



LIVRET D'ACCUEIL

CLINIQUE LE VALD'ORB



CENTRE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE DU GRAND BÉZIERS

BIENVENUE

À LA CLINIQUE

MIEUX CONNAITRE LA CLINIQUE

- La clinique et le développement durable
- Qualité et certification
- Présentation architecturale
- Le plateau technique et l'équipe

VOTRE SÉJOUR

- Les formalités administratives
- Les informations pratiques
- Prévention et sécurité
- Vos obligations

HOSPITALISATION COMPLÈTE

- Le guide pratique

HOSPITALISATION DE JOUR

- Le guide pratique

LES DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Vous avez choisi de faire votre rééducation à la **Clinique Le VALD'ORB** et nous vous en remercions.

Ce livret d'accueil a été élaboré à votre attention, pour vous aider à connaître l'établissement, faciliter votre séjour (en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour) et vous éclairer sur les formalités administratives.

N'hésitez pas à solliciter les professionnels pour tout renseignement ou conseil. Vous serez orientés vers l'interlocuteur le mieux adapté à vos attentes.

Soucieuse de proposer aux patients une offre de soins de rééducation à proximité de leur secteur de résidence et de se rapprocher géographiquement du centre hospitalier et des établissements de soins du biterrois, la **clinique Le VALD'ORB**, initialement située à Lamalou Les Bains, s'est implantée sur la commune de Boujan sur Libron en 1993, dans des locaux adaptés à sa spécialité : **la rééducation fonctionnelle.**

Souhaitant présenter une alternative à l'hospitalisation classique pour les patients et éviter ainsi une coupure avec le milieu familial non nécessaire, nous avons obtenu en 2005, une autorisation administrative pour des places d'hospitalisation de jour.

Après la construction d'un nouveau bâtiment destiné à recevoir cette nouvelle activité, les premiers patients ont été accueillis en hospitalisation de jour dès janvier 2008.

VOUS AVEZ CHOISI DE SUIVRE VOTRE RÉÉDUCATION À LA CLINIQUE DU VALD'ORB



NOTRE MISSION

L'établissement assure la prise en charge des patients, en hospitalisation de jour ou en hospitalisation complète, pour les affections de l'appareil locomoteur pour lesquelles il est autorisé, ou il oriente le patient vers des établissements complémentaires avec lesquels les relations sont formalisées.



NOS VALEURS

En collaboration avec l'ensemble des professionnels travaillant dans cette structure, nous avons mis en place une politique d'établissement formalisée qui repose sur l'éthique et le respect de la dignité et des droits des patients. L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations qu'il propose. En effet, offrir à nos patients une prise en charge de qualité adaptée à leurs besoins et qui respecte les exigences de sécurité, de qualité et d'éthique est au coeur de nos préoccupations.

Pour cela, nous nous attachons à mettre en oeuvre les recommandations de bonnes pratiques et les nouvelles exigences réglementaires qui concernent le monde sanitaire.

En effet, nous assurons l'admission, sans distinction religieuse, culturelle, ethnique, financière ou d'âge, de tout patient consentant qui :

- présente une **pathologie susceptible d'être améliorée par la rééducation,**
- a les possibilités physiques et psychiques, permettant de supporter la thérapeutique,
- est **en mesure de bénéficier globalement des résultats du traitement...** et ce, dans la limite des disponibilités de la clinique.

Des locaux adaptés à vos besoins, un personnel compétent et disponible rendront, nous l'espérons, votre hospitalisation agréable et contribueront à votre rétablissement dans les meilleurs délais.

L'ensemble du personnel se joint à nous pour vous souhaiter un bon séjour.

La Direction Générale
Nicolas DAUDÉ & Bruno DENAT



DÉVELOPPEMENT DURABLE

À LA CLINIQUE

Les acteurs du domaine de la santé ont une responsabilité indiscutable sur la santé de leurs patients et c'est pourquoi leur engagement dans une démarche de développement durable revêt **une signification et une importance toute particulière**. Consciente de cette réalité, la clinique LE VALD'ORB a souhaité s'engager dans une démarche de développement durable. Il se définit comme le développement devant permettre de « répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

NOTRE OBJECTIF EST SIMPLE :

Concilier protection de l'environnement, efficacité économique et équité sociale pour assurer la pérennité de notre activité et **la continuité d'un service de qualité** répondant aux besoins de la population.

Acteurs à part entière de la vie de l'établissement, les patients sont invités à contribuer à ce projet, notamment pour le tri des déchets recyclables.

*“D'abord ne pas nuire, ensuite soigner”
(Serment d'Hippocrate)*



01 QUALITÉ & CERTIFICATION

La clinique poursuit depuis 1997 une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. Cette démarche constitue un engagement dans l'organisation, les compétences, les produits, pour vous assurer constamment un niveau de qualité et de sécurité optimal.

Le VALD'ORB a été certifié à quatre reprises sans aucune réserve ou recommandation obtenant ainsi le plus haut niveau de certification (catégorie A). Ces succès sont le fruit du travail collectif et du niveau d'exigence que nous avons déterminé pour notre démarche qualité.



Les rapports de certification sont consultables sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

La démarche qualité et gestion des risques est organisée autour des instances suivantes :

La CME est composée du corps médical sous la présidence du Médecin Chef, le Dr Bruno Denat. Les responsables de service et la direction participent à la CME.

Elle a pour mission :

- › De préparer en collaboration avec la direction le **projet médical d'établissement** qui définit pour plusieurs années les objectifs médicaux compatibles avec la politique sanitaire de la tutelle.
- › De préparer avec la direction les **mesures d'organisation des activités médicales** et de réfléchir sur leur orientation.
- › De contribuer à l'élaboration de la **politique d'amélioration continue** de la qualité et de la sécurité des soins.
- › D'arrêter avec la direction l'organisation de la **lutte contre les événements indésirables** associés aux soins.
- › De participer à la politique de **gestion des risques**.
- › D'organiser la **gestion et la sécurisation du médicament** dans l'établissement.

En collaboration avec la pharmacienne, la CME participera à la conduite de la politique du médicament, notamment dans le cadre du choix des médicaments et des questions relatives à la prescription, la délivrance et l'administration des médicaments.

LA CELLULE GESTION DES RISQUES

- › Placée sous la responsabilité du directeur administratif, la cellule de gestion des risques **est composée des responsables de service et du corps médical**.
- › Le gestionnaire des risques et le coordonnateur des risques associés aux soins est **M. Pierre Lebrun, directeur administratif**.

Il est chargé de suivre et d'analyser les événements indésirables et de proposer un programme d'action ainsi que des indicateurs de suivi.

En tant que responsable du management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse, le directeur s'assure que le système de management de la qualité est défini, mis en oeuvre et évalué :

- › **Identification des risques** à chaque étape de la chaîne du médicament, planification des améliorations à apporter pour éviter leur survenance,
- › **Information et formation du personnel** de l'établissement sur le processus au moyen de formations pluriannuelles mais aussi d'une documentation qualité complète,
- › **Signalement et analyse des événements indésirables** ou des dysfonctionnements liés à la prise en charge médicamenteuse.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)



« Dans le cadre du programme national de lutte contre les infections nosocomiales, nous mettons en place tous les moyens nécessaires pour réduire les risques infectieux liés aux soins ou à l'environnement. »

Dans ce domaine, l'instance compétente est le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales. Il est constitué de professionnels médicaux, paramédicaux et de la Direction et a pour mission de définir le programme d'action en matière de lutte contre les infections nosocomiales et de prévention de la résistance bactérienne aux antibiotiques.

- › Afin de mettre en oeuvre ce programme, une **Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** s'est constituée au sein de la clinique.

Elle assure l'élaboration, la mise en place et le suivi d'un programme actualisé annuellement en fonction des évolutions des exigences réglementaires. Le programme de la lutte contre les infections nosocomiales s'articule autour des orientations suivantes :

- › **Promouvoir la formation** des professionnels sur la lutte contre les infections nosocomiales.
- › **Améliorer l'organisation** des soins et des pratiques professionnelles.
- › Mieux informer les patients et communiquer sur le **risque infectieux** lié aux soins.
- › Informer les patients lors de la nécessité de mettre en place des **mesures d'isolement** pour des infections dépistées lors de leur séjour pour en limiter la transmission.
- › Participer à des **réseaux de surveillance**.
- › **Suivre et transmettre** aux tutelles des indicateurs comparables à l'échelon national. : **vous pouvez consulter ces indicateurs** sur <https://www.scopesante.fr/> en renseignant le nom de la clinique et en choisissant l'activité « soins de suite et de réadaptation ».

Les membres du CLIN et de l'EOH pourront répondre à vos questions si nécessaire.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Avoir mal n'est plus une fatalité !

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur de nos patients.

Nos équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et développent une politique qui s'articule autour des axes : **informer, prévenir, traiter ou soulager**.

Ce comité a pour mission de définir et de mettre en oeuvre la politique de prise en charge de la douleur dans l'établissement.

LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Ce comité :

- › Fournit des conseils pour la prise en charge nutritionnelle des patients
- › Veille à l'amélioration de la qualité des prestations alimentation/nutrition
- › Met en place des actions ciblées (enquêtes de satisfaction, formations sur les régimes...)

LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

Dès lors qu'un établissement de soins assume la responsabilité de prendre en charge un patient, de faire des choix pour lui, d'effectuer des actes de la vie quotidienne que le patient réalise seul en temps normal, **l'établissement doit s'interroger sur ses pratiques et sur son rôle.**

Ce questionnement éthique qui concerne tous les professionnels, nous avons décidé de le mener de façon concertée en associant plusieurs disciplines. Le comité est composé d'un infirmier, d'un aide-soignant, d'un médecin, d'un kinésithérapeute, de la surveillante générale, du chef kinésithérapeute et du directeur administratif.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une permanence de la
CDU est assurée tous
les mardis de 15h à 17h
dans le bureau de la
direction

Conformément à la réglementation, cette commission, composée du directeur administratif, des responsables médicaux et soignants et **des représentants des usagers**, se doit « d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose ». Cette commission, garante des droits du patient, l'assiste, l'informe et l'oriente.

SES MISSIONS

- › Veiller au respect des droits des usagers
- › Contribuer à l'amélioration de l'accueil des personnes malades et de leurs proches
- › Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge

Si vous souhaitez saisir cette commission, nous vous demandons de bien vouloir vous adresser, par écrit, au directeur de la clinique.

Si vous estimez avoir subi un dommage lié aux soins, vous pouvez, au préalable, être reçu par votre médecin référent ou, en son absence, par le médecin qui vous a pris en charge pour un entretien individuel, éventuellement accompagné d'une personne de confiance. Si vous saisissez la CDU, elle traitera votre réclamation.

Un entretien avec le médiateur pourra vous être proposé.

EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

(extraits du Code de la Santé Publique)

Le rapport annuel de satisfaction des patients et le bilan de la CDU sont consultables sur simple demande à l'accueil.

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mieux 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.

Article R1112-92

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.

Article R1112-93

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 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.

Article R1112-94

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.

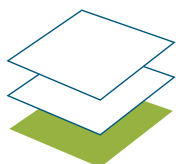
Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. 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.



02 PRÉSENTATION ARCHITECTURALE DE LA CLINIQUE

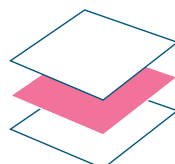


La clinique s'étend sur trois niveaux :



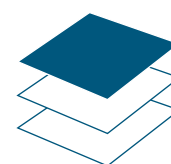
Le rez de chaussée

On y trouve la rééducation avec un bâtiment spécifique pour la rééducation en hospitalisation de jour, les bureaux administratifs, la salle à manger, les cuisines, une salle de détente avec télévision, la lingerie et les chambres numérotées de 02 à 11 (portes vertes).



Le 1^{ER} étage

Ici, se trouvent les chambres numérotées de 101 à 125 (portes roses) ainsi qu'un salon de détente avec télévision.



Le 2^{ÈME} étage

Là, se situent les chambres numérotées de 201 à 230 (portes bleues) ainsi qu'un salon de détente.

L'établissement vous propose **65 chambres** dont une cinquantaine de chambres particulières toutes équipées :



Une salle de bain : douche avec siège relevable, barre d'appui et W.C



Une télévision individuelle



Un téléphone relié directement avec l'extérieur.



Un coffre individuel.



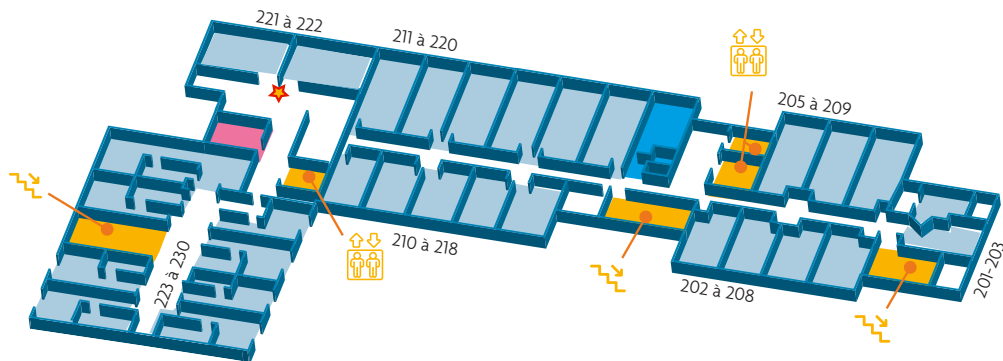
Une climatisation individuelle, (il est recommandé de maintenir les fenêtres fermées, été comme hiver).

Sur la chaîne n°61, un diaporama de présentation de la clinique complètera les informations contenues dans ce livret.

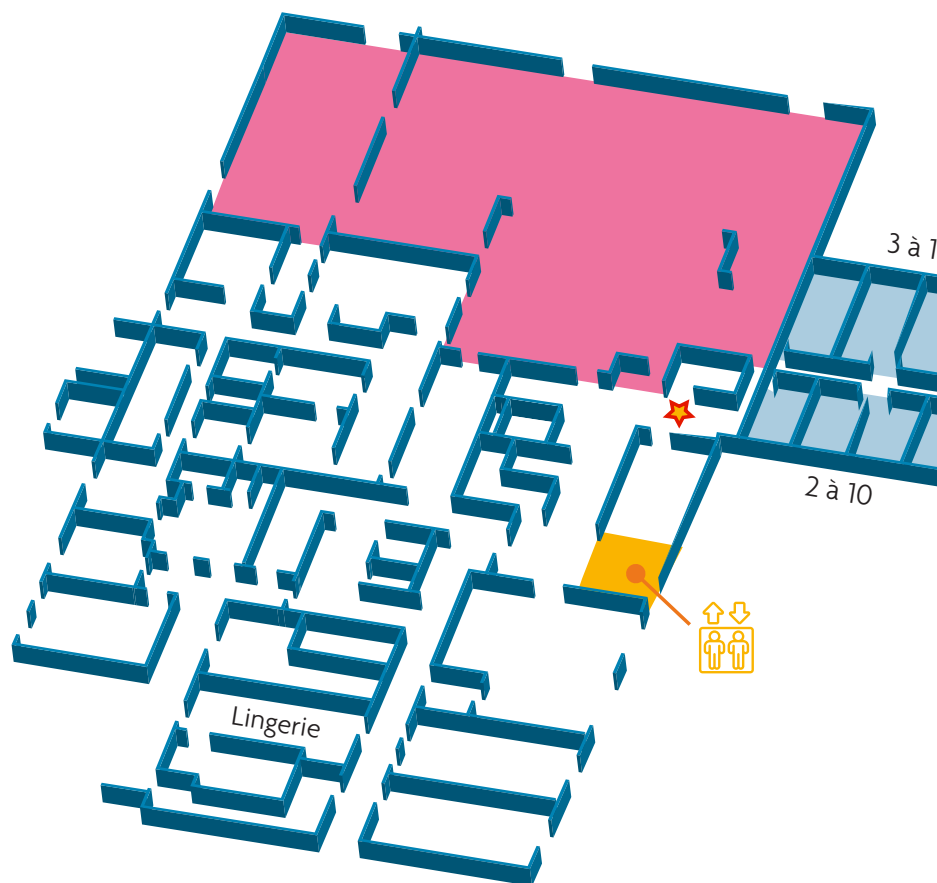
Sur la chaîne n°62, une présentation des conseils destinés aux porteurs de prothèse de hanche.

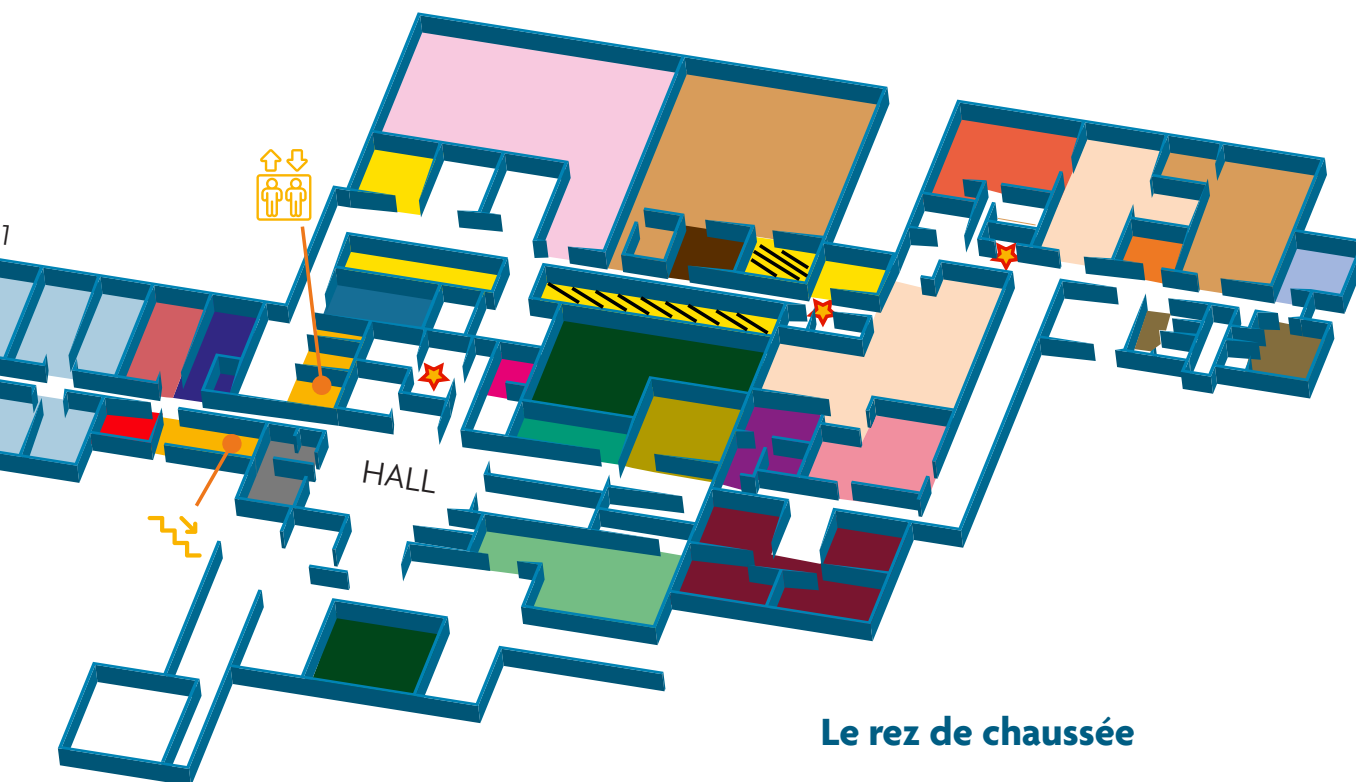
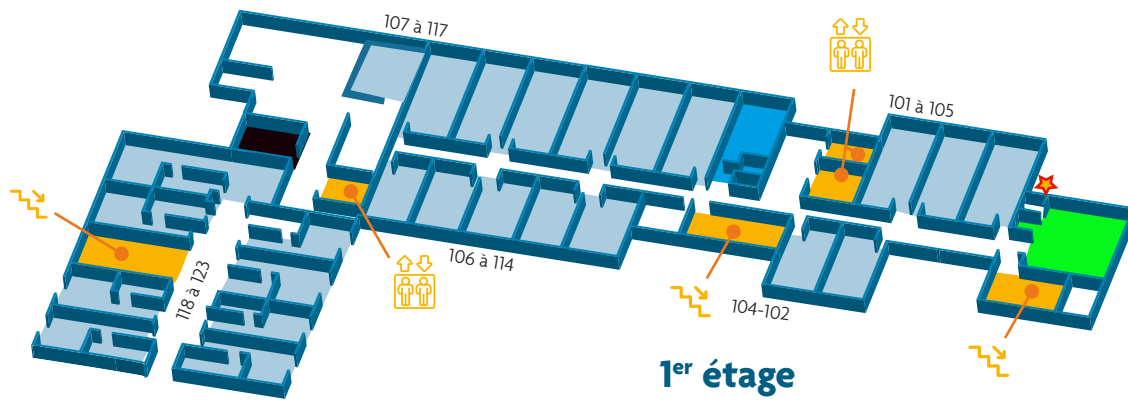
Des casques d'écoute vous seront fournis si vous êtes dans une chambre double.

- CHAMBRES
- SOINS
- WC PUBLICS
- SALLES À MANGER ET SALONS
- SALON DE PROJECTION
- OFFICE
- DIRECTEUR
- SURVEILLANTE GÉNÉRALE
- ASSISTANTE QUALITÉ
- FACTURATION
SERVICE DU PERSONNEL
- RÉUNION
- ELECTROTHÉRAPIE,
KINÉSITHÉRAPIE
ARTHROMOTEURS
- BOX DE KINÉSITHÉRAPIE
- CONSULTATIONS
ASSISTANTE SOCIALE
DIÉTÉTICIENNE
- CHEF KINÉSITHÉRAPEUTE
- GYMNASSE
- REPOS
- VESTIAIRES
- PISCINE BALNÉOTHÉRAPIE
- PATIO
- COMPTABILITÉ
- SECRÉTARIAT MÉDICAL
- SALLE DÉTENTE
DISTRIBUTEURS
- BUREAUX MÉDECINS
- ERGOTHÉRAPIE
- RADIOLOGIE
- POULIETHÉRAPIE
- PHYSIOTHÉRAPIE
- CONSULTATIONS JOUR



2^{ème} étage





03 LE PLATEAU TECHNIQUE





Le plateau technique de rééducation se situe au rez-de-chaussée de la clinique, où sont effectués les soins spécifiques de rééducation : kinésithérapie, balnéothérapie, ergothérapie,....

Les plateaux techniques de l'Hospitalisation Complète et de l'Hospitalisation de Jour sont séparés. Seules l'ergothérapie et la balnéothérapie sont communes.

Une équipe pluridisciplinaire composée de médecins rééducateurs, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, assure votre prise en charge.





LA BALNÉOTHÉRAPIE

Une piscine avec couloirs de marche à profondeurs différentes qui permet une reprise progressive de l'appui.



LE GYMNASE

Un gymnase équipé de barres parallèles, verticalisateurs, tapis roulants, vélos de réadaptation, postes de musculation...

Consignes :

L'usage des téléphones portables est rigoureusement interdit dans les locaux de la rééducation. Par ailleurs, pour le respect des patients, l'accès des visiteurs aux plateaux techniques (piscine, gymnase, box kiné, mécanothérapie) est interdit. Une salle de détente est à votre disposition à l'entrée de l'établissement.



UN PARCOURS DE MARCHE EXTÉRIEURE



LA POULIETHÉRAPIE

Une salle de pouliothérapie

- postes de poulies
- fauteuils à quadriceps
- appareils de mécanothérapie



L'ERGOTHÉRAPIE

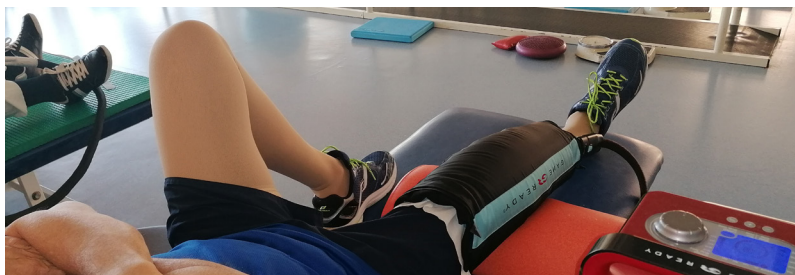
Techniques de rééducation axées sur des activités manuelles et du matériel spécifique.



LA RADIOLOGIE

LES SALLES SPÉCIALISÉES

**La physiothérapie/
Electrothérapie** pour le
traitement des douleurs et
le réveil musculaire.



Les arthromoteurs pour réaliser des
mobilisations des membres.





L'ÉQUIPE MÉDICALE

Les soins sont placés sous la direction d'un Médecin-Chef, le Docteur Bruno DENAT, Ancien Interne des Hôpitaux de Montpellier, titulaire d'un Diplôme d'Études Spécialisées en Rééducation et Réadaptation Fonctionnelle.

Il est assisté :

- › **de trois médecins adjoints** titulaires d'un Certificat d'Études Spécialisées en Rééducation Réadaptation Fonctionnelle
- › **d'une équipe paramédicale composée de** : kinésithérapeutes, ergothérapeutes, encadrés par un chef-kinésithérapeute ainsi que d'infirmiers, aides-soignants, agents de service placés sous la responsabilité d'une surveillante générale
- › **d'une diététicienne**
- › **d'un service social**
- › **d'une assistance psychologique** sur décision médicale

Chaque membre du personnel porte un badge reprenant son nom et sa fonction.

L'établissement participe à la formation des étudiants et à ce titre des stagiaires pourront être associés aux visites et aux soins prodigués.

|| *Vos soins font l'objet de toute notre vigilance et de toute notre attention.* ||

04 LE SÉJOUR

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

L'établissement est agréé par toutes les autorités administratives compétentes selon la législation en vigueur en matière de santé et d'affaires sociales. Il est conventionné avec la plupart des caisses (CPAM, MSA et autres organismes de régime obligatoire) et certaines mutuelles pour les frais complémentaires.



L'ADMISSION

Lors de votre entrée, vous devez impérativement, vous ou votre famille, vous présenter à l'accueil, muni des pièces administratives et médicales suivantes :

PIÈCES ADMINISTRATIVES

- › votre carte d'identité
- › votre carte vitale à jour accompagnée de son attestation,
- › votre carte d'affiliation à une mutuelle,
- › un certificat d'hospitalisation (ou bulletin de situation) de l'établissement prescripteur de votre rééducation,
- › votre attestation CMU (pour les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle),
- › votre prise en charge pour le forfait journalier et éventuellement pour la chambre particulière établie par votre mutuelle,
- › un chèque de caution garantissant le prêt du linge et les frais divers de votre séjour.

PIÈCES MÉDICALES

- › tous les documents médicaux (radios, examens biologiques, l'ordonnance et les médicaments prescrits par votre médecin traitant),
- › une copie du certificat médical et des prolongations en cas d'accident du travail,
- › votre carnet de soins médicaux gratuits (pour les pensionnés de guerre bénéficiant de l'art.115).

Les prolongations éventuelles de séjour seront demandées par les médecins de la clinique, si elles sont médicalement justifiées.



LES FRAIS DE SÉJOUR

Ils comprennent :

- › le tarif de prestation journalier fixé conventionnellement : si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % par votre organisme d'assurance et si vous n'avez pas de mutuelle, vous devez régler le ticket modérateur, soit 20 % du prix de journée.
- › le forfait journalier fixé par arrêté ministériel : vous devrez régler le forfait journalier multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation. Ce forfait sera éventuellement pris en charge par votre mutuelle, si celle-ci en prévoit le remboursement. Ce forfait donnera lieu à une facturation en cours de séjour.

Certaines personnes sont exonérées du forfait journalier, notamment :

- › les personnes soignées pour un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- › les bénéficiaires de l'article L115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre,
- › les personnes bénéficiaires du régime local,
- › Les personnes prises en charge à 80 % qui règlent déjà le ticket modérateur selon la prise en charge de leur mutuelle.

Pour tout renseignement relatif au montant, à la prise en charge et au règlement des frais de séjour, vous devez vous adresser à l'accueil.

ATTENTION, la prise en charge ne couvre pas certaines consultations à l'extérieur, certains examens médicaux n'ayant pas trait à la rééducation fonctionnelle.

Ces frais ainsi que ceux de déplacements restent à la charge des patients et peuvent être éventuellement remboursés par leur caisse.

La clinique tient à votre disposition les tarifs des prestations suivantes :

- › supplément pour chambre particulière
- › télévision
- › téléphone
- › repas pour accompagnant.

Les tarifs sont consultables sur la chaîne 61, affichés à l'accueil et joints au présent livret.



INFORMATIONS PRATIQUES

La réception répond à tout renseignement d'ordre administratif et pratique. Les membres de votre famille désirant avoir des informations d'ordre médical doivent s'adresser au secrétariat médical qui leur obtiendra un rendez-vous avec votre médecin suivant la plage horaire suivante : de 8h à 12h et de 14h à 17h30.



REPAS

La salle à manger est située au rez-de-chaussée. Il vous y est proposé des repas équilibrés et variés, élaborés par les diététiciens d'une société de restauration et préparés dans les cuisines de la clinique.

Tous les régimes diététiques peuvent être proposés en accord avec les médecins (régime sans sel, hypocalorique, diabétique). Vous disposez d'un menu et d'une carte de remplacement. Vous pouvez demander le menu du jour « nature » ou « sans sauce ».

Trop copieux ou pas assez ? Veuillez le préciser lors de votre prise de commande.



HEURES DES REPAS

- › Petit déjeuner en chambre à partir de 7h00.
- › Déjeuner en salle à manger à 12h00 pour les patients en hospitalisation à temps complet et à 12h30 pour les patients en hospitalisation de jour.
- › Dîner en chambre à 19h00.

Vos visiteurs ne pourront vous accompagner en salle à manger que s'ils prennent le repas avec vous. Il convient dans ce cas-là de prévenir la réception et d'acheter un ticket repas à la réception, au plus tard la veille avant 18h.



BOISSONS ET DENRÉES ALIMENTAIRES

Des appareils automatiques de boissons et d'alimentation sont à votre disposition dans la salle de détente du rez-de-chaussée.

Nous vous recommandons de ne pas stocker de denrées alimentaires dans les chambres ou les vestiaires.

BIBLIOTHÈQUE - JEUX

La clinique met à votre disposition des livres ainsi que des jeux (cartes, Triomino, scrabble...) que vous pouvez emprunter en vous adressant à la réception.

COURRIER

Pour recevoir du courrier, il suffit que vos correspondants indiquent sur l'enveloppe votre nom et les coordonnées de la clinique.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, déposez-le à la réception.

INTERNET

Si vous souhaitez vous connecter au WIFI, nous mettons gratuitement à votre disposition le réseau suivant : WIFI-patient.

Les identifiants de connexion vous seront donnés sur demande à l'accueil.

Afin d'éviter l'encombrement du réseau, le téléchargement de fichiers (audio ou vidéo) est interdit.

PARKING

Les parkings sont réservés aux patients hospitalisés et à leurs visiteurs, leurs véhicules restant sous leur seule responsabilité.

A partir de 17h00, l'accès au parking des médecins est autorisé au public.

VIDEOSURVEILLANCE

Pour votre sécurité et celle de vos biens, l'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance. Plusieurs caméras sont installées aux entrées de la clinique et dans les couloirs.

Nous vous rappelons que l'usage de matériel informatique dans la clinique relève de votre entière responsabilité et que la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que pour du matériel qui lui aurait été confié. Pour votre ordinateur portable : pensez à demander un câble de sécurité à l'accueil.



PRÉVENTION & SÉCURITÉ

FAUTEUIL ROULANT

SOYEZ PRUDENTS POUR ÉVITER LES CHUTES AVEC LE FAUTEUIL ROULANT

Avant de vous lever, vous devez toujours :

- › Mettre les deux freins : **Poussez en avant** pour immobiliser le fauteuil ;
- › **Relever les repose-pieds** pour quitter le fauteuil.

CECI DOIT DEVENIR UN RÉFLEXE !

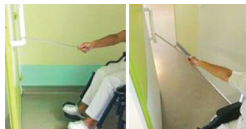


Si vous rencontrez des difficultés dans l'utilisation du fauteuil, parlez-en à votre kinésithérapeute. Si vous êtes autorisé(e) à sortir à l'extérieur, il vous expliquera comment le plier pour le mettre dans un coffre de voiture.

ATTENTION

- › Ne pas tenter d'attraper un objet éloigné en avançant au bord du fauteuil.
- › Ne pas tenter d'attraper un objet au sol en se penchant en avant.

Également, nous vous demandons de ne procéder à **aucun changement de fauteuil entre patients** sans en avoir, au préalable, parlé à un kinésithérapeute.



Vous éprouvez des difficultés à atteindre la poignée de porte de votre chambre lorsque vous êtes en fauteuil roulant ?

Nous pouvons vous prêter un crochet qui vous évitera d'avoir à vous rapprocher trop près de la porte. N'hésitez pas à le demander à nos équipes.

ANIMAUX

Par mesure d'hygiène, aucun animal n'est autorisé dans la clinique et aux abords de l'établissement.

IDENTITÉ

Pour éviter toute erreur d'identité, les professionnels seront amenés régulièrement à vous questionner sur votre identité à toutes les étapes de votre prise en charge. Ne vous en offusquez pas, ils n'ont pas forcément oublié votre nom mais il s'agit de la procédure normale pour la prévention des erreurs d'identité du patient.

PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

Nous vous demandons de n'utiliser aucun appareil électrique dans les chambres (sauf rasoir et poste de radio). « En effet, du petit matériel comme une bouilloire ou une cafetière peut prendre feu facilement. »

PLANTES

Par mesure d'hygiène, les plantes en pot sont interdites dans les chambres.

SILENCE

Il est impératif que chaque patient respecte le repos de ceux qui en ont besoin :

- › La présence des visiteurs dans les chambres des patients est interdite après 21h00.
- › Vous êtes prié de baisser le son de votre téléviseur ou de votre poste de radio à partir de 21h00 et de ne pas faire de bruit sur les terrasses après 22h00.
- › Les visites des malades de chambre à chambre sont interdites après 22h30.

ALCOOL

IL EST RIGOREUSEMENT INTERDIT D'APPORTER OU DE CONSOMMER DES BOISSONS ALCOOLISÉES.

Dans le cadre de la prévention de l'alcoolisme et de la sécurité des personnes, la direction se réserve le droit de saisir toute boisson alcoolisée qui serait trouvée dans les chambres. **La consommation d'alcool dans l'établissement pourra entraîner un renvoi sans avertissement préalable.**

TABAC

Dans l'intérêt des malades et conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.

IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT ET SES ANNEXES.

Pour votre santé, par correction envers toutes les personnes hospitalisées ou travaillant dans nos locaux, et pour d'évidentes raisons de sécurité, nous vous demandons de respecter scrupuleusement cette loi.

VOS OBLIGATIONS

Le règlement intérieur dans son intégralité est affiché dans les couloirs et disponible à l'accueil.

EN CAS D'INCENDIE

Les consignes en cas d'incendie sont affichées dans les chambres.

En toute situation, il est important de :

- › rester calme ;
- › ne pas crier au feu ;
- › prévenir le personnel et suivre ses indications (il est formé à ce type d'incident) ;
- › ne pas utiliser les ascenseurs; une coupure de courant pourrait les bloquer entre deux étages ;
- › ne pas prendre de risques en allant dans les zones enfumées ;
- › si la fumée envahit le couloir, fermez la porte de votre chambre. Placez en bas des serviettes ou des tissus de préférence humides ;
- › restez dans votre chambre si vous ne pouvez pas facilement gagner la sortie ou une zone sécurisée ; la porte coupe-feu de votre chambre vous protège.
- › signalez-vous par la fenêtre, mais ne sautez pas, attendez les secours ;
- › si vous gagnez la sortie, ne partez pas, signalez votre présence au personnel (pointage). Cela est très important car des personnes pourraient mettre leur vie en danger pour vous chercher.



En cas de déclenchement, l'alarme incendie va retentir pendant 5 minutes sans que nous puissions l'interrompre même s'il s'agit d'une fausse alerte.



L'HOSPITALISATION COMPLÈTE

RECOMMANDATIONS VALEURS

Un coffre individuel est à votre disposition dans chaque placard. A votre départ, merci de laisser la porte de ce coffre ouverte.

Il vous est également possible de déposer, contre reçu, vos valeurs dans le coffre de la clinique situé au service comptabilité. La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets et espèces qui ne lui auraient pas été confiés.

Nous vous recommandons de ne conserver dans votre chambre, ni argent, ni objets de valeurs.

ACCOMPAGNANTS

Les familles des patients peuvent, si elles le désirent (et dans la limite des disponibilités), prendre leurs repas à la clinique, à condition de prévenir la réception au plus tard la veille.

Pour les patients en chambre particulière, un lit d'accompagnant peut leur être fourni gratuitement dans la limite des disponibilités. Les personnes accompagnantes doivent respecter les prescriptions du règlement intérieur.

MÉDICAMENTS

L'approbation de l'équipe médicale est nécessaire pour toute prise de traitements médicamenteux. Si avant votre hospitalisation vous suiviez un traitement à poursuivre pendant votre séjour, vous devez au préalable solliciter l'approbation de l'équipe médicale. Il en est de même pour les médicaments usuels ; ils vous seront fournis par la pharmacienne de la clinique.



CHAMBRE PARTICULIÈRE

Si vous avez demandé à l'avance une chambre particulière, nous ferons notre possible pour vous l'attribuer en fonction des disponibilités mais nous ne pouvons pas vous assurer de l'obtenir le jour de l'entrée.



VISITES

Vous pouvez recevoir la visite de vos proches et amis, entre 11h et 21h. Ils doivent s'abstenir de venir :

- › avant 11h car cela peut perturber le service et gêner le travail des médecins et infirmiers,
- › pendant les heures de rééducation car l'accès de ce service est interdit aux visiteurs,

Ils doivent éviter les visites trop longues et bruyantes et se limiter à deux visiteurs dans les chambres doubles.

La clinique est fermée de 21h à 7h. Les visiteurs doivent quitter l'établissement avant la fermeture du portail d'entrée à 21H30. Les visiteurs acceptent de bon gré, de quitter la chambre durant les visites médicales, les soins infirmiers et le nettoyage de la chambre.



LINGE

Il est recommandé d'apporter :

- › votre linge personnel en quantité suffisante
- › votre nécessaire de toilette
- › des serviettes de toilette
- › une serviette de table pour le petit déjeuner
- › vos effets personnels pour la rééducation :
 - \ un maillot de bain
 - \ une serviette de bain
 - \ un survêtement ou jogging obligatoire (hommes et femmes)
 - \ une paire de tennis et des sandales de bain pour accéder à la piscine. Vous devez assurer l'entretien de vos effets personnels. L'établissement ne fournit que les draps et couvertures ainsi que les peignoirs de bain. Nous vous demandons de ne pas étendre le linge aux fenêtres des chambres.



ABSENCE

Merci de ne pas vous absenter de l'établissement sans autorisation de votre médecin. La clinique décline toute responsabilité en cas de sortie non autorisée.



TÉLÉPHONE

Un code d'appel vous est donné à votre arrivée. De votre chambre, vous pouvez être appelé directement ou joindre vos correspondants sans passer par le standard en composant le 0, suivi du code, puis les 10 chiffres du numéro désiré. Vos communications seront comptabilisées automatiquement jusqu'à une somme butoir. Il conviendra alors de s'acquitter de cette somme à la réception. En cas de problème, vous pouvez vous adresser à ce service en composant le 9. Vous pouvez communiquer votre numéro de téléphone à votre famille et à vos amis.

Pour éviter toute attente au standard, ils devront composer le 04 67 49 67 -- (n° de téléphone qui vous est attribué pour le séjour).



COIFFEUR, SOINS ESTHÉTIQUES

Vous pouvez demander les services d'une coiffeuse ou d'une esthéticienne. Pour le pédicure, demandez à l'infirmier d'organiser votre rendez-vous. Ces soins ne sont pas compris dans nos prestations mais ils peuvent avoir lieu dans l'établissement.

L'accueil vous communiquera les coordonnées des prestataires.



CULTE

Pendant votre séjour, vous pouvez demander la visite d'un ministre de votre culte. Une liste des correspondants avec leurs coordonnées est disponible à la réception. Pour la religion catholique, des représentants de la paroisse viennent visiter les patients qui le désirent le mercredi. Si vous souhaitez les rencontrer, signalez-le à la réception.

AVANT MON HOSPITALISATION

Je vais être hospitalisé(e), que dois-je prévoir pour mon traitement ?

Apportez vos dernières ordonnances.. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie) et si vous avez un dossier pharmaceutique créé par votre pharmacien habituel. Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos dernières ordonnances (généraliste et spécialiste) et, si nécessaire, vos médicaments personnels.

Que dois-je faire de mes médicaments ?

Laissez-les à votre domicile ou remettez tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission. Vos médicaments seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service. Vos traitements vous seront rendus à votre sortie !

Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel. Rassurez-vous, les médicaments donnés suivent un circuit sécurisé et contrôlé.

PENDANT MON SÉJOUR

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation. Exceptionnellement, si la pharmacie de l'établissement ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés pendant 48h, le temps que la pharmacie de l'établissement les commande. Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins de la clinique.

Les médicaments apportés par ma famille ou amis sont-ils autorisés ?

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmier(e), que dois-je faire ?

Il est important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous. En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmier(e). Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

DE RETOUR AU DOMICILE

A la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?

A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter la Clinique. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires. N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.

De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé. Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

De retour à mon domicile, si j'ai des questions sur mon nouveau traitement...

Lors de votre sortie, vous récupérez le compte-rendu de votre hospitalisation. En cas de questions, remettez le compte-rendu à votre médecin traitant qui saura vous répondre. Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien



L'HOSPITALISATION DE JOUR

MODALITES DE PRISE EN CHARGE

Le service d'hospitalisation de jour est ouvert du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Les horaires de prise en charge sont de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 16H30.

A votre arrivée dans le service, un mode de transport est déterminé pour votre séjour. Les transports pris en charge sont :

- › voiture particulière
- › VSL (transport sanitaire assis)
- › taxi

Vous devez prévoir votre transport avec la société de votre choix (le premier soir vers 16h30).

Un vestiaire est mis à votre disposition.

RECOMMANDATIONS VALEURS

Il vous est possible de déposer, contre reçu, vos valeurs dans le coffre de la clinique situé au service comptabilité. La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets et espèces qui ne lui auraient pas été confiés.

LINGE

Il est recommandé d'apporter vos effets personnels pour la rééducation :

- › un maillot de bain
- › une serviette de bain
- › un survêtement ou jogging (hommes et femmes)
- › une paire de tennis et des sandales de bain pour accéder à la piscine.

L'établissement fournit les peignoirs de bain.



LA SORTIE DE L'ÉTABLISSEMENT

PASSAGE D'UNE HOSPITALISATION À TEMPS COMPLET À UNE HOSPITALISATION DE JOUR

Le jour du transfert, vous devez passer à l'accueil de la clinique pour clôturer votre premier séjour.

LES MODALITES DE SORTIE

La date de sortie est fixée par les médecins de la clinique. Aucun départ anticipé n'est autorisé, sauf accord médical. Pour l'hospitalisation complète, les chambres se libèrent avant 9h.

Pour l'hospitalisation de jour, la sortie s'effectue après la rééducation à 16h30 au plus tard. Pensez à rendre à votre kinésithérapeute votre peignoir et le coussin qui vous ont été prêtés durant votre séjour.

Vous devez vous présenter à l'accueil de la clinique pour les formalités administratives.

Il vous sera remis :

- › les factures dont vous pourriez être encore redevables (téléphone, forfait journalier, télévision, ticket modérateur etc.),
- › votre chèque de caution remis le jour de votre arrivée,
- › un certificat d'hospitalisation,
- › la prescription médicale de transport (en VSL, en ambulance ou en voiture particulière suivant le cas),
- › vos dépôts éventuels d'argent ou de valeurs.

N'oubliez pas de demander au secrétariat médical les documents qui vous sont propres (radios, analyses etc.). Il vous sera remis le courrier pour votre médecin traitant. Le compte rendu médical de votre séjour sera transmis au chirurgien ou spécialiste qui vous a adressé à la clinique.

SERVICE SOCIAL

Un service social est présent dans l'établissement le lundi de 13h30 à 17h00 afin d'aider les patients pour lesquels la préparation à la sortie nécessiterait une assistance. Le médecin de la clinique vous orientera vers ce service si nécessaire. Les prises de rendez-vous se font au secrétariat médical.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Souhaitant améliorer sans cesse les conditions de séjour des patients, la Direction prendra en compte vos remarques et propositions.

Pour cela, **un questionnaire vous sera remis à votre départ**. Nous vous remercions de bien vouloir nous faire connaître votre avis en le complétant et en le déposant dans la boîte à suggestions située dans le hall d'entrée. La satisfaction de nos patients est évaluée tous les mois grâce à ce questionnaire. Il y a deux questionnaires différents pour l'hospitalisation complète et pour l'hospitalisation de jour, merci de le remplir dans les deux cas si vous êtes concernés par les deux types de séjour.

DISPOSITIF "e-SATIS" : afin de répondre à l'enquête nationale de satisfaction auprès des patients hospitalisés, nous vous demanderons votre adresse mail. La Haute Autorité de Santé qui mène cette enquête vous enverra son questionnaire après votre sortie.

Le bilan de la satisfaction patient est affiché en salle de détente et est également disponible sur le site internet

LE TRANSPORT ?

En fonction de votre autonomie et de votre état de santé, le médecin vous prescrira un transport en ambulance, en VSL ou en voiture particulière avec vos proches.

LE TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX ?

Une ordonnance sera systématiquement rédigée pour votre sortie, avec l'ensemble de votre traitement, injection comprise si nécessaire, ainsi qu'une prescription de soins infirmiers.

LA POURSUITE DE SOINS DE KINÉSITHÉRAPIE ?

Le médecin rédigera une ordonnance détaillée avec un programme personnalisé. Cette ordonnance vous sera remise avec votre dossier pour la sortie.

L'INFORMATION SUR MON SÉJOUR POUR MON MÉDECIN TRAITANT ET MON CHIRURGIEN ?

Un courrier à leur attention vous sera remis pour chacun d'eux.

DOIS-JE REVOIR MON CHIRURGIEN ?

Si vous n'avez pas de rendez-vous prévu, la secrétaire médicale s'occupera de vous en prendre un. La date et l'heure vous seront données avec votre dossier de sortie.

AURAI-JE DES AIDES À MON RETOUR À DOMICILE ?

Si le médecin le juge nécessaire, une prescription d'aide ménagère peut vous être remise. N'hésitez pas à lui en faire la demande. Une assistante sociale est également présente dans l'établissement et peut vous aider dans vos démarches.

COMMENT SE DÉCIDE MON DÉPART ?

Chaque semaine, vous serez vu en visite par le médecin en présence de votre kinésithérapeute. Profitez de cet instant pour en parler avec lui afin de convenir d'une date.

COMMENT SE PASSE MON DÉPART ?

Vous serez prévenu à l'avance, un document sera déposé dans votre chambre quelques jours avant votre sortie, vous indiquant les démarches à suivre (passage à l'accueil et au secrétariat médical).

Un questionnaire de satisfaction vous sera également donné. Merci de le remplir, il sera utile pour prendre en compte vos remarques.

D'AUTRES QUESTIONS ? N'hésitez pas à nous interroger.

LES DROITS

DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs, signalez-le à la Surveillante Générale. Un formulaire prévu à cet effet devra être rempli et remis à l'accueil. Le nécessaire sera fait afin de préserver votre anonymat.

CONFIDENTIALITÉ

Notre activité est couverte par le secret médical. Ainsi nous vous garantissons le secret des informations qui vous concernent. Il est rappelé qu'aucune information relative à la santé des patients ne peut être donnée téléphoniquement par le personnel administratif ou soignant de la clinique, les familles doivent s'adresser au médecin responsable.

DIGNITÉ

Vous avez droit au respect de votre dignité (article L 1110-2 du Code de la Santé Publique).

C'est une des valeurs fondamentales de la clinique LE VALD'ORB. Le personnel apporte une attention particulière au respect de votre intimité.

Afin d'améliorer toujours un peu plus nos pratiques, le personnel paramédical ainsi que le corps médical sont également sensibilisés et formés à la bientraitance...

INFORMATION

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé (article L1111-2 du Code de la Santé Publique).

Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention proposés, mais aussi sur leurs utilités, leurs urgences éventuelles, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles ainsi que les autres solutions possibles et leurs conséquences en cas de refus. L'ensemble des informations concernant la santé du patient sont délivrées au cours d'un entretien individuel avec le praticien.

En cas d'urgence ou d'incapacité du patient d'exprimer sa volonté, cette information est délivrée aux proches ou à la personne de confiance.

Cas particuliers des mineurs ou personnes sous tutelle : les informations relatives aux soins que doivent recevoir les mineurs ou majeurs sous tutelle sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur).

Cependant, le patient (mineur ou majeur sous tutelle) peut également recevoir l'information et participer à la prise de décision le concernant.

Cela est décidé en fonction de son degré de maturité s'agissant du mineur, ou de ses facultés de discernement s'agissant du majeur sous tutelle.



RECUEIL DU CONSENTEMENT

Suivant les informations qui lui sont fournies, le patient prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé. Son consentement est fondamental (article L 1111-4 alinéa 3 du Code de la Santé Publique). Il peut à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

Cas particuliers des mineurs ou personnes sous tutelle

Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Le professionnel de santé peut se dispenser du consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner d'une personne majeure pour que le praticien puisse mettre en oeuvre le traitement ou l'intervention.

Le professionnel de santé devra cependant s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Le médecin pourra passer outre la décision des représentants légaux lorsque le refus d'un traitement risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Le dossier patient fait l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 et le décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, relatif à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le patient dispose d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des données le concernant, transmises par un établissement dans le cadre du dispositif ViaTrajectoire.

Les données concernant le patient hospitalisé sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical. Conformément à la loi Informatique et Libertés, le patient a un droit de rectification des informations qui pourraient être erronées, incomplètes ou équivoques auprès du médecin responsable de l'information médicale.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant sauf lorsque le traitement de données nominatives répond à une obligation légale. Également, sauf opposition de votre part, certains renseignements recueillis lors de votre séjour feront l'objet d'un enregistrement informatique anonyme à des fins statistiques.

Les informations contenues dans votre dossier médical sont soumises au principe du secret médical.

Vous pouvez en prendre connaissance directement ou par l'intermédiaire du médecin que vous aurez librement désigné.

La procédure d'accès au dossier médical obéit à des règles précises :

- 1 Vous devez adresser votre demande par écrit au Directeur de la Clinique. Vous obtiendrez une réponse à votre demande au plus tard dans les 8 jours (2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans).
- 2 Un rendez-vous vous sera fixé pour la consultation du dossier. Si vous ne pouvez vous déplacer, vous devez spécifier que les documents vous soient expédiés. De ce fait, vous devrez préciser les pièces dont vous souhaitez recevoir la copie.
- 3 La consultation sur place est gratuite.
- 4 En cas de demande d'envoi de documents, vous devrez vous acquitter d'une somme forfaitaire pour la prise en charge des frais de recherche, les copies du dossier et des frais d'envoi et fournir les justificatifs qui vous seront demandés.

CONSERVATION DU DOSSIER MÉDICAL

Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.

Lorsque la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le 28ème anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. (Article R1112-7 du Code de la Santé Publique).

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de l'article L1111-6 du Code de la Santé Publique, tout patient a le droit de désigner une personne de confiance.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle doit décider d'accepter ou non ce rôle.

Qu'est-ce qu'une personne de confiance ?

Ce dispositif a été mis en place pour protéger le malade lorsqu'il est hors d'état de manifester sa volonté. Elle ne se substitue pas au malade, elle vient le représenter.

Son rôle est de conseiller le patient et d'informer le personnel médical des volontés du patient. La personne de confiance peut, si le patient le souhaite, l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Egalement, si le patient est incapable d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est consultée à sa place avant toute intervention ou investigation sauf urgence ou impossibilité.

Elle reçoit l'information due par le médecin et donne un avis conforme aux instructions laissées par le patient. Lorsque la personne de confiance et le médecin sont d'accord la décision est commune.

En revanche, en cas de désaccord la décision revient au médecin car il n'est pas lié par cet avis.

LA CLINIQUE LE VALD'ORB vous accompagne si vous souhaitez désigner une personne de confiance.

Pour cela, vous trouverez un formulaire de désignation de la personne de confiance annexé au présent livret.

Le formulaire doit être rempli par les deux personnes concernées et remis à l'accueil pour être intégré dans votre dossier.

Cette désignation est révocable à tout moment. Lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée, les dispositions relatives à la désignation d'une personne de confiance (autre que le tuteur légal) peuvent s'appliquer avec l'accord du Juge des Tutelles. **La désignation de la « personne de confiance » est facultative et ne doit pas être confondue avec la « personne à prévenir en cas d'urgence ».**

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté (article L 1111-11 du Code de la Santé Publique).

Toute personne peut donc exprimer, par avance et par écrit, les mesures qu'elle souhaite voir prises pour sa fin de vie.

Il s'agit d'un document écrit, daté et signé par son auteur dûment identifié par l'indication de ses noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Ces directives anticipées peuvent être révoquées à tout moment. Pour être valables, elles doivent avoir été écrites moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne.

Si cette condition a été respectée, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant. Conformément au décret du 6 février 2006 relatif aux directives anticipées, il est nécessaire que celles-ci soient facilement accessibles par le médecin. Pour cela, elles doivent être conservées dans le dossier médical, détenues par la personne de confiance ou un proche, ou par le patient lui-même.



LA DOULEUR

LE CONTRAT D'ENGAGEMENT

L'évaluation et le traitement de la douleur font partie intégrante du projet d'établissement de la Clinique le Vald'Orb.

L'établissement met en oeuvre les principes du Contrat d'engagement de la lutte contre la douleur institué par la circulaire ministérielle : n° 2202-166 du 30 avril 2002

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

Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible. Si pendant votre hospitalisation, vous souffrez de douleur, vous ou votre entourage pouvez en parler à l'équipe soignante et au médecin qui vous prend en charge.



PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

TRAITER OU SOULAGER

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures... Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "**combien**" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement, en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés. Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

LA CHARTE

DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Circulaire n°

DHOS/EI/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars
2006 relative aux droits des personnes hospitalisées

PRINCIPES GÉNÉRAUX



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



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 droits 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.

1. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible en plusieurs langues et en braille sur le site Internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.





VENIR À LA CLINIQUE

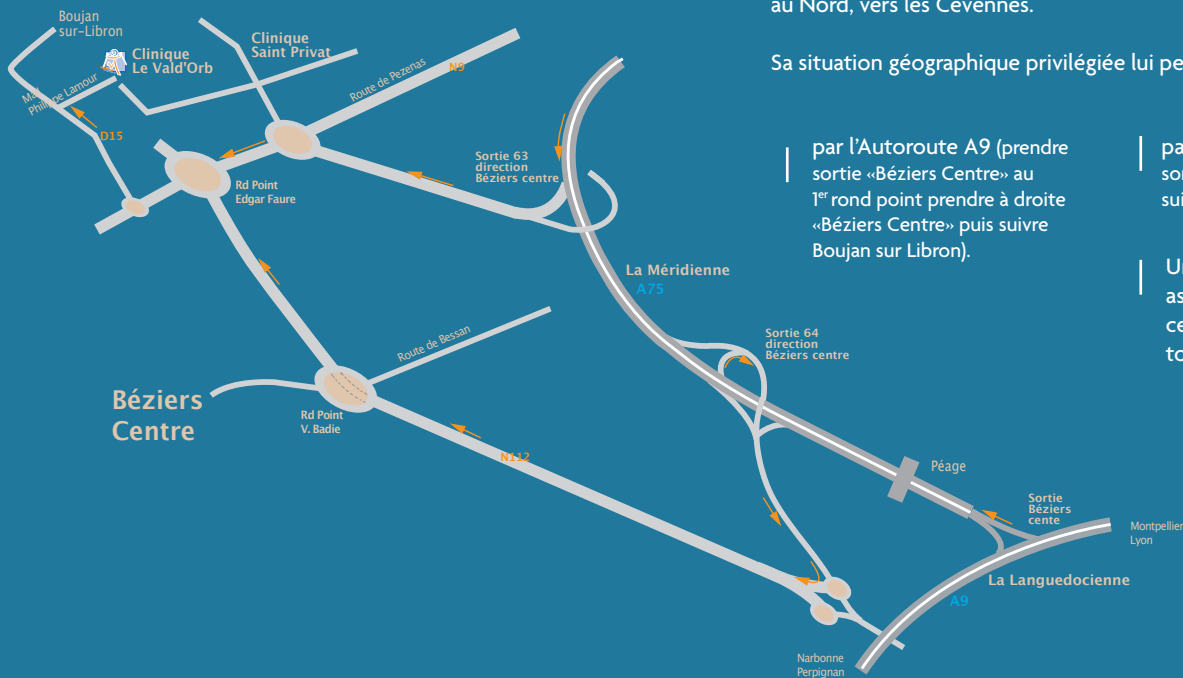
La clinique LE VALD'ORB est située à Boujan sur Libron à la périphérie de Béziers. L'établissement est orienté au Sud, sur la Méditerranée, au Nord, vers les Cévennes.

Sa situation géographique privilégiée lui permet un accès rapide :

par l'Autoroute A9 (prendre sortie «Béziers Centre» au 1^{er} rond point prendre à droite «Béziers Centre» puis suivre Boujan sur Libron).

par l'Autoroute A75 (prendre sortie «Béziers Centre» puis suivre Boujan sur Libron).

Une rotation de bus assure la liaison vers le centre ville de Béziers toutes les 30 minutes.



**MAIL PHILIPPE LAMOUR - ZAE LE MONESTIE
34760 BOUJAN SUR LIBRON**

Tél. Standard : 04 67 49 67 49 - Tél. Admission : 04 67 49 67 82 - Fax : 04 67 49 67 99

www.valdorb.fr - email : contact@valdorb.fr

