

**CLINALLIANCE**  
**SMR**



# LIVRET D'ACCUEIL

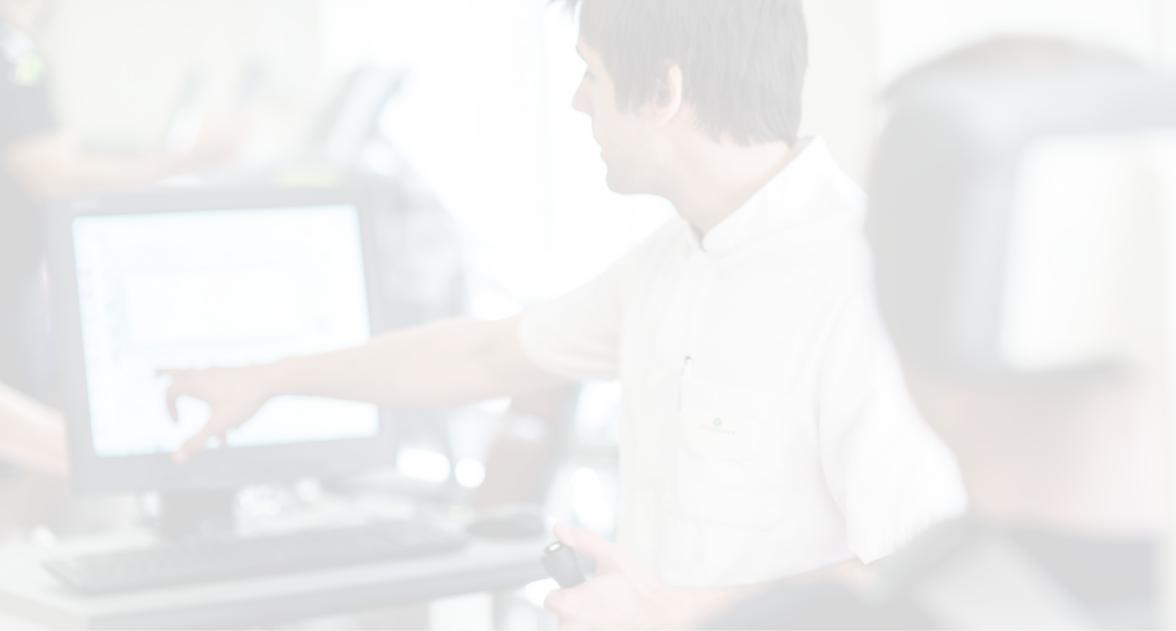
19, rue du Maréchal Gallieni – 92 260 Fontenay-aux-Roses

Tél : 01 40 91 35 00

[admission@fontenay.clinalliance.fr](mailto:admission@fontenay.clinalliance.fr)

[www.clinalliance.fr](http://www.clinalliance.fr)





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

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.

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.



# Notre équipe



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

## **Équipe médicale**

Médecin chef, médecins gériatres, pharmacien.

## **Équipe de rééducation – réadaptation**

Kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens, diététiciennes, orthophonistes, enseignants d'activités physiques adaptées.

## **Équipe paramédicale**

Infirmiers, aides-soignants, assistante sociale, psychologue.

## **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 10h et 12h.

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, et visible uniquement par votre équipe de soins. De même, le port d'un bracelet d'identitovigilance vous sera demandé.

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

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



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

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

# Quelques règles à respecter

CLINALLIANCE est attachée à une politique de maintien d'un environnement sain pour ses patients et son personnel. Il est donc interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.

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 une obligation. Tout dommage volontaire causé par vous ou vos visiteurs pourra engager votre responsabilité.

Nous vous demandons de veiller à la tranquillité des autres patients du service durant votre séjour. L'écoute de sons après 22h est contrôlée.

## **Sorties temporaires**

Durant votre hospitalisation, les sorties temporaires ne sont pas autorisées, sauf motif exceptionnel et motivé qui requiert l'avis de votre médecin et l'autorisation de la direction.

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 14h à 19h30 en chambre double et en chambre particulière.

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 ne sont pas admis dans les services (accès interdit). Ils pourront rester dans les espaces communs (accueil, bibliothèque).

Les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement, espaces extérieurs compris.

# 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 restent donc à votre charge ou celle de votre organisme complémentaire :

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

## **Chambres particulières**

Elles sont attribuées sur votre demande en fonction des places disponibles et avec suppléments. Plusieurs types de chambres particulières peuvent vous être proposés. 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 :**

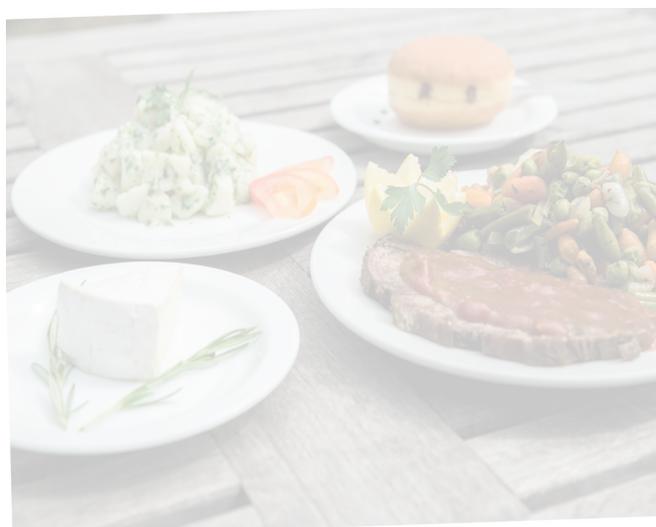
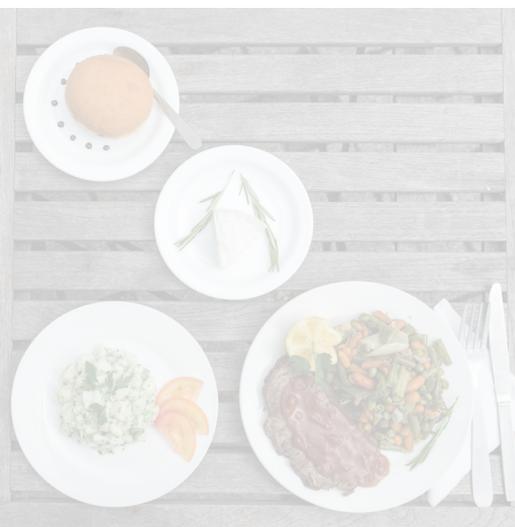
Le petit-déjeuner est servi en chambre entre 8h et 9h.

Le déjeuner est servi en chambre entre 12h et 13h.

Le dîner est servi en chambre entre 18h et 19h.

Si vous devez suivre un régime conformément aux prescriptions médicales, le menu sera adapté.

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

## **Objets de valeur**

Nous vous conseillons d'emporter avec vous un minimum d'objets de valeur durant votre séjour. Les objets précieux et espèces que vous devez garder avec vous doivent être déposés dès votre arrivée dans le coffre central de la clinique.

Si vous omettez cette formalité, CLINALLIANCE ne pourrait être tenu pour responsable en cas de perte ou de disparition.

## **Courrier**

Le courrier que vous désirez envoyer peut être déposé à l'accueil les jours ouvrables. L'affranchissement est à votre charge. Les lettres ou colis que vous recevrez seront déposés dans votre chambre.

Vous avez la possibilité de recevoir la presse au sein de l'établissement. Veuillez à ne pas oublier de modifier l'adresse postale de réception lors de votre départ.

## **Services extérieurs**

Coiffure et pédicure sont à votre disposition. La prise de renseignements et de rendez-vous s'effectue auprès de l'accueil.

## **Bibliothèque**

Des livres sont à votre disposition. Nous vous remercions d'en faire bon usage et d'y ajouter, si vous le souhaitez, des ouvrages que vous ne désirez plus conserver.

# Autres services

## **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.

# 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.

**La Clinique de Fontenay-aux-Roses a été certifiée avec mention en Janvier 2023.**

Les résultats de notre certification et de nos indicateurs qualité IQSS sont consultables sur le site [has-sante.fr](https://www.has-sante.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, néanmoins 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 irrémédiable, 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.



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

# 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).

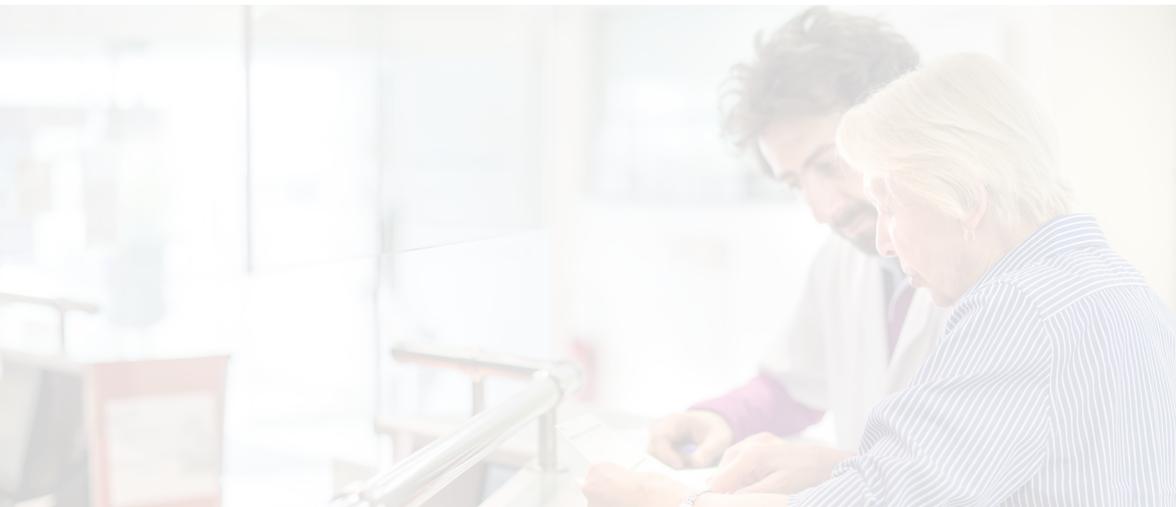
La désignation de votre personne de confiance est libre et peut être révoquée à tout moment, son rôle est principalement consultatif. Votre personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir en cas d'urgence.

Lors de votre arrivée, un formulaire de désignation à compléter vous sera remis. Nos équipes sont à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche et vous apportent tout complément d'information.

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.



# 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, votre infirmier ou de la direction. 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 patients, 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.

Cette instance représentative est constituée de personnes qualifiées et engagées dans le respect de vos droits.

## Composition des membres de la CDU (au 19/11/2024)

**Présidente** : Mme DISDIER - Directrice de l'établissement,  
[direction@fontenay.clinalliance.fr](mailto:direction@fontenay.clinalliance.fr)

**Médiateur médical** : Dr SHARGHI - Médecin chef, Président de la CME  
[dr.sharghi@fontenay.clinalliance.fr](mailto:dr.sharghi@fontenay.clinalliance.fr)

Dr AMAROUCHE (suppléante), Médecin, [dr.amarouche@fontenay.clinalliance.fr](mailto:dr.amarouche@fontenay.clinalliance.fr)

### Médiatrice non médical :

Mme BIANCHETTI, infirmière coordinatrice - [soins@fontenay.clinalliance.fr](mailto:soins@fontenay.clinalliance.fr)

Mme BUGAUD (suppléante), Assistante sociale,  
[social@fontenay.clinalliance.fr](mailto:social@fontenay.clinalliance.fr)

### Représentants des usagers :

M. PAPE : [micheline.pape05@orange.fr](mailto:micheline.pape05@orange.fr)

### Membre permanent :

Mme BOUMALI, Responsable Qualité, [raq@fontenay.clinalliance.fr](mailto:raq@fontenay.clinalliance.fr)

*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.**

Vous pouvez également communiquer votre réclamation par écrit, auprès de la direction. Une réponse vous sera transmise dans les meilleurs délais.

Par la suite, la CDU pourra être saisie par vos soins ou par le directeur pour examen de vos griefs. Vous serez alors amené à rencontrer le médiateur médical et/ou non médical de notre établissement.

# 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 coeur de nos préoccupations.

# 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.



# Sortie



Dans la première semaine de votre hospitalisation, une date de sortie prévisionnelle 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 fin d'hospitalisation, 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.

Les sorties ont lieu le matin entre 10h et 11h. Nous vous informons que votre ligne téléphonique sera arrêtée dès 8h.

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 Fontenay 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 et le chèque de caution déposé lors de votre admission.

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 pour votre sortie 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).

CLINALLIANCE se tient à votre disposition pour toute explication et accompagnement dans ces démarches.

Service Facturation :

**facturation@clinalliance.fr**

# Votre opinion

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre au questionnaire de satisfaction remis au moment de votre départ.

Vous pouvez ensuite déposer ce questionnaire anonyme à l'accueil, ou nous le faire parvenir à l'adresse suivante :

**CLINALLIANCE Fontenay-aux-Roses**  
**19 rue du Maréchal Gallieni - 92260 Fontenay-aux-Roses**

Ou par email à notre responsable assurance qualité :  
[raq@fontenay.clinalliance.fr](mailto:raq@fontenay.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.

2 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.

Vous pouvez donner votre avis sur les différentes étapes de votre hospitalisation, les questions varient selon le type d'hospitalisation mais concernent principalement :

- L'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 compilées de manière anonyme. Chaque établissement a ainsi accès, en continu, à ses résultats détaillés et aux commentaires libres de ses usagers.

**Votre participation permet de nous aider à connaître nos points forts et nos points à améliorer afin de mieux prendre en charge nos patients.**

# 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, d'une infirmière et/ou d'un kinésithérapeute;
- séjour temporaire ou permanent en établissement de long séjour.

Notre équipe 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 Fontenay-aux-Roses**  
**19 rue du Maréchal Gallieni**  
**92260 Fontenay-aux-Roses**

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



# CLINALLIANCE

SMR

## CLINALLIANCE Paris Buttes-Chaumont

39 Rue Fessart – 75019 Paris

Tél : 01 58 82 26 26 - Fax : 01 58 82 26 28

## CLINALLIANCE Paris 13

16-22, rue du Chevaleret – 75013 Paris

Tél : 01 87 53 59 80 - Fax 01 87 53 59 89

## CLINALLIANCE Étampes

26 avenue Charles De Gaulle – 91150 Etampes

Tél : 01 81 22 08 40 - Fax : 01 81 22 08 49

## CLINALLIANCE Massy

33, rue du Saule Trapu - 91300 Massy

Tél : 01 88 81 00 90

## CLINALLIANCE Villiers-sur-Orge

43 rue de Verdun – 91700 Villiers-Sur-Orge

Tél : 01 69 46 70 00 - Fax : 01 60 15 54 12

Neurologie  
Gériatrie  
Appareil Locomoteur  
Cardiologie  
Département Sport



## CLINALLIANCE Pierrefitte-sur-Seine

32 Av. Victor Hugo, 93380 Pierrefitte-sur-Seine

Tél : 01 49 98 99 00 - Fax : 01 49 98 99 01



Hospitalisation de jour



Hospitalisation complète

Neurologie

Gériatrie

Appareil Locomoteur

Polyvalents



Système Digestif,

Endocrinologie,

Diabétologie, Nutrition

Covid long



Gériatrie

Système Digestif,

Endocrinologie,

Diabétologie, Nutrition



Neurologie

Gériatrie

Appareil Locomoteur

Covid long



Appareil Locomoteur



Système Digestif,

Endocrinologie,

Diabétologie, Nutrition

Covid long



État végétatif  
chronique



Equipe mobile

Hospitalisation

à domicile (HAD-R)



Neurologie

Gériatrie



Covid long



État végétatif  
chronique

