



RUE DU BOIS D'AQUENNES - 80800 VILLERS-BRETONNEUX

Tél. 03 22 96 60 60 - Fax 03 22 96 60 91


CLINIQUE
DU VAL D'AQUENNES

CENTRE DE CONVALESCENCE ET DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE

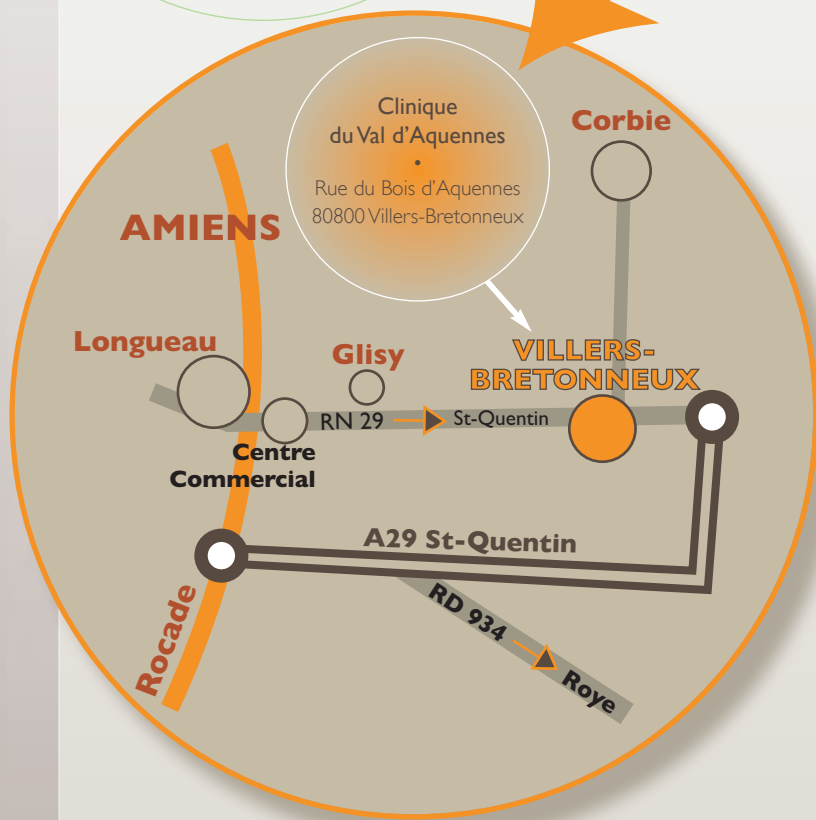
- Mise à jour Octobre 2011 -

PUBS



SOMMAIRE

■ Mot d'accueil	5
■ La Clinique du Val d'Aquennes.....	6
■ Notre Politique Qualité.....	7
■ Une équipe à votre service	8-9
Équipe administrative / soignante.....	8
Équipe médicale / d'entretien.....	9
■ Votre admission.....	10-11
Les horaires / les documents à présenter / vos effets personnels.....	10
Identitovigilance / personnes inscrites en rééducation	
Accessoires pour la balnéothérapie / votre prise en charge.....	11
■ La rééducation	12
■ Votre séjour	13-16
Accueil de vos proches	13
Les repas / Le téléphone	14
La télévision / l'Internet / le Service de confort / la Religion.....	15-16
■ Votre sortie	17
■ Conseils et consignes	18
Sécurité Incendie	19
■ Droits et Informations.....	20-23
■ Charte de la personne hospitalisée.....	24



La qualité des soins, le soutien et l'aide constante sont dans notre nature

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Fondée en 1989, la Clinique du Val d'Aquennes confirme au quotidien la réalité de son slogan.

Que ce soit à l'accueil ou dans les unités spécialisées, notre Clinique se caractérise par les soins qu'elle y propose.

Que vous soyez hospitalisé(e) ou simple visiteur, ce livret vous est destiné. Spécialement conçu pour vous donner toutes les informations dont vous avez besoin au cours de votre séjour, il vous permet de vous situer dans la Clinique et d'en connaître les services et les praticiens.

Dans la continuité de toutes les actions que nous menons pour répondre à vos attentes en matière de conditions de sécurité, de qualité des soins et de prise en charge, nous nous sommes engagés dans la démarche qualité depuis avril 2001.

Nous avons été certifiés sans recommandation en mars 2008.

Une démarche qui défend des objectifs essentiels : la mise en valeur de nos compétences et la motivation de notre personnel, la traçabilité de nos actes, la performance de notre établissement.

L'ensemble du personnel de la Clinique du Val d'Aquennes est à votre entière disposition afin de rendre votre séjour le plus agréable possible. Soyez assuré de son dévouement et son professionnalisme. Tout est mis en œuvre pour vous offrir les meilleurs soins et vous apporter l'attention que votre séjour exige.

Un questionnaire est à votre disposition pour recueillir vos critiques ou suggestions. Merci de le remettre à l'accueil à la fin de votre séjour. Il nous sera d'une aide précieuse pour améliorer le fonctionnement de notre établissement.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

Yves Carlier,
Président Directeur Général et Directeur

BIENVENUE



La qualité est dans notre nature

Construit dans un parc arboré de 3 hectares, l'établissement est doté d'espaces de travail et de loisirs conçus pour accueillir des patients en :

Convalescence à la suite d'opérations chirurgicales, gynécologiques, digestives, ophtalmologiques, abdominales, thoraciques, cardiologiques et vasculaires.

Rééducation dans les suites d'interventions chirurgicales en orthopédie-traumatologie.

La clinique du Val d'Aquennes est un établissement privé, agréé par le ministère de la santé, conventionné avec différentes caisses d'assurance maladie et de nombreuses mutuelles.

La clinique dispose de 60 lits et reçoit les patients pour une durée de 20 jours qui peut être prolongée de 10 jours en convalescence et 20 jours en rééducation.



Ecoute
Aide
Soins
Autonomie

La Clinique du Val d'Aquennes a mis en place une démarche Qualité centrée sur les prestations délivrées au patient. Dans ce cadre, l'établissement est engagé dans la procédure de certification.

Le rapport est consultable sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr.

L'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des soins est le moteur du développement de la Clinique du Val d'Aquennes et s'appuie sur des critères précis :

- le savoir-faire du personnel ;
- la diversification des compétences par notamment le déploiement des formations ;
- la maîtrise des procédures et des documents de traçabilité en place ;
- la bonne tenue du dossier du patient garantissant une prise en charge optimale ;
- le maintien de conditions d'hygiène répondant aux recommandations des sociétés savantes ;
- la réalisation périodique d'évaluations ou audits sur des thèmes ciblés ;
- la mise en place d'une gestion des risques structurée dans tous les services ;

Efficacité
Sécurité et
Qualité de soins
sont nos priorités

- l'information ainsi que l'écoute des patients et de leur entourage par l'exploitation des questionnaires de satisfaction, avis, et suggestions ;
- l'intervention régulière de représentants des usagers.

Le management de la qualité favorise la participation de tous les services afin de développer les performances de l'établissement et la capacité d'adaptation aux évolutions médicales et paramédicales.

Cette politique qualité s'appuie sur le projet d'établissement et sur le plan d'amélioration de la qualité. Sa mise en œuvre, animée par le service qualité, nécessite un effort long et soutenu dans tous les secteurs d'activité.

Le service qualité de la Clinique du Val d'Aquennes

L'établissement procède également au recueil annuel d'indicateurs. Les résultats sont affichés dans le hall d'accueil.

Une équipe à votre service

La sélection du personnel, à tous les postes, fait l'objet d'un soin particulier. Nos équipes sont motivées et offrent ainsi toutes les garanties, de qualité de soins, mais aussi de présence et d'écoute, 24h sur 24h, 7 jours sur 7. Une équipe performante qui lie compétence et professionnalisme au service de vos exigences.

□ L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Situées à l'accueil, nos secrétaires facilitent vos démarches administratives durant votre séjour et sont à votre disposition pour répondre à vos questions administratives.

Le comptable veille à l'enregistrement et au suivi administratif de votre dossier.

Le responsable qualité assure la gestion documentaire et le suivi administratif des procédures.

La Direction assure le suivi de votre prise en charge sur le site.

□ L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Dès votre arrivée et durant tout votre séjour, vous êtes confié à l'équipe soignante. Sa mission essentielle est de vous aider à retrouver la plus grande autonomie.

L'équipe soignante se compose :

- D'une **infirmière référente** chargée de coordonner les soins.
- D'**infirmières Diplômées d'Etat** qui dispensent les soins et exécutent les prescriptions.
- D'**aides-soignantes** et d'**auxiliaires** pratiquant les soins de nursing.
- De **masseurs - kinésithérapeutes** qui assurent journalièrement les massages et la rééducation.

Infirmière



Auxiliaire



Diététicienne



Kinésithérapeute



- D'un **professeur d'Activité Physique Adaptée** qui assure des séances de gymnastique douce, d'éveil corporel et la balnéothérapie.
- D'un **pharmacien** et d'une **préparatrice en pharmacie** qui assurent le suivi de votre traitement et de sa préparation.
- D'une **diététicienne** qui veille à la qualité de vos repas.
- D'un **psychologue** qui est à la disposition des patients et de leur famille pour un soutien psychologique.

□ L'ÉQUIPE MÉDICALE

De médecins attachés à la Clinique et notamment un médecin rééducateur qui assure la prise en charge des patients en rééducation fonctionnelle.

□ L'ÉQUIPE D'ENTRETIEN

La sécurité de l'Établissement est prise en charge par les agents d'entretien et de maintenance. Ils veillent également à votre confort domestique.

L'entretien des locaux est réalisé par une équipe interne de nettoyage selon des procédures d'hygiène strictes.

Agents
d'entretien



La qualité des soins, le soutien et l'aide constante sont dans notre nature

Dès votre arrivée, la secrétaire
s'occupe de votre dossier administratif.

□ LES DOCUMENTS À PRÉSENTER

Lors de votre admission, vous devez présenter :

- Les **ordonnances** des traitements en cours (les résultats biologiques, les examens radiologiques, les électrocardiogrammes, examens de laboratoire ou autres, pratiqués) ;
- Une **prescription** de votre médecin traitant ;
- Votre **carte de groupe sanguin** ;
- Votre **carte d'assuré(e) social(e)** en cours de validité ou votre Carte Vitale ;
- Votre **carte d'adhérent** à une mutuelle ou éventuellement à une compagnie d'assurance complémentaire.
- Une **pièce d'identité**.

□ VOTRE TRAITEMENT MÉDICAL PERSONNEL

Votre traitement personnel sera géré par l'établissement, il faudra lors de votre admission présenter votre ordonnance.

□ VOS EFFETS PERSONNELS

Pour votre séjour vous devez apporter :

- Vos objets et serviettes de toilettes personnels (eau de Cologne, savon, serviettes, gants de toilette...) ;
- Vos vêtements de jour et de nuit (y compris robe de chambre et chaussons) ;
- Un sac pour y déposer votre linge sale ;
- Le linge personnel doit être entretenu par vos proches.
- Un inventaire vous sera proposé à votre arrivée.



□ POUR LES PERSONNES INSCRITES EN RÉÉDUCATION, PRÉVOIR :

- Vêtements souples (short en cas de prothèse totale du genou ou robe ample)
- Paires de chaussures antidérapantes pour circuler dans la salle (chaussures fermées).

□ ACCESSOIRES INDISPENSABLES POUR BÉNÉFICIER DE LA BALNÉOTHÉRAPIE :

- Maillot de bain
- Peignoir
- Bonnet
- Serviette éponge
- Claquettes de piscine

□ IDENTITOVIGILANCE

Pour assurer la sécurité des soins et prévenir les risques d'erreur, à différents moments de votre séjour, il vous sera demandé de décliner votre identité et un bracelet d'identité vous sera apposé le jour de votre entrée.

La Clinique du Val d'Aquennes est conventionnée avec la Caisse régionale de Sécurité Sociale, et les principales caisses et mutuelles. Elles prennent automatiquement en charge votre séjour s'il s'agit d'un transfert ; votre séjour nécessite une entente préalable par la caisse d'assurance maladie si vous venez de votre domicile.

□ SI VOUS ÊTES PRIS EN CHARGE À 100 %

Vous réglerez :

- Le **forfait journalier**, taxe exigée par la Sécurité Sociale et qui en fixe le montant (loi du 19 janvier 1983). Obligatoire, il peut cependant être pris en charge par votre mutuelle. Cette taxe n'est en aucun cas profitable à la Clinique du Val d'Aquennes.
- Les **frais annexes** (télévision, téléphone, repas d'accompagnant).
- La **chambre particulière** qui peut être prise en charge par votre mutuelle.
- Les **frais d'hospitalisation** sont pris en tiers-payant.

□ SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

Ou si vous n'avez pas de prise en charge, vous devez régler le solde de votre séjour le jour de votre sortie.



L'accueil,
situé dans le hall
au rez-de-chaussée,
est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8h à 18h
- le samedi de 13h à 18h
- le dimanche de 13h30 à 18h

Le bien-être et les soins sur-mesure

Composé de Masseur-Kinésithérapeutes Diplômés d'Etat et d'un professeur d'Activités Physiques Adaptées, notre service de rééducation assure des soins du **lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30.**

Pour les patients autonomes, des soins sont proposés **aussi le samedi matin de 8h30 à 12h.**

Vous pouvez bénéficier de séances de balnéothérapie et de gymnastique douce pendant le séjour avec l'accord des médecins de la Clinique.

- Arthromoteurs
- Massages
- Cryothérapie
- Poulithérapie
- Renforcement musculaire
- Mobilisation active/passive
- Balnéothérapie



NOUVEAUTÉ :

- Proprioception
- Éveil corporel
- Gymnastique douce
- Parcours de santé dans le parc...

La qualité des soins, le soutien et l'aide constante sont dans notre nature

☐ VOTRE CHAMBRE PARTICULIÈRE

Suivant les possibilités d'accueil, vous pouvez être hospitalisé en chambre particulière (moyennant un supplément qui peut être pris en charge par certaines mutuelles) ; toutefois la direction se réserve le droit, lorsque des raisons de service l'exigent, de procéder à des changements de chambre.

Toutes nos chambres sont équipées

- une armoire pour vos effets personnels,
- d'un téléphone,
- d'un téléviseur,
- d'un réfrigérateur,
- d'un système d'appel.
- d'une table de nuit,

☐ ACCUEILLIR VOS PROCHES

- Si vous êtes en chambre particulière, une personne de votre choix peut vous accompagner durant votre séjour (jour et nuit). Vous devez nous en informer le jour de la demande d'hospitalisation. Un lit accompagnant sera alors mis à votre disposition moyennant un supplément.
 - Les visites de vos proches sont autorisées tous les jours de **11h à 20h** et en dehors des séances de rééducation.
- Par souci du bien-être de nos patients, nous vous demandons de **respecter la tranquillité** de tous les malades, de respecter le repos de chacun, et d'éviter le bruit (conversations à haute voix, son de la télévision...).

Pour des questions d'hygiène et de sécurité, **aucun animal domestique** n'est admis dans l'établissement.

Des **espaces communs** sont à votre disposition pour accueillir et recevoir vos proches.

Les visites sont limitées à **3 personnes**. Les enfants ne peuvent circuler seuls dans les circulations et les lieux communs. Ils doivent être accompagnés par des adultes.

- Si vos proches ou vos amis souhaitent prendre un repas avec vous, il doit en informer l'accueil **48 heures avant** et s'y rendre afin de se procurer un ticket repas.





Les repas

Préparés sur le site, nous tenons à respecter scrupuleusement les normes d'hygiène en vigueur (HACCP). C'est pourquoi, nous vous proposons une cuisine équilibrée, variée, savoureuse et présentée en assiette. Des menus complets ou légers, ainsi que des menus composés sur mesure avec notre diététicienne sont élaborés selon les régimes établis ou vos goûts particuliers.

Pour faciliter votre reprise à l'autonomie, les repas vous seront servis dans notre salle de restauration en rez-de-jardin.

Les repas sont servis en chambre exclusivement sur avis médical.

La salle de restauration est ouverte :

• Pour le déjeuner à partir de :

11h45 pour les personnes installées en fauteuils roulants ;

12h00 pour les personnes aidées d'un déambulateur ;

12h15 pour les personnes autonomes.

• Pour le dîner à partir de :

18h45 pour les personnes installées en fauteuils roulants ;

19h00 pour les personnes aidées d'un déambulateur ;

19h15 pour les personnes autonomes.

Le petit déjeuner et le goûter sont pris en chambre

• Pour le petit déjeuner :

entre **7h00** et **7h30** la semaine

entre **8h00** et **8h30** le week-end

• Pour le goûter : à **16h00**

Après le déjeuner, un café vous sera servi dans le salon à **13h00**.

Chaque soir une tisane vous est proposée après le dîner.

Nous mettons aussi à votre disposition, un distributeur de boissons chaudes et froides au rez-de-chaussée.

LE TÉLÉPHONE

Durant votre séjour, vous avez la possibilité de disposer d'un téléphone dans votre chambre.



Lors de votre admission, un numéro de ligne directe vous est attribué moyennant un forfait de location en plus de vos appels téléphoniques qui vous seront facturés.

Grâce à cette ligne directe, vous ne passez plus par le standard, fermé à **19h**.

N'hésitez pas à communiquer votre numéro à vos proches !

Toutefois une cabine téléphonique est mise à votre disposition dans le hall d'entrée près du bureau à l'accueil.

LA TÉLÉVISION

Durant votre séjour, vous avez la possibilité de louer un téléviseur contre une caution. Vous devrez régler la location en fin de séjour. La direction se réserve le droit d'encaisser cette caution en cas de perte ou de détérioration de la télécommande.

Vous pourrez accéder à toutes les chaînes nationales. Des casques d'écoute individuelle peuvent vous être proposés.

L'INTERNET

La connection à l'Internet en illimité est accessible depuis la salle détente situé au RDC (aile nord).

LE SERVICE CONFORT

Un salon de coiffure ouvert tous les mardis matins, sur rendez-vous.

Un service diététique : sur rendez-vous, notre diététicienne vous propose des conseils alimentaires efficaces et adaptés.

Une pédicure podologue se tient à votre disposition un vendredi sur 2 (l'après-midi), pour des soins.

Esthéticienne : Elle est disponible **sur demande** (le mercredi) pour des soins bien être (ongles, soin du corps et du visage...).

Un service de poste : Le courrier est posté tous les jours. Vous avez la possibilité de nous donner votre courrier timbré et de le déposer au plus tard avant 16h au secrétariat.

Il vous est possible de faire acheminer votre courrier à la Clinique du Val d'Aquennes.



Le service de presse : Une presse ambulante passe dans toutes les chambres le samedi pour vous proposer des journaux, magazines, jeux, etc. et tous les jours pour distribuer les journaux hebdomadaires)

La religion

Une équipe d'aumônerie catholique est attachée à l'établissement ; la communion peut être donnée à ceux qui le désireront, en particulier le samedi. Merci d'en faire la demande à l'accueil. De plus, une messe est célébrée une à deux fois par mois. L'équipe d'aumônerie pourra vous diriger vers le culte de votre choix.

Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'hôtesse d'accueil le jour de votre admission et le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

Langues étrangères

En cas de problème de communication, nous tenons à jour une liste du personnel pratiquant couramment une langue étrangère. Rapprochez-vous des secrétaires.

❑ AUTORISATION DE SORTIE

La sortie définitive de l'établissement s'effectue sur **décision médicale** par les praticiens de la Clinique lors de leur visite. Pour des raisons administratives, les sorties se font **vers 11h00**.

Afin d'éviter toute attente inutile, vous êtes invité à vous présenter, vous ou l'un de vos proches, à l'accueil environ **15 minutes avant** votre départ afin de régulariser votre dossier et vous acquitter des frais annexes.

Toute sortie sans autorisation médicale doit être signalée, vous devez pour cela signer une **attestation de sortie** contre avis médical, afin de dégager la Clinique du Val d'Aquennes de toutes responsabilités.



Les ambulances

Pour votre retour à domicile, votre transfert vers un autre établissement ou une consultation extérieure dans les meilleures conditions, il est nécessaire de nous communiquer le nom de l'ambulance de votre choix et d'en informer la secrétaire qui se chargera de fixer le rendez-vous.

« Vous avez la possibilité de nous donner votre avis sur votre séjour. Pour ce faire, il vous suffit de compléter [le questionnaire de satisfaction](#) qui vous a été remis avec ce livret, et de le déposer à l'accueil dans l'urne. Vous pouvez également nous le retourner par courrier. Les questionnaires sont traités statistiquement et nous permettent d'améliorer nos services. Vous pouvez également faire part de vos suggestions ou de vos observations à la Direction ou à l'IDE référente. Conformément au décret n°98-1001 du 2 novembre 1998, un registre des réclamations est à votre disposition. »

Nous espérons que votre séjour aura répondu à vos attentes. Nous vous souhaitons un bon rétablissement.

IMPORTANT
Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de passer à l'accueil pour régulariser votre dossier et éviter ainsi toute correspondance ultérieure.

Satisfait, pas satisfait, votre avis nous intéresse

	Très satisfaisant 😊	Satisfait 😊
/ VOTRE ARRIVÉE		
• Facilité d'accès et de stationnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Signalétique interne à l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
/ VOTRE ACCUEIL au sein des services administratifs		
• Qualité de la prise en charge à l'accueil et aux entrées/sorties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Délais d'attente dans le service administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
/ VOS DROITS ET INFORMATIONS		
• Le livret d'accueil vous a été remis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Si vous n'avez pas eu le livret d'accueil accompagné de la carte du patient, cachez-le		
/ VOS SOINS		
• Amabilité du personnel - De jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- De nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Qualité des informations données par le médecin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Qualité des informations données par le personnel du service de soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Respect de l'intimité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Prise en charge de la douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Qualité des soins en général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
/ VOTRE HEBERGEMENT		
• Propreté de votre chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Qualité des repas (CVR, restauration, restauration)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RAPPEL

Il est formellement interdit de fumer dans tous les locaux ainsi que dans les chambres de l'établissement.

La Qualité et l'hygiène

Tout le personnel de la Clinique concoure à la qualité de votre séjour.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Conformément aux orientations de la politique nationale de Santé, l'établissement met en œuvre tous les moyens de lutte contre les infections nosocomiales (infections contractées au cours de l'hospitalisation) sous l'égide du Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui définit un programme de maîtrise du risque infectieux.

Celui-ci intègre différentes actions : telles que - formation continue en hygiène, surveillance épidémiologique, rédaction de protocoles ; conduites par l'infirmière hygiéniste attachée à l'établissement.

Ainsi, les patients présentant des germes particuliers peuvent être placés en isolement septique afin de respecter les règles sanitaires.

QU'EST CE QU'UNE INFECTION NOSOCOMIALE ?

Infection survenant chez un patient au cours ou au décours d'un séjour. Par définition, elle est absente à l'admission du patient à l'hôpital (ni présente ni en incubation) mais elle est acquise lors de l'hospitalisation dans un délai de 48 h après l'admission.

Nous vous demandons, ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de respecter les règles concernant l'hygiène.

- Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitages, jus de fruits...).
- Vos animaux domestiques ne peuvent être admis dans l'enceinte de l'établissement.
- Indiquez à vos proches qu'avant d'apporter des fleurs ou des plantes, ils doivent se renseigner auprès du personnel du service.
- Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène (lavage des mains, port du masque...) lorsque le personnel soignant vous le demande.

SÉCURITÉ INCENDIE

L'ensemble du personnel de l'Etablissement est formé à la sécurité incendie.

- 1 En cas d'incendie dans votre chambre, **gardez votre calme** et prévenez immédiatement votre service ou le standard téléphonique : **9**.
- 2 En cas d'incendie hors de votre chambre, restez dans la chambre et **fermer portes et fenêtres** pour éviter les courants d'air
- 3 **Calfeutrez votre porte** et si vous le pouvez arrosez-la en attendant l'ordre d'évacuation.
- 4 En cas d'évacuation, ne paniquez pas, **suivez bien les ordres** donnés par le personnel et les sapeurs pompiers.
- 5 Si la fumée rend le couloir et les escaliers impraticables restez dans votre chambre et **manifestez votre présence** à la fenêtre en attendant les sapeurs pompiers.

Bonnes Pratiques

Pensez à respecter le repos de vos voisins : évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils de radio et de télévision. Prenez soin des équipements mis à votre disposition.

Nous vous remercions de respecter les règles de bonne conduite au sein de l'établissement (respect des patients et des soignants, horaires de visite).

OBJETS DE VALEUR

Par mesure de précaution, nous vous recommandons de n'apporter aucun objet précieux, ni d'en conserver aucun dans votre chambre. Néanmoins, la Clinique du Val d'Aquennes dispose d'un coffre. A votre arrivée, vous pourrez y déposer vos objets de valeur contre un reçu.

Nous attirons votre attention sur le fait que la Clinique du Val d'Aquennes n'est pas responsable des pertes ou vols des valeurs et décline toute responsabilité.

□ DROIT À L'INFORMATION DU MALADE

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

□ PERSONNE DE CONFIANCE

(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique).

Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de votre séjour. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Bien entendu, vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

□ LA CONFIDENTIALITÉ

La Clinique s'engage à vous garantir le respect de l'intimité et de la confidentialité des informations personnelles tout au long de votre séjour. Nous comptons aussi sur vous :

- pour respecter la confidentialité dans les points d'accueil et les panneaux interdisant l'accès à certains locaux (salle de soins, ...)
- pour être discret sur les informations entendues lors d'un hébergement en chambre double.

□ PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

A la Clinique du Val d'Aquennes, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Sous l'égide du comité de lutte contre la douleur (CLUD), les équipes soignantes sont à votre écoute pour vous aider à vous soulager si vous en exprimez le besoin. Les soignants évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

□ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

En vertu de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez accéder à votre dossier médical par l'intermédiaire d'un médecin librement désigné ou directement et personnellement. La communication du dossier médical doit intervenir au plus tôt après un délai de 48 heures et au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans (article L.1111-7 du CSP).

Cette demande doit être faite par courrier, accompagnée d'une copie de pièce d'identité. L'accès sur place au dossier médical est gratuit. Seuls sont à votre charge les coûts de copie. En cas d'envoi postal, un forfait de 6 euros pour les frais de copie et d'acheminement seront à votre charge.

La confidentialité de votre dossier sera assurée. Hormis les personnes participant à vos soins, et assujetties au secret.

□ INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Certaines données médicales et administratives sont informatisées. La Clinique du Val d'Aquennes garantit la confidentialité et la protection par le secret médical.

Le traitement de ces données est conforme à la loi n° 78-10 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

□ PLAINTES ET RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer l'IDE référente ou auprès de la Direction.

Si vous préférez, vous pouvez écrire au Directeur :
Clinique du Val d'Aquennes - Direction de l'Établissement
Rue du Bois d'Aquennes - 80800 VILLERS-BRETONNEUX.

Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.

□ COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQ)

Lors de la réception de votre plainte il sera fait un lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ). Le cas échéant, vous pourrez être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQ. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre les médiateurs, la CRUQ se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers (vous pouvez consulter la liste des membres de la CRUQ à l'accueil de la Clinique).

Missions :

La CRUQ a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQ s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRUQ, un règlement intérieur est à votre disposition sur demande.

□ GESTION DES RÉCLAMATIONS PAR LA CRUQ

Art. R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique.

« Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'Établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'Établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. »

« L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'Établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède

à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

« Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'Établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. »

« Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir rencontré, si elle le juge utile, l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'Établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission ».

□ DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Il s'agit d'un document écrit, que vous aurez daté et signé. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

USAGERS, VOS DROITS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 - **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices atten-

us et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations** de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendu** 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 peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement. Il est également accessible sur les sites internet : www.fhp.fr - www.santé.gouv.fr