



CHEMIN DU BOIS D'AQUENNES - 80800 VILLERS-BRETONNEUX

Tél. 03.22.96.60.00 - Fax 03.22.96.60.91


CLINIQUE
DU VAL D'AQUENNES

CENTRE DE CONVALESCENCE ET DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE

- Mise à jour Juin 2017 -

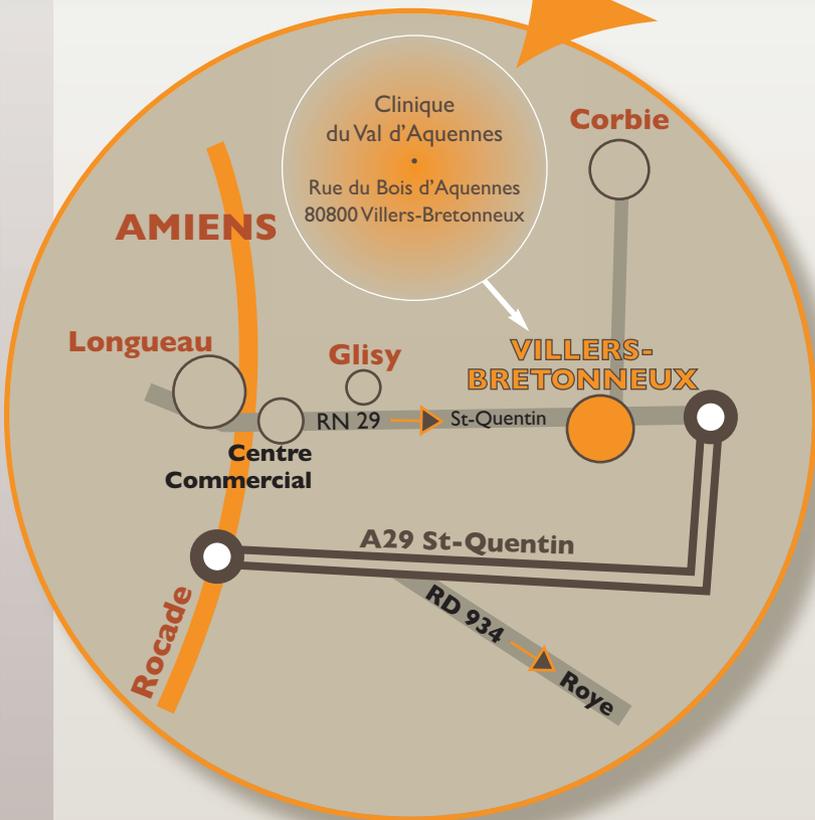


SOMMAIRE

■ Bienvenue à la Clinique du Val d'Aquennes	5
■ Présentation de l'établissement.....	6
■ Notre politique Qualité et Gestion des risques	7
■ Nos équipes	8-9
■ Votre rééducation	10
■ Votre séjour	11-17
Votre arrivée	11
Votre chambre	13
La restauration	14
Les services en plus	15
Votre sortie.....	16
Informations utiles.....	17
■ Votre satisfaction	17
■ L'hygiène.....	18
■ Consignes de sécurité.....	19
■ Droits et devoirs du patient.....	20-23
■ Charte de la personne hospitalisée.....	24

PLAN D'ACCÈS

24 mn d'Amiens
37 mn de Péronne
46 mn d'Abbeville
47 mn de Saint-Quentin



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

Madame, Monsieur,

Pour commencer je voudrais vous souhaiter la bienvenue à la Clinique du Val d'Aquennes, établissement de rééducation fondé en 1989.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous donner toutes les informations utiles dont vous pourriez avoir besoin lors de votre séjour. Toutefois, si vous avez des interrogations auxquelles il ne répond pas, n'hésitez pas à solliciter nos professionnels de santé.

Sachez que tout au long de votre séjour, chacun aura à cœur de vous proposer une prise en charge sur mesure et de qualité. Depuis 2001, l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et de la prise en charge nous incitant à mettre en œuvre des actions pour toujours être plus performants dans nos prises en charge. En ce sens, nous avons été certifiés en mai 2016 sans recommandation et sans réserve.

Dans le cadre de cette démarche, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition pour recueillir vos remarques et 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.

Dr. Yves CARLIER
Président Directeur Général

BIENVENUE



Qui sommes nous ?

La Clinique du Val d'Aquennes est un centre de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) créé en 1989 par deux chirurgiens orthopédistes et un anesthésiste. Idéalement située à environ 20 kms d'Amiens, dans un parc arboré de 3 hectares, elle accueille les patients pour :

- Une **rééducation fonctionnelle**, soit liée aux pathologies de l'appareil locomoteur : pose de prothèse (épaule, genou, hanche etc...), traumatologie, rééducation suite à un accident de la voie publique etc..., soit liée aux pathologies du dos.
- Des **soins de suites polyvalents**, après une intervention chirurgicale (toutes spécialités).

En quelques chiffres, la Clinique du Val d'Aquennes c'est :

- 2 **médecins généralistes**
- 2 **médecins rééducateurs**
- 1 **médecin du sport**
- 60 **collaborateurs**
- 50 **lits en Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)** spécialisés dans la rééducation fonctionnelle de l'appareil locomoteur
- 10 **lits de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) polyvalents**
- 7 **places d'hospitalisation de jour**
- 800 **patients** en moyenne pris en charge chaque année.



**La Qualité,
la sécurité des soins
et la gestion
des risques sont
notre priorité.**

La Clinique du Val d'Aquennes a mis en place une démarche qualité centrée sur le patient. Dans cet objectif, l'établissement est engagé dans la procédure de certification depuis 2001. L'établissement a été certifié V2014 sans réserve et sans recommandation en 2016.

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 notamment par 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 des 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 ;

- 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 des représentants des usagers.

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

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 engagement continu dans tous les secteurs d'activité.

L'établissement participe au recueil biennal des Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et la Sécurité des Soins (IPAQSS). Les résultats sont affichés dans les vitrines de la clinique au rez-de-chaussée et au 1^{er} étage face à l'ascenseur. Ils sont également disponibles sur : www.scopesanté.fr.

Une équipe pluridisciplinaire au service des patients

Pour garantir une prise en charge globale du patient et remplir sa triple mission de rééducation, de réadaptation et de réinsertion sociale, familiale et professionnelle, l'équipe de la Clinique du Val d'Aquennes est composée de professionnels aux compétences diverses.

□ L'ÉQUIPE MÉDICALE

L'équipe médicale se compose de 5 médecins.

- 2 **médecins rééducateurs**,
- 1 **médecin du sport**.

Leur rôle est de déterminer votre projet personnalisé de soins, de suivre votre parcours de rééducation et de réadaptation, de décider de votre sortie.

- 2 **médecins généralistes** dont la mission est le suivi quotidien de votre état de santé.

□ LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Une équipe pluridisciplinaire de professionnels de santé vous prend en charge 24h/24h et 7j/7j. Il s'agit :

- des **professionnels de la rééducation** : kinésithérapeutes, ergothérapeute, professeurs d'activités physiques adaptées (APA),
- des **professionnels soignants** : infirmier(e)s diplômé(e)s d'état (IDE), aide-soignant(e)s (ASQ), agents de services hospitaliers (ASH),
- de **l'assistante sociale** qui prépare votre sortie et met en place les aides nécessaires,
- du **psychologue** qui assure un soutien psychologique aux patients et à leur famille qui en expriment le besoin,

Personnel
de rééducation



Infirmier(e)
diplômé(e) d'état



Infirmière
référente des soins



Aide
Soignant(e)



Agent des services
hospitaliers



- de la **diététicienne** qui assure le suivi diététique,
- de l'**art-thérapeute** qui permet, au cours de séances individuelles et collectives, l'expression de problèmes intérieurs grâce au mode d'expression artistique,
- du **service pharmacie** qui valide et prépare les traitements médicamenteux.

Médecins,
Assistante sociale,
Diététicienne,
Art-thérapeute
Professionnels
de la pharmacie
Psychologue



□ LE PÔLE ADMINISTRATIF

Le pôle administratif se compose de deux secrétaires qui sont en charge de l'accueil et de la gestion des dossiers administratifs : préparation du dossier d'entrée, des documents de sortie, facturation. Il se compose également des professionnels qui coordonnent les activités de l'établissement (direction, comptabilité, service qualité, service informatique).

□ LES SERVICES LOGISTIQUES

Les services logistiques regroupent le service de restauration, de maintenance et les agents d'entretien.





Le bien-être et les soins sur-mesure

L'équipe pluridisciplinaire propose aux patients de nombreuses activités dans le cadre de leur prise en charge : kinésithérapie, ergothérapie, art-thérapie, sophrologie ou relaxation, balnéothérapie, gymnastique douce, renforcement musculaire, ateliers de marche, ateliers créatifs... Les séances sont collectives (en groupe) ou individuelles.

Le plateau de rééducation est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 16h30 et le samedi matin de 8h30 à 12h.

□ UN PLATEAU TECHNIQUE À LA POINTE

Pour vous proposer une prise en charge optimale, la Clinique du Val d'Aquennes a modernisé son plateau technique et s'est dotée d'équipements à la pointe de la technologie.

- La salle de rééducation comprend :

- une grande salle de rééducation pour une prise en charge collective,
- 5 box individuels pour permettre une prise en charge individualisée avec les kinésithérapeutes,
- une salle d'activités où ont lieu les séances de gymnastique douce,
- une salle dédiée à l'ergothérapie et à l'art-thérapie.

- Nos équipements :

L'ensemble du matériel est d'acquisition récente. Il relève entièrement des dernières technologies :

- appareil d'isocinétisme,
- arthromoteurs,
- appareils de cryothérapie,
- appareils de pouliothérapie,
- tapis de marche,
- vélos,
- appareil d'analyse de la marche,
- appareil de renforcement musculaire des membres supérieurs et inférieurs,
- steppers.

- La balnéothérapie :

La clinique dispose d'une balnéothérapie entièrement neuve avec un bassin de 7x12 m permettant de proposer aux patients des séances de rééducation dans l'eau à l'aide de matériels divers (ballons, planches, frites, vélos etc...). Les patients peuvent également bénéficier de massages grâce aux jets d'eau. Il est indispensable d'avoir l'accord du médecin pour bénéficier des séances de balnéothérapie.

Votre arrivée

Le jour de l'admission vous devez présenter :

- Votre **carte d'identité**,
- Votre **carte de sécurité sociale** et de **mutuelle**,
- Le **bulletin d'hospitalisation** de l'établissement d'origine,
- Le **courrier** du chirurgien ou du médecin traitant, si vous n'avez pas été hospitalisé,
- Les **ordonnances** de traitement
- La **date de rendez-vous** post-opératoire,
- Les **résultats** biologiques, examens de radiologie, électrocardiogrammes, examens de laboratoire, ou autres examens pratiqués,
- **Nom et coordonnées** du médecin traitant,
- **Nom, prénom, numéro de téléphone et lien de parenté d'une personne à prévenir.**

VOS EFFETS PERSONNELS À APPORTER

Pour votre séjour vous devez apporter :

- Un nécessaire de toilette (y compris du linge de toilette),
- Des vêtements de jour et de nuit (y compris robe de chambre et chaussons),
- Des vêtements dans lesquels vous êtes à l'aise, de préférence de sport, pour la rééducation,
- Des chaussures de sport antidérapantes,
- Un bonnet et un maillot de bain, peignoir et claquettes pour la balnéothérapie,
- Un cadenas pour le placard de la chambre,
- Un sac pour le linge sale car son entretien vous incombe.

VOS OBJETS DE VALEUR

Afin de sécuriser vos biens personnels, l'établissement :

- met à l'accueil un coffre fort à disposition des patients,
- met à la vente des cadenas pour sécuriser le placard de la chambre (5€).

De manière générale, il est recommandé de ne pas apporter vos objets de valeur et de ne pas garder vos moyens de paiement (chèque, espèces, carte bleue) dans votre chambre. **En cas de perte ou de vol, vos biens sont sous votre entière responsabilité.**

Toutes les prestations supplémentaires (coiffeur, esthéticienne, presse, repas accompagnant etc...) peuvent être réglées à la fin de votre séjour.

□ IDENTITOVIGILANCE

Pour assurer la sécurité des soins et prévenir les risques d'erreurs liés à l'identité, très souvent au cours de votre séjour, il vous sera demandé de décliner votre identité. De plus, un bracelet d'identité vous sera remis dès votre entrée. **Son port est obligatoire.**

□ LES RÈGLES DE L'ÉTABLISSEMENT

Nous vous rappelons ici les règles essentielles de sécurité. Leur non respect peut entraîner un départ prématuré de la structure :

- Il est interdit de fumer dans l'établissement en vertu du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions de l'interdiction de fumer dans les locaux affectés à un usage collectif. Fumer vous expose à un risque d'amende.
- Aucune boisson alcoolisée, aucun médicament personnel (hors traitement particulier en accord avec le médecin) ne doivent être apportés aux patients par les visiteurs.
- Il est interdit de sortir de l'enceinte de la clinique et d'aller se promener dans le quartier ou le village sans une autorisation spécifique.

□ LES PERMISSIONS DE SORTIE EXCEPTIONNELLE

Il est possible de sortir le samedi ou le dimanche **un week-end sur deux**. Une demande doit être au préalable faite avant pour obtenir l'aval du médecin et de la direction. **Les autorisations ne sont jamais acceptées le premier week-end suivant votre entrée.**

Votre confort, notre priorité

□ 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). Les tarifs sont indiqués à l'accueil. Toutefois la direction se réserve le droit, lorsque des raisons de service l'exigent, de procéder à des changements de chambre.

□ VOTRE CHAMBRE PARTICULIÈRE CONFORT PLUS

Des chambres particulières « Confort Plus » sont à votre disposition. Il s'agit de chambres pour lesquelles sont associées des prestations hôtelières supplémentaires.

Cette prestation comprend :

- un kit de toilette avec des produits de beauté de la marque « L'Occitane® »,
- la fourniture et l'entretien du linge de toilette et d'un peignoir,
- un quotidien et un hebdomadaire au choix,
- un petit-déjeuner gourmand,
- des boissons chaudes et fraîches à volonté.

N'hésitez pas à vous renseigner à l'accueil.

□ VOTRE CHAMBRE DOUBLE

Des chambres doubles sont également proposées. Celles-ci ne font pas l'objet d'une facturation. Elles disposent du même confort que les chambres particulières.

Toutes nos chambres sont équipées

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





La restauration

La Clinique du Val d'Aquennes dispose d'une cuisine interne où les repas sont préparés sur place en respectant les normes d'hygiène en vigueur (HACCP). Les menus sont élaborés par la diététicienne de la clinique et les repas peuvent être adaptés à votre état de santé, vos goûts ou encore vos convictions religieuses. Les régimes sont appliqués suivant la prescription médicale.

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.

Horaires et lieux des repas :

- **En chambre, le petit-déjeuner est servi :**

entre **7h00** et **7h45** la semaine

entre **7h30** et **8h30** le week-end

- **En salle de restaurant, le déjeuner est servi à partir de :**

11h45 pour les personnes installées en fauteuils roulants ;

12h00 pour les personnes aidées d'un déambulateur ou de cannes anglaises ;

12h15 pour les personnes autonomes.

- **Dans le grand salon, le goûter est servi de 16h à 17h.**

Il est réservé exclusivement aux patients. Les accompagnants ne bénéficient pas du goûter. Toutefois, et seulement en fin de service, le personnel pourra leur proposer une boisson.

- **En salle de restaurant, le dîner est servi à partir de :**

18h45 pour les personnes installées en fauteuils roulants ;

19h00 pour les personnes aidées d'un déambulateur ou de cannes anglaises ;

19h15 pour les personnes autonomes.

Chaque soir une tisane vous est proposée après le dîner.

Des distributeurs de boissons et snacks sont à disposition dans le grand salon.



Aumônerie

Un service d'aumônerie est présent tous les lundis après-midi. Une messe est célébrée une fois par mois. Selon, vos convictions religieuses, le service d'aumônerie peut vous mettre en relation avec les ministères des autres cultes.

Poste

Les lettres que vous souhaitez expédier doivent être timbrées et confiées à l'accueil avant 17h.

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.

Votre sortie

En fonction de l'évolution de votre état de santé, le médecin détermine avec vous la date et les conditions de votre sortie.

ORGANISATION DE LA SORTIE MODE D'EMPLOI

- La sortie définitive de l'établissement est décidée par **le médecin** lors du staff pluridisciplinaire,
- Les sorties ont lieu le matin à partir de **9h**,
- **Toute sortie sans autorisation médicale doit être signalée.** Pour cela, il faut remplir un document de sortie contre avis médical afin de dégager la clinique de toute responsabilité,
- Vous aurez à régler le téléphone, la télévision, les frais engagés pendant votre séjour (coiffeuse, esthéticienne, pédicure, repas accompagnants etc...), le forfait journalier et le supplément de la chambre particulière s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle,
- **Les frais d'hospitalisation sont pris en tiers payant.**

Informations utiles

☐ HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL :

- 8h00 - 13h00 et 13h30 - 18h00 du lundi au vendredi
- 8h00 - 13h00 le samedi
- 13h30 - 18h00 le dimanche

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, de tenir compte du 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 se déplacer 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, ils doivent en informer l'accueil **la veille** et s'y procurer un ticket repas.

Votre satisfaction

Avant de partir, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction qui est remis avec le livret d'accueil lors de votre arrivée. Vos remarques sont précieuses pour nous aider à améliorer la qualité de la prise en charge et la sécurité des soins. Il est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil. Si vous avez oublié de le remplir avant de partir, il est possible de nous l'adresser par courrier.

Un cahier de plainte et réclamation orale est disponible auprès du service qualité.

Enfin, vous avez également la possibilité de faire part de vos réclamations par courrier adressé à la Direction de l'établissement. Nous vous répondrons dans les meilleurs délais.

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 conduites par l'infirmière hygiéniste attachée à l'établissement telles que : la formation continue en hygiène, la surveillance épidémiologique, la rédaction de protocoles.

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 sont pas 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.

RAPPEL

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

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

SÉCURITÉ INCENDIE

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

- 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 **fermez portes et fenêtres** pour éviter les courants d'air
- 3 **Calfoutez 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. Les professionnels de santé sont là pour prendre soin de vous. Alors, ne les « brutalisez » pas verbalement et soyez bienveillants à leur égard. Ils vous en seront reconnaissants.

□ DROIT À L'INFORMATION DU PATIENT

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.

□ VOTRE 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.

□ 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

À 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.

□ 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 votre 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 sera à votre charge.

La confidentialité de votre dossier sera assurée. Les professionnels concourant à votre prise en charge sont soumis au secret professionnel.

□ 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 la Direction.

Vous pouvez écrire à la Direction :

*Clinique du Val d'Aquennes - Direction de l'Établissement
Chemin du Bois d'Aquennes - 80800 VILLERS-BRETONNEUX.*

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

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Lors de la réception de votre plainte, il sera fait un lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Le cas échéant, vous pourrez être mis en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du Directeur de l'établissement ou de son représentant, de deux représentants des usagers et des membres du personnel de la clinique.

Vous pouvez consulter la liste des membres de la CDU sur les tableaux d'affichage situés en face des ascenseurs au rez-de-chaussée ou au 1^{er} étage.

Vous avez également la possibilité de joindre les représentants des usagers au 06 95 54 71 46.

Missions :

La CDU 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 peut proposer à l'établissement des mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU 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 cette instance, un règlement intérieur est à votre disposition sur demande.

GESTION DES RÉCLAMATIONS PAR LA CDU

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 pour qui il 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 de naissance ou d'usage, date et lieu de naissance).

Renouvelables tous les trois ans, les directives anticipées 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 tout personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

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

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée 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