

**LIVRET D'ACCUEIL**

**CLINIQUE DU VALOIS – SENLIS**

# SOMMAIRE

## NOTRE ETABLISSEMENT

Sommaire .....	2
Direction .....	3
Notre établissement.....	4

## VOTRE ADMISSION

Documents nécessaires pour votre admission .....	5
Prise en charge financière de vos frais d'hospitalisation .....	6
Préparer votre séjour .....	7
Demande de chambre seule .....	7
Anonymat – confidentialité .....	7
Personne de confiance .....	8
Rencontre avec un médecin .....	8
Bulletin de situation .....	8

## L'ABCÉdaire de VOTRE SEJOUR

Argent, Accompagnants, Bibliothèque, Boissons, Chambre .....	9
Courrier, culte, coiffure, fleurs, Interdits .....	10
Interprétariat, Internet, Ligne et Toilette .....	11
Presse, Prothèse et Lunettes, Repas .....	12
Règlement intérieur, Respect mutuel, Sonnette.....	13
Sécurité incendie, Stationnement, Suppléments, TV .....	14
Téléphone, Visites .....	15

## VOTRE SORTIE

Formalités, Transport sanitaire .....	16
---------------------------------------	----

## INFORMATIONS DU PATIENT

CLIN .....	17
CLUD.....	18
CLAN.....	18
CRUQ, comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance .....	19
Réclamations.....	20
Infos pratiques et contacts.....	21
Accès au dossier patient.....	22
Charte de la personne hospitalisée.....	24
Charte de la personne âgée dépendante .....	25

## ANNEXES

Tarifs
Questionnaire de satisfaction

Vous allez être pris en charge dans notre établissement, et nous vous remercions de votre confiance.

Toute l'équipe de la Clinique du Valois sera à votre disposition pour vous dispenser des soins de qualité dans un environnement le plus reposant possible.

Ce livret d'accueil est fait pour faciliter votre séjour, en vous apportant le plus de précisions possibles sur les divers aspects de votre vie à la Clinique.

Un questionnaire de satisfaction est inséré à ce livret. En le remplissant, vous nous permettez d'améliorer la qualité de nos services.

Restant tous mobilisés pour répondre à vos besoins, mon équipe et moi-même vous souhaitons un prompt rétablissement.

Dr Christophe CASSAN  
Président Directeur Général

## NOTRE ETABLISSEMENT

Etablissement autonome, appartenant au secteur privé, nous sommes installés dans l'enceinte du Centre Hospitalier de Senlis. La construction de la Clinique du Valois a débuté en Février 2006 et elle a ouvert ses portes en Novembre 2007.

Les normes les plus modernes en termes de qualité des soins et de confort hôtelier ont été appliquées pour la réalisation de cet établissement.

Il est composé de deux services dédiés aux personnes âgées :

- ⇒ Une unité de 40 lits de Médecine pour la prise en charge des pathologies aiguës nécessitant quelques jours d'hospitalisation.
- ⇒ Une unité de 40 lits de Soins de suite pour des convalescences de quelques semaines.

Nous mettons également à votre disposition un centre de soins externes doté de salles de consultations et d'examens spécialisés ainsi que des lits de surveillance de jour, permettant de suivre les patients à la demande des médecins traitants en dehors des périodes d'hospitalisation.

En collaboration avec les autres acteurs présents dans l'enceinte du Centre Hospitalier, nous pouvons réaliser tous les examens de laboratoire et d'imagerie (radiologie, échographie doppler, TDM, IRM).

Les équipes médicales comprennent des médecins salariés de la Clinique assurant le suivi des patients de Soins de suite, ainsi que des Médecins spécialistes libéraux exerçant au sein du service de Médecine et des soins externes.

Une permanence médicale est assurée 7 jours sur 7 et 24h sur 24h pour assurer votre sécurité.

Afin d'apporter une qualité de soins toujours optimale, la Clinique du Valois dispose d'équipes soignantes et administratives performantes et mobilisables jour et nuit.

La Clinique est membre de la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP).

# VOTRE ADMISSION

Les admissions s'effectuent pour tous les services l'après-midi entre 13H et 16H au plus tard.

En liaison avec le médecin de l'établissement hospitalier où vous séjournerez et notre service des admissions médicales, vous serez admis à la Clinique sous la responsabilité d'un de nos médecins.

## BUREAU DES ADMISSIONS ADMINISTRATIVES

Tél: 0 826 306 306

Fax : 03 44 27 03 13

Du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00

## DOCUMENTS NECESSAIRES POUR VOTRE ADMISSION

Pour votre prise en charge, n'oubliez pas de vous munir des documents justifiant de votre couverture sociale, c'est-à-dire selon votre cas :

- ✓ Carte d'identité ou passeport,
- ✓ carte d'assuré sociale VITALE et son attestation à joindre, mentionnant les droits ouverts,
- ✓ carte en cours de validité si vous avez une mutuelle ou une attestation de prise en charge,
- ✓ votre attestation CMU (Couverture Médicale Universelle) si vous en bénéficiez.
- ✓ **Un acompte** sur vos frais divers par chèque bancaire, carte bleue ou espèces vous sera demandé.

### En cas d'accident du travail :

- ✓ Si vous êtes victime d'accident du travail : l'attestation triptyque remise par votre employeur.

### Mutuelle

- ✓ au cas où la réponse de la mutuelle concernant votre prise en charge ne nous serait pas parvenue le jour de votre sortie, vous devrez régler la facture des frais de séjour qui vous sera remboursée directement par votre mutuelle.

Si vous n'êtes pas en mesure de nous fournir tous les justificatifs à l'entrée, invitez un membre de votre famille ou un de vos proches à se présenter au service des admissions, muni des pièces manquantes afin de régulariser votre dossier administratif.

## LA PRISE EN CHARGE FINANCIERE DE VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

### Les frais fixés et pris en charge par les organismes d'assurance maladie :

( le taux de prise en charge par l'assurance maladie est fonction de l'affection médicale dont vous souffrez) :

- ⇒ **Les frais de séjour** : ils couvrent les soins courants, les frais d'hébergement et les médicaments.
- ⇒ **Les actes médicaux** : les honoraires des praticiens, frais de laboratoire, de radiographies...

### Les frais pouvant être pris en charge par votre assurance complémentaire, votre mutuelle (CMU le cas échéant) ou restant à votre charge :

- ⇒ **Le forfait journalier** : il s'agit de votre contribution réglementaire aux frais d'hébergement des établissements de santé. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Il est facturé du jour d'entrée au jour de sortie compris. Vous devez le régler même si vous êtes pris en charge à 100%. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut le couvrir, consultez-la avant votre hospitalisation. Vous en êtes exempté(e) dans certaines situations (accident de travail ou maladie professionnelle, 6<sup>ème</sup> mois de grossesse, invalide de guerre..)
- ⇒ **Le ticket modérateur** : il correspond à la partie des frais non remboursés par la sécurité sociale. Celui-ci peut-être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé. Si vous ne possédez pas de mutuelle ou de complémentaire santé, vous devrez payer en règle générale 20 % des frais de séjour.
- ⇒ **Les suppléments hôteliers** : la clinique met à votre disposition des chambres individuelles justifiant la facturation d'un supplément journalier pouvant être pris en charge partiellement ou totalement par votre mutuelle, mais en aucun cas par l'assurance maladie.

A votre demande, l'établissement peut vous fournir diverses prestations hôtelières (téléphone, télévision, fournitures incontinences, entretien du linge, repas accompagnant..) qui restent à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous ne pouvez pas justifier de vos droits à l'assurance maladie, la clinique sera dans l'obligation de laisser à votre charge l'intégralité des frais de séjour.

## PREPAREZ VOTRE SEJOUR

Vous serez accueilli(e) et pris(e) en charge par l'équipe soignante qui veillera à votre installation dans les meilleures conditions possibles.

### **Votre dossier médical :**

- ⇒ vos documents médicaux récents en votre possession (carte de groupe sanguin, radiographies, résultats de vos examens de laboratoire, rapports, comptes rendus, lettre du médecin traitant, ordonnances des traitements en cours).

### **Vos médicaments personnels:**

- ⇒ Ils doivent être confiés en totalité à l'infirmière qui vous les restituera lors de votre sortie. Pour la sécurité de tous, aucun médicament personnel ne doit rester dans votre chambre.

### **Vos effets personnels:**

- ⇒ le linge personnel : pyjama, chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, etc.
- ⇒ linge de toilette : gants et serviettes,
- ⇒ trousse de toilette complète : savon, dentifrice, shampoing, rasoir, etc.

## CHAMBRE INDIVIDUELLE

Si vous avez demandé une chambre individuelle, nous nous efforcerons de vous donner satisfaction selon les disponibilités du service au moment de votre hospitalisation (avec supplément, pris en charge par votre mutuelle, s'il est prévu dans votre contrat). Contactez la Clinique, aux numéros indiqués ci-dessus, dès votre inscription si vous souhaitez réserver une chambre individuelle.

## ANONYMAT - CONFIDENTIALITE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas révélée, signalez-le à votre arrivée aux admissions et dans le service de soins, le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

Comme la loi nous y oblige, nous vous garantissons la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales.

Il vous sera également demandé de nous indiquer les nom, adresse et numéro de téléphone de la personne à prévenir en cas de nécessité et les coordonnées de votre médecin référent.

### **Traitement informatique et libertés :**

Sauf opposition pour des raisons légitimes de votre part, certains renseignements vous concernant (recueillis au cours de votre séjour) feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour avec établissement de statistiques en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 et du 7 janvier 1997 relatifs au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du Code de la Santé Publique, ainsi qu'à la traçabilité obligatoire dans le cadre des vigilances sanitaires.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés (en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978), tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès de son médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

### Dossier médical informatisé :

Le dossier médical informatisé (DMI) est mis en place progressivement au sein de la Clinique.

Il regroupe les données médicales du patient provenant

- du patient lui-même (renseignements personnels),
- du médecin traitant (diagnostics, résultats, traitements, etc.),
- de tous professionnels de santé qui participent à la prise en charge (rapport de spécialistes, etc.)
- d'éléments personnels et transitoires spécifiques à la réflexion médicale. Le contenu, la forme et le support du dossier médical informatisé respectent scrupuleusement la législation relative au secret médical et au secret professionnel partagé.

### PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, *« toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation à moins que le malade n'en dispose autrement ».*

L'Etablissement a l'obligation de permettre au patient de désigner une personne de confiance dès son entrée à la Clinique. Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire mis à votre disposition aux admissions ainsi qu'auprès des infirmières du service.

La révocation ou le changement de désignation peut être effectué à tout moment durant l'hospitalisation selon les volontés du patient.

Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être la personne de confiance ou une autre personne.

Lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée, c'est le Juge des tutelles qui statue sur la nomination de la personne de confiance.

### RENCONTRE AVEC UN MEDECIN

Si votre famille souhaite rencontrer le médecin concernant votre état de santé, il est très important qu'elle fasse la démarche en se rapprochant de l'infirmière de l'étage qui fera suivre votre demande auprès du médecin concerné pour fixer un rendez-vous.

### BULLETIN DE SITUATION

N'oubliez pas de prévenir votre employeur de votre absence et adressez-lui le bulletin de situation délivré par le service des admissions : il sert d'arrêt de travail. Un double doit être envoyé au centre de sécurité sociale.



## L'ABCédaire de votre séjour

### « A »

- ✓ *argent/objets précieux*

Les objets de valeurs ou liquidités doivent être déposés au coffre, en l'absence de cette formalité, la Direction décline toute responsabilité en cas de dégradation, de perte ou de vol ( loi du 6 juillet 1992).

- ✓ *accompagnants*

Si vous le désirez, un membre de votre famille peut être autorisé à prendre ses repas dans votre chambre. Les demandes sont à formuler avant 10h et le prix de cette prestation vous sera indiqué par le cadre de santé.

Un lit d'appoint accompagnant est disponible dans les chambres luxes.

### « B »

- ✓ *bibliothèque*

Des ouvrages sont mis gracieusement à votre disposition, veuillez vous rapprocher de l'hôtesse d'accueil pour en faire la demande.

- ✓ *boissons*

Un espace « convivialité » avec distributeurs de boissons et petites collations est à votre disposition dans le hall d'accueil.

### « C »

- ✓ *chambre*

Toutes les chambres (1 et 2 lits) disposent d'une salle d'eau particulière avec WC, vous pouvez disposer, moyennant supplément, d'une chambre individuelle, d'une télévision et d'une ligne téléphonique directe

✓ *courrier*

Le personnel du service vous remettra les mandats, lettres ou paquets qui peuvent vous être adressés. Invitez vos correspondants à bien mentionner vos noms et prénoms ainsi que le service dans lequel vous séjournez.

✓ *culte*

Les ministres du culte de toute confession ont accès à la clinique et peuvent rendre visite aux personnes qui en font la demande.

✓ *coiffure/pédicure*

Moyennant participation et sur rendez vous, un service extérieur de coiffure et de pédicure vous est proposé.

Le règlement de cette prestation s'effectue directement auprès du professionnel concerné, la prise de rendez vous est assurée par l'accueil de notre établissement.

## « F »

✓ *fleurs*

La terre étant favorable au développement de micro organismes, nous vous invitons à ne pas entreposer de plantes en pot dans votre chambre. Toutefois, les fleurs coupées sont autorisées.

## « I »

✓ *interdits*

Dans l'intérêt de tous, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement (décret 1386 du 15/11/06). Tout contrevenant s'expose à des sanctions et se verrait signifier sa sortie administrative immédiate.

Les boissons alcoolisées ainsi que toute substance illicite sont formellement interdites au sein de l'établissement.

Par mesure d'hygiène, les animaux de compagnie ne sont pas autorisés à pénétrer dans l'établissement.

✓ *interprétariat*

Certains membres de notre équipe mettent leurs compétences linguistiques à votre disposition afin de faciliter votre prise en charge.

✓ *internet*

Une connexion Internet est à votre disposition gratuitement dans le hall d'accueil.

« L »

✓ *linge et toilette*

Durant votre séjour, le blanchissage du linge personnel peut être assuré sur demande par nos soins. Vous trouverez dans votre chambre les tarifs correspondants à cette prestation.

Les patients doivent apporter leur nécessaire de toilette dès leur arrivée.

Outre les effets personnels, il est vivement conseillé de prévoir : le linge et les vêtements nécessaires à la durée du séjour y compris le nécessaire de toilette et les serviettes de table.

Il est interdit de laver le linge dans les lavabos.

## « P »

### ✓ *Presse*

Des journaux sont à votre disposition à l'accueil.

### ✓ *Prothèse et lunettes*

Sur simple demande auprès du personnel, des boîtiers de protection seront mis à votre disposition afin d'éviter toute perte ou détérioration de votre appareillage.

La responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée si un tel objet est égaré ou endommagé.

## « R »

### ✓ *Repas*

L'hygiène et la qualité des aliments que nous vous proposons sont régulièrement contrôlées par des laboratoires extérieurs.

Nos menus sont élaborés avec le concours d'une diététicienne et sont adaptés à votre état de santé ainsi qu'à vos besoins nutritionnels.

Pour chaque repas, vous pourrez organiser votre menu en fonction du choix qui vous est proposé et de votre régime.

Nous vous rappelons que l'apport de boisson et nourriture provenant de l'extérieur n'est pas autorisé.

### *Horaires des repas :*

Petit déjeuner	Déjeuner	Dîner
Entre 8h00 et 8h30	Entre 12h00 et 12h30	Entre 18h30 et 19h00

✓ *Règlement intérieur*

Toute personne pénétrant dans l'enceinte de la Clinique du Valois est soumise à des règles générales décrites dans le règlement intérieur et dont le contenu est motivé par des textes et des règlements régissant le droit hospitalier.

La version intégrale de ce document est disponible à l'accueil.

✓ *respect mutuel*

Le respect doit prévaloir dans nos relations, ainsi il est de notre devoir de :

- vous accueillir avec cordialité et courtoisie dès le premier contact téléphonique puis tout au long de votre séjour
- nous présenter clairement à vous dans notre fonction
- vous rencontrer dans le respect de vos diversités sociales, culturelles ou religieuses
- vous informer, répondre à vos interrogations et être à votre écoute
- vous préciser les bénéfices et les risques de votre prise en charge ( traitement, examens, gestes techniques ...)
- respecter vos proches ainsi que votre intimité et votre vie privée
- mettre à votre disposition des locaux propres et entretenus par notre personnel

En retour, nous attendons votre collaboration pour :

- votre attention particulière envers les autres patients désireux comme vous d'effectuer un séjour dans un environnement de qualité
- Une tenue vestimentaire correcte lorsque vous circulez en dehors de votre chambre
- votre considération à l'égard de notre travail
- Respecter le silence de rigueur dans l'établissement.

« S »

✓ *sonnette*

La sonnette d'appel se trouve à la tête de votre lit et dans les sanitaires afin de vous permettre de demander l'aide d'un personnel soignant lorsque cela est nécessaire.

N'hésitez pas à appeler en cas de besoin.

✓ *Sécurité incendie*

Il est interdit d'utiliser des bougies, encens et tout appareil à flamme nue ou appareils électriques et multiprises.

L'ensemble des mesures relatives à la sécurité incendie sont observées par notre établissement. Le personnel est formé régulièrement par le biais d'exercice incendie et évacuation et notre établissement est équipé de dispositifs règlementaires de détection et d'extraction de fumées.

L'ensemble des issues de secours sont matérialisées par une signalisation lumineuse.

Pour votre sécurité nous vous invitons vivement à consulter les consignes de sécurité.

✓ *stationnement*

Les voies d'accès doivent rester libres de tout stationnement afin de ne pas gêner l'accès pour les ambulances et les sapeurs pompiers.

Des places de stationnement gratuites existent en face de la Clinique

Le portail extérieur de la Clinique est fermé de 21h00 à 7h00

✓ *suppléments*

les suppléments que vous avez demandé seront joints à votre facture et devront être réglés lors de votre sortie : chambre particulière, repas accompagnant, téléphone, télévision, fournitures incontinence ...

« T »

✓ *télévision*

La Clinique du Valois vous propose un large bouquet de chaînes de télévision afin d'agrémenter votre séjour.

Une télécommande vous sera remise à l'accueil sous caution.

Afin de respecter la tranquillité de chacun, veuillez à baisser le son après 20h.

✓ *téléphone et téléphone portable*

En raison du risque d'interférences au niveau des appareils médicaux et par souci de tranquillité envers les autres patients, l'utilisation de téléphone portable n'est pas autorisée dans les services de soins.

Une ligne téléphonique directe avec numéro personnel peut vous être attribuée si vous le souhaitez, ainsi vous pourrez être joint directement et appeler vers l'extérieur.

La facturation de vos communications est établie informatiquement et vous sera remise lors de votre départ (prix en annexe 2)

Les communications pour les postes intérieurs de la Clinique sont gratuits

*Pour obtenir le standard, faites le 9*

*Pour appeler l'extérieur, faites le 0 puis composez votre numéro*



✓ *visites*

Vos parents ainsi que vos amis sont les bienvenus au sein de notre clinique entre 12h et 20h. Pour le confort de tous nous vous demandons d'être attentif au bruit.

Lors des soins et de l'entretien de la chambre par notre personnel, les visiteurs sont invités à sortir de la chambre et peuvent patienter dans les salles de convivialité mises à leur disposition à chaque étage.

Nous vous rappelons que les enfants de moins de 15 ans ne peuvent rendre visite aux patients hospitalisés.

## VOTRE SORTIE

C'est votre médecin qui décidera de la date de votre sortie.  
Les sorties ont lieu impérativement le matin entre 9 H 30 et 12 H 00.  
Si vous demandiez à sortir définitivement contre l'avis médical, une information précise sur les risques encourus vous sera délivrée par le médecin et le personnel soignant et vous devrez signer une attestation déchargeant les médecins et la clinique de toute responsabilité.

### FORMALITES

Vous voudrez bien vous rendre au bureau des admissions pour procéder aux formalités administratives :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif,
- Payer le forfait journalier si celui-ci n'a pas été pris en charge,
- Payer les divers suppléments restant à votre charge : chambre individuelle, téléphone, télévision, fournitures incontinence, linge (tarif en annexe 1).

Il vous sera remis :

- Les résultats d'examens et les ordonnances éventuelles prescrites par le médecin afin d'assurer la continuité des soins.
- La facture acquittée des suppléments,
- Le chèque de caution déposé lors de l'admission,
- Un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation à adresser à votre Employeur et à votre Caisse d'Assurance Maladie,

### QUESTIONNAIRE DE SORTIE

**N'oubliez pas de nous remettre le questionnaire de satisfaction rempli (annexe 2).**  
Celui-ci est une aide précieuse pour évaluer et améliorer la qualité de nos prestations.

### MODE DE TRANSPORT - AMBULANCE

Si votre sortie de la Clinique a été prescrite et autorisée en ambulance ou en VSL (Véhicule Sanitaire Léger) pour rentrer chez vous, vous nous indiquerez la société de transport de votre choix. A défaut, le bureau d'accueil pourra organiser votre retour par une société agréée du secteur.



# DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

## QUALITE ET PREVENTION DES RISQUES

### Cellule qualité

Une cellule qualité fonctionne dans l'établissement, chargée de coordonner les actions concernant la satisfaction des patients, la gestion des risques et l'amélioration de la sécurité des personnes et des biens.

### Commissions et comités

Afin d'améliorer la sécurité des soins auprès des patients hospitalisés, la clinique a mis en place, dans le cadre du respect de la réglementation sanitaire, un ensemble de commissions et comités ayant pour vocation de réduire les risques liés à l'hospitalisation.

### *LE CLIN (comité de lutte contre les infections nosocomiales)*

Conformément aux orientations de la politique nationale de santé, la Clinique du Valois 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 qui définit un programme de maîtrise du risque infectieux. La mise en œuvre de ce programme est confiée à l'équipe opérationnelle d'hygiène. Le CLIN est une équipe pluridisciplinaire qui se réunit au minimum trois fois par an.

### Ses missions sont :

- La **prévention** des infections nosocomiales, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène.
- La **surveillance** des infections nosocomiales.
- La définition **d'actions d'information et de formation** de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections nosocomiales.
- L'évaluation périodique des actions de lutte contre les infections nosocomiales, dont les résultats sont utilisés pour l'élaboration des programmes ultérieurs d'action.

La finalité du CLIN est de vous assurer, au quotidien, la meilleure sécurité de soins possible.

## **LE CLUD (comité de lutte contre la douleur)**

**Art 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 et traitée... »

L'équipe médicale et soignante est particulièrement attachée à l'évaluation de la douleur et à son traitement. Un comité de lutte contre la douleur a donc été créé. Il a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine. Il propose à partir du bilan de l'existant, des actions de formation continue des personnels et met en place des procédures et protocoles pour prévenir, traiter et soulager la douleur.

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir, la traiter, ne la laissez pas s'installer ! votre participation est essentielle. Vous seul( e ) pouvez décrire votre douleur. Nous insistons sur la nécessité pour vous et pour nous de parler de votre douleur, celle que vous ressentez ou que vous craignez de ressentir. N'hésitez pas à poser toute question à ce sujet ; mieux nous connaissons votre douleur mieux nous pourrons la calmer. Le Comité de Lutte contre la douleur veille à la qualité de la prise en charge de votre douleur notamment à travers le suivi de votre satisfaction.

## **LE CLAN (comité de liaison alimentation et nutrition)**

Le CLAN s'inscrit dans la démarche qualité pour améliorer la prise en charge nutritionnelle des personnes fragilisées et obtenir une adéquation entre les besoins des patients, les commandes et la distribution des repas. Il mobilise une équipe pluridisciplinaire composée de membres du corps médical, de soignants, de personnel de la restauration et de l'hôtellerie.

Le CLAN a une triple mission :

- De conseil pour l'amélioration de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition (prévention de la dénutrition, diabète, adaptation des textures, etc...)
- D'impulsion d'actions adaptées destinées à résoudre des problèmes concernant l'alimentation et la nutrition.
- De formation et d'information des personnels concernés, axées sur les actions prioritaires à mettre en œuvre pour l'année en cours.

## **CRUQ (Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge)**

Conformément au décret n°2005-213 du 2 mars 2005 du code de la santé publique, il est instauré au sein de la Clinique du Valois une CRUQ

### *Missions :*

**ASSISTER ET ORIENTER** toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou encore juridictionnels dont elle dispose.

**ECOUTER** les éventuelles contestations et réclamations des patients ou de leur famille. Après avoir diligenté une enquête dans le service concerné, la Direction propose une réponse au plaignant dans des délais satisfaisants.

**INFORMER** également des voies de recours dont le patient dispose, s'il s'estime victime d'un préjudice à la suite de sa prise en charge.

**PRENDRE EN COMPTE** les réclamations et les réponses aux questionnaires de satisfaction dans le cadre d'une démarche globale d'amélioration de la qualité de prise en charge des patients.

**SENSIBILISER** le personnel sur les droits des patients.

## **COMITE de SECURITE TRANSFUSIONNELLE et D'HEMOVIGILANCE**

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite. L'activité transfusionnelle est encadrée par le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance qui élabore et met en application la politique transfusionnelle de l'établissement, en assure la traçabilité et le respect constant des bonnes pratiques.

## **Vous avez une réclamation, que faire ?**

Votre réclamation doit être adressée par écrit au Directeur général de l'établissement qui y répondra dans les meilleurs délais et pourra éventuellement saisir le médiateur.

Vous avez aussi la possibilité de saisir directement le médiateur :

- ✓ le médiateur médecin si votre réclamation met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical
- ✓ le médiateur non médecin pour les réclamations étrangères à ces questions. Si votre réclamation intéresse les deux médiateurs, ils peuvent être simultanément présents. Vous serez reçu par le médiateur dans les plus brefs délais suivant le dépôt de votre réclamation. Selon les cas, vos proches pourront participer à la rencontre. A l'issue de la procédure, le président de la CRUQ vous transmettra le compte rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre.

Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré, si elle le juge utile, la CRUQ formulera selon le cas :

- ✓ des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- ✓ des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez
- ✓ un avis motivé en faveur du classement de votre dossier

**Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CRUQ, le Directeur général de l'établissement répondra par écrit à votre réclamation et y joindra l'avis de la CRUQ.**

# INFOS PRATIQUES & CONTACTS

Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide.

NOR : MESP 0221143 D – Décret du 29 août 2002/NOR : SANP 4020786 A

Arrêté du 5 mars 2004

## ADRESSES UTILES

### Centre anti-tabac

Vous souhaitez recevoir des conseils personnalisés pour arrêter de fumer :

Tabac Info Service : 0825 309 310 de 8h à 20h du lundi au samedi, 0,15 euros/min

[www.tabac-info-service.fr](http://www.tabac-info-service.fr)

### Alcooliques anonymes

Vous avez besoin d'aide et de soutien pour votre sevrage alcoolique :

**ALCOOLIQUES ANONYMES**

Permanence téléphonique : 0820.32.68.83 (aafr@club-internet.fr)

[www.alcooliques-anonymes.fr](http://www.alcooliques-anonymes.fr)

### Femme battue/homme battu

Violences conjugales. Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire : Appelez le 3919

### Informations aux familles en cas de décès d'un proche

Association Française d'Information Funéraire

Tél : 01 45 44 90 03 – [www.afif.asso.fr](http://www.afif.asso.fr)

## **ACCES AU DOSSIER PATIENT ET CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS**

L'accès du patient ou de ses ayants droit au dossier médical sans l'intermédiaire obligatoire d'un médecin est une disposition majeure de la loi du 04 mars 2002.

Cette loi stipule que toute personne a le droit d'être informé sur son état de santé et peut avoir accès à l'ensemble des informations la concernant.

L'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier patient informatisé dont le contenu est couvert par le strict respect du secret médical.

La demande de consultation de votre dossier s'effectue par écrit et sera adressée au Directeur Général de l'établissement en précisant si vous souhaitez une consultation sur place ou l'envoi de copie par voie postale ainsi que les éléments du dossier dont vous souhaitez prendre connaissance.

Dans le cas d'une consultation sur place, il vous sera demandé de prendre rendez vous auprès de la Direction et dans le cas d'un envoi postal, il vous sera demandé d'utiliser un formulaire spécifique disponible à l'accueil que vous joindrez à votre courrier.

La consultation sur place est totalement gratuite et la Clinique du Valois met à votre disposition un accompagnement médical si vous en faites la demande ainsi qu'un espace vous permettant de consulter votre dossier en toute intimité.

En cas de transmission par voie postale, les frais de d'envoi et de reproduction seront à votre charge en tenant compte du consommable et de l'ammortissement du matériel.

Dans la mesure où votre demande contient l'ensemble des éléments précédemment cités, l'établissement dispose d'un délai légal de 8 jours pour vous adresser les documents demandés. Ce délai est porté à 2 mois si les informations datent de plus 5 ans.

Votre dossier médical est protégé par des règles de confidentialité. Il peut être communiqué à des tiers à la seule condition que vous en donniez l'autorisation de façon explicite.

En cas de décès, les informations pourront être transmises aux ayants droit qui en font la demande, sauf en cas de refus du patient exprimé de son vivant.

Pour les ayants droit, la demande se fait également par courrier adressé au Directeur Général en précisant :

- ✓ l'identité du défunt ainsi que la vôtre
- ✓ les documents que vous souhaitez consulter
- ✓ le motif légal de votre demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt, faire valoir vos droits)
- ✓ et en justifiant de votre qualité d'ayant droit