nous vous remercions de bien vouloir respecter la réglementation en vigueur concernant le transport de vos bagages :

1 bagage de taille standard + 1 sac à main.

Aucun bagage supplémentaire ne sera pris avec vous dans le véhicule. Le coût de transport de tout bagage en sus, restera à votre charge.



Après votre sortie

Certains patients nécessitent une surveillance ou des soins après leur séjour. L'équipe CLINALLIANCE vous propose de veiller à ce que votre suivi, quelle qu'en soit la nature, soit adapté à vos besoins.

Ce suivi peut consister en une simple visite chez votre médecin traitant ou chirurgien. Si vous le souhaitez, d'autres possibilités peuvent être envisagées :

- Hospitalisation de jour;
- Assistance à domicile d'une aide, infirmière et/ou kinésithérapeute;
- Séjour temporaire ou permanent en établissement de long séjour.

Dans tous les cas, notre service d'assistance sociale pourra travailler avec vous et vos proches afin de rechercher la meilleure solution et vous aider à organiser les soins que vous recevrez après votre hospitalisation.

Lors de votre retour chez vous, vous pouvez vous poser des questions sur certains points que vous n'avez pas abordés pendant votre séjour à CLINALLIANCE ; n'hésitez pas à contacter le médecin qui a suivi votre hospitalisation.

Demander votre dossier médical :

Afin d'obtenir une copie de votre dossier médical, vous devez adresser une demande écrite par courrier recommandé à la direction de l'établissement, en joignant la photocopie recto-verso de votre pièce d'identité :

**CLINALLIANCE Villiers-sur-Orge
43 rue de Verdun, 91700 Villiers-sur-Orge**

Des frais complémentaires pourront vous être réclamés pour prendre en charge les frais d'envoi et les photocopies réalisées pour répondre à votre demande.



NOS CLINIQUES EN ÎLE-DE-FRANCE (91)



CLINALLIANCE Dourdan

2, rue du Potelet
91 410 Dourdan
Tél : 01 88 76 00 20

Gériatrie
Polyvalents



CLINALLIANCE Etampes

26, avenue Charles De Gaulle
91 150 Etampes
Tél : 01 81 22 08 40

Neurologie
Gériatrie
Appareil Locomoteur
Covid long



CLINALLIANCE Massy

33, rue du Saule Trapu
91 300 Massy
Tél : 01 88 81 00 90

Appareil Locomoteur



CLINALLIANCE Villiers-sur-Orge

43, rue de Verdun
91700 Villiers-Sur-Orge
Tél : 01 69 46 70 00

Neurologie
Gériatrie
Appareil Locomoteur
Cardiologie
Département Sport



Système Digestif,
Endocrinologie,
Diabétologie, Nutrition
Covid long



EVC - EPR



Equipe mobile
Hospitalisation
à domicile (HAD-R)



RETRouvez l'ENSEMBLE
DES CLINIQUES
DU RÉSEAU CLINALLIANCE



Hospitalisation de jour



Hospitalisation complète

