

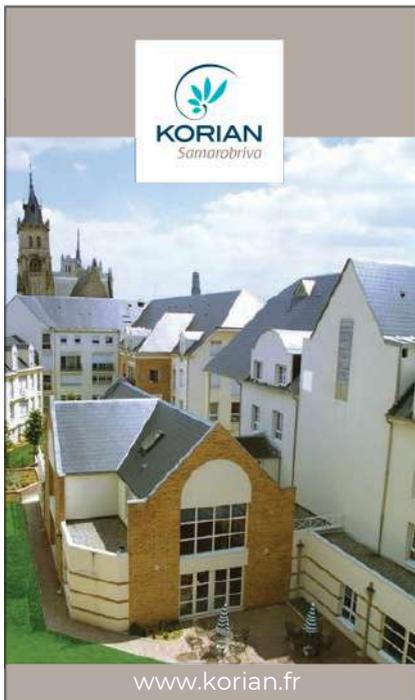


# CLINIQUE DU VAL D'AQUENNES

Centre de convalescence et de rééducation fonctionnelle



Chemin du Bois d'Aquennes - 80800 VILLERS-BRETONNEUX  
Tél. 03 22 96 60 00 - Fax : 03 22 96 60 91



- Un accueil en court séjour ou séjour permanent
- Des activités au quotidien
- Des conseils pour vos démarches
- Une unité de vie Alzheimer

  
**Korian Samarobriva**  
 Maison de retraite médicalisée  
 30 rue St-Germain  
 80000 Amiens  
 03 22 22 26 00

SPS Méthodes au CS de 174 885 75 - Rég. social: Z1 - 28070 Devery - SIREN 421 216 276 - RCS Besançon  
 Crédit Photos: Guillaume Leblanc - Réalisé par G.L. Associés - 75009 Paris - Novembre 2016

# CLINIQUE DU VAL D'AQUENNES **Sommaire**

	Bienvenue à la Clinique du Val d'Aquennes .....	3
	Plan d'accès .....	4
	Présentation de l'établissement .....	5
	Notre politique Qualité et Gestion des risques .....	7
	Nos équipes .....	8
	Votre rééducation .....	10
	Votre séjour .....	11
	Votre arrivée .....	11
	La restauration .....	13
	Votre séjour en hospitalisation de jour .....	14
	Votre séjour en hospitalisation complète .....	15
	Votre sortie .....	17
	Hygiène et médicaments .....	18
	Consignes de sécurité .....	19
	Droits et devoirs du patient .....	20
	Charte de la personne hospitalisée .....	24



**HOSPITALISATION**  
03 22 33 33 33

**URGENCES MÉDICO-CHIRURGICALES**  
03 60 125 225  
*Clinique de l'Europe* 24h/24 et 7j/7

**OPTIMISER**  
votre accueil  
et votre  
prise en charge

[www.polyclinique-picardie.fr](http://www.polyclinique-picardie.fr)

**Classée en catégorie « A » par la qualité de ses installations,** la Polyclinique de Picardie regroupe les services et équipements suivants :

**184 Lits de chirurgie** dont **9 reconnus unité de soins continus**

**15 Salles d'opération**

**Equipements médicaux de pointe** (lithotritie, laser, écho-endoscopie, salle de radiologie interventionnelle...)

**Polyclinique de Picardie**  
49 rue Alexandre Dumas  
80090 AMIENS  
Tél. : 03 22 33 33 33  
Fax : 03 22 33 34 00







# Taxi Cauchois Francis

Communes de Stationnement : Pont-Noyelles - Marcelcave

Transports de malades assis  
Transferts gare, aéroport  
Toutes prestations  
Toutes distances



**06 75 79 18 93**

PRODUITS  
PROFESSIONNELS  
& ÉQUIPEMENTS  
DE MAINTENANCE,  
NETTOYAGE  
& ENTRETIEN  
Votre représentant local :

Jérôme MANY  
**06 63 91 12 73**

jmany@sid.tm.f

Dégraissants, désinfectants, détergents, peintures, savons...

**SID** Société  
Industrielle  
de Diffusion

Découvrez nos  
produits écologiques !



www.sid-tm.fr

LE LABORATOIRE  
DE BIOLOGIE  
MÉDICALE

En permanence au service de  
votre santé

La **QUALITÉ** est le reflet  
de notre **MISSION**



appel  
medical

groupe randstad

**DELPHINE**

Le mardi après-midi de 14h00  
à 18h30

**06 79 08 98 60**



utile

Régie  
publicitaire

Impression

Cartographie

Signalétique

Nous pouvons vous être utiles

999, avenue de la République D 59700 MARCQ-EN-BARCEUL  
Tél. 03 20 68 92 98 [www.cutile.fr](http://www.cutile.fr) [cutile@nordnet.fr](mailto:cutile@nordnet.fr)

LIVRET D'ACCUEIL DE LA CLINIQUE  
DU VAL D'AQUENNES  
Maquette et Publicité : C'Utile  
Tirage : 2 000 exemplaires  
Dépôt légal : en cours



## Bienvenue

**Nos engagements : vous fournir une rééducation optimale et assurer votre bien-être tout au long de votre séjour.**

Madame, Monsieur,

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

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

Sachez que tout au long de votre séjour, chacun aura à cœur de vous proposer une prise en charge sur mesure et de qualité. Depuis 2001, l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et de la prise en charge nous incitant à mettre en œuvre des actions pour être toujours plus performant dans nos prises en charge. En ce sens, notre établissement a été certifié en septembre 2023 par la Haute Autorité de Santé.

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

Je vous remercie de le remettre à l'accueil à la fin de votre séjour.

Il nous sera d'une aide précieuse pour améliorer le fonctionnement de notre établissement.

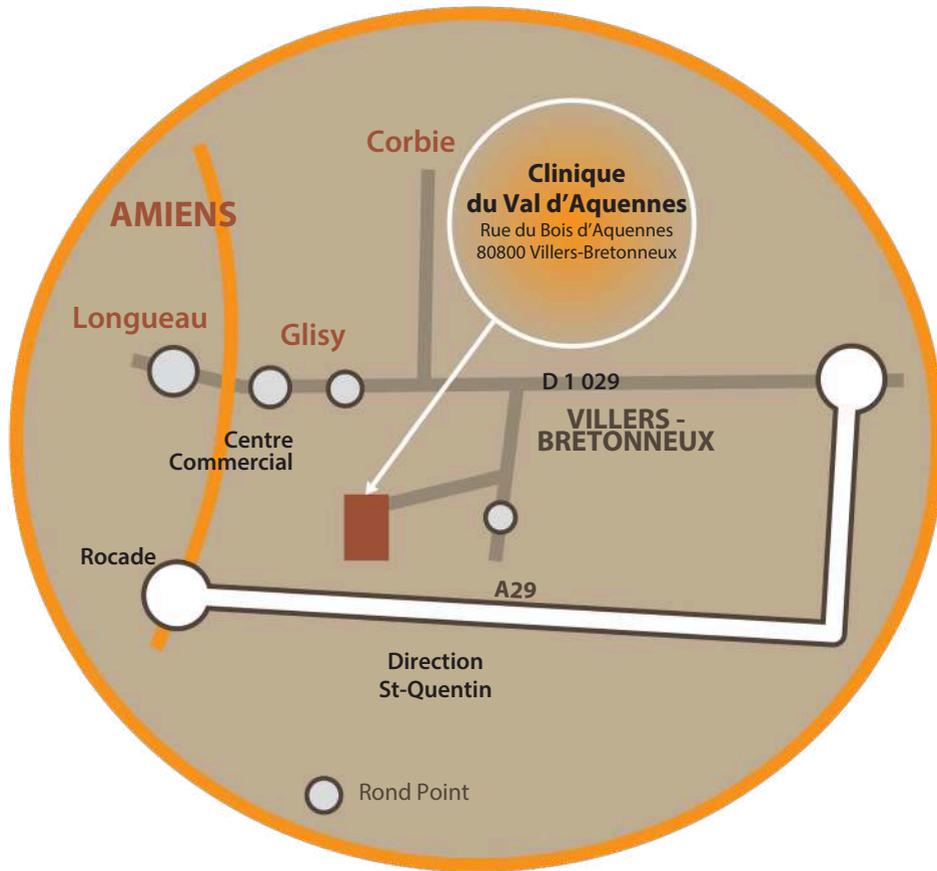
Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

**M. Alexandre POISON**

Président de la Clinique du  
Val d'Aquennes



## Plan d'accès



## Présentation

### Qui sommes-nous ?

Avec 35 ans d'existence, la Clinique du Val d'Aquennes est un établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) de référence dans la Somme, offrant des soins de rééducation de qualité à ses patients. Véritable pilier de la santé, la Clinique évolue constamment pour s'adapter aux innovations médicales, avec un engagement envers le bien-être et le confort de prise en charge de ses patients.

Après une intervention chirurgicale, une maladie ou un accident de la vie, notre mission est de vous aider à retrouver un niveau d'autonomie maximal grâce à des soins de rééducation sur-mesure. En hospitalisation complète ou hospitalisation de jour, nos professionnels vous assurent une prise en charge adaptée à vos besoins.

Plusieurs types de patients sont pris en charge :

- les patients nécessitant une prise en charge rééducative sur les pathologies de l'appareil locomoteur,
- les patients ayant subi des accidents de la voie publique sans troubles neurologiques,
- les patients présentant des pathologies du dos, en pré et post opératoire, dos non opérés, lombalgies chroniques. Une école du dos a été développée au sien de l'établissement.
- les patients devant réaliser des bilans iso cinétiques pré et post opératoires,
- les patients nécessitant une réadaptation fonctionnelle notamment liée aux pathologies de l'appareil locomoteur avec appareillage des membres supérieurs ou inférieurs.



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

- **1 médecin rééducateur**
- **3 médecins généralistes**
- Une **équipe pluridisciplinaire** composée de 50 collaborateurs
- **60 lits** en hospitalisation complète
- **30 places** en hôpital de jour
- **600 patients** en moyenne pris en charge chaque année.



**HAXES**  
SERVICES ET INFORMATIQUE D'ENTREPRISE

**Prestations Informatiques**  
chez les Professionnels & Particuliers



43, Rue Croix Saint Firmin  
80000 Amiens  
**03 22 22 24 00**  
contact@haxes.com

**BOULANGERIE - PÂTISSERIE**

**AU MOULIN D'ANTAN**



**FABRICATION ARTISANALE**  
LIVRAISON À DOMICILE

Tél. 03 22 42 30 25

5 rue Saint Marcel - 80800 Marcelcave

**CTJ FLEURS**

Fleurs  
Cadeaux  
Statues



16, rue d'Amiens  
80800 Villers Bretonneux  
Tél. 03 22 48 05 91  
ctj.fleurs@gmail.com




**ROLL'UP**  
**POCHETTES**  
**CALENDRIERS**  
**FLYERS**  
CARTES DE VISITE



Nous pouvons vous être utiles

**Contactez-nous !**  
Tél. 03 20 68 92 98 [www.cutile.fr](http://www.cutile.fr)

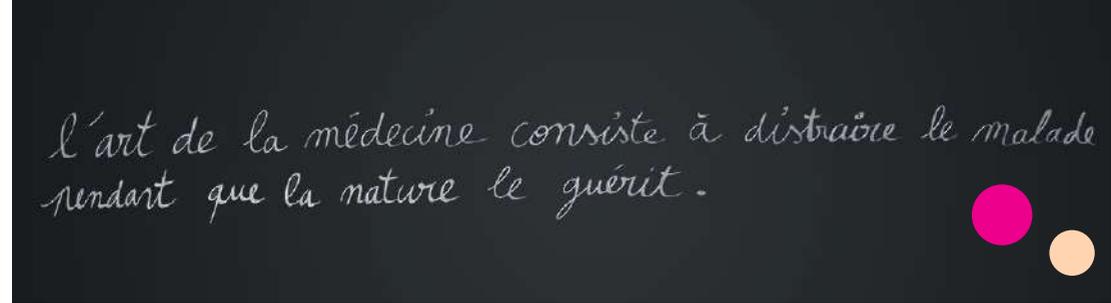


**Andy KapAutonomie**

**M. MAILLIEZ**  
à votre service dans votre région depuis 2009  
*Le Spécialiste de l'accessibilité  
pour personnes à mobilité réduite*

15, rue Pointe du Tordoir - 80320 OMIECOURT  
Tél. 03 22 73 05 75 - Port. 06 62 64 98 87  
andykapautonomie@orange.fr

Monte-escaliers droit ou tournant  
Plateformes Elévateurs  
(mini-ascenseur)



## Notre politique Qualité et Gestion des risques

À la Clinique du Val d'Aquennes, nous plaçons la qualité au centre de votre parcours vers la santé et le bien-être. Nous utilisons des technologies médicales de pointe, des protocoles de traitement individualisés avec une équipe de professionnels de la santé dévoués. Nous nous engageons à offrir un environnement où l'attention, le confort et la sécurité sont au cœur de tout ce que nous faisons. C'est notre façon de garantir que chaque patient bénéficie de la meilleure expérience de réadaptation, soutenue par des normes de qualité inégalées.

**La clinique du Val d'Aquennes a mis en place une démarche qualité et gestion des risques centrée sur le patient. Dans cet objectif, l'établissement est engagé dans la procédure de certification depuis 2001. L'établissement a obtenu la certification V2023 de la Haute Autorité de Santé en 2023.**

Le rapport est consultable sur le site de la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

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

- le savoir-faire du personnel ;
- la diversification des compétences notamment par le déploiement des formations ;

- la maîtrise des procédures et des documents de traçabilité en place ;
- la bonne tenue du dossier du patient garantissant une prise en charge optimale ;
- le maintien des conditions d'hygiène répondant aux recommandations des sociétés savantes ;
- la réalisation périodique d'évaluations ou audits sur des thèmes ciblés ;
- la mise en place d'une gestion des risques structurée dans tous les services ;
- l'information ainsi que l'écoute des patients et de leur entourage par l'exploitation des questionnaires de satisfaction, avis, et suggestions ;
- l'intervention régulière des représentants des usagers.

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

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

**L'établissement participe au recueil des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS). Les résultats sont affichés dans les vitrines de la clinique au rez-dechaussée et au 1er étage face à l'ascenseur. Ils sont également disponibles sur : [www.scopesanté.fr](http://www.scopesanté.fr)**



# Nos équipes

## Une équipe pluridisciplinaire au service des patients

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

### | L'équipe médicale

L'équipe médicale se compose de **4 médecins** dont le rôle est de déterminer votre projet personnalisé de soins, de suivre votre parcours de rééducation et de réadaptation, de décider de votre sortie.

### | Les professionnels de santé

Une équipe pluridisciplinaire de professionnels de santé vous prend en charge 24h/24h et 7j/7j. Cette équipe est composée de la façon suivante :

- **des professionnels de la rééducation :** kinésithérapeutes, ergothérapeutes, professeurs d'activités physiques adaptées (APA),
- **des professionnels soignants :** infirmier(e)s diplômé(e)s d'état (IDE), aide-soignant(e)s (ASQ)



- **de l'assistante sociale** qui prépare votre sortie et met en place les aides nécessaires,
- **d'une psychologue** qui assure un soutien psychologique aux patients et à leur famille qui en expriment le besoin,
- **de la diététicienne** qui assure le suivi diététique,
- **de la pharmacie à usage intérieur** qui valide et prépare les traitements médicamenteux et les dispositifs médicaux,
- **d'une infirmière référente hygiène.**

Des séances de réflexologie plantaire et de sophrologie peuvent également être mises en œuvre.

### | Le pôle administratif

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

### | Les services logistiques

Les services logistiques regroupent le service de restauration, de maintenance et de ménage. L'élaboration des menus est réalisée sur les conseils de la diététicienne et les repas sont préparés sur place afin de garantir son niveau de qualité. L'utilisation de produits frais est une de nos priorités.



## Votre séjour Votre arrivée

## Votre rééducation

### Le bien-être et les soins sur-mesure

L'équipe pluridisciplinaire propose aux patients de nombreuses activités dans le cadre de leur prise en charge : kinésithérapie, ergothérapie, sophrologie ou relaxation, balnéothérapie, gymnastique douce, renforcement musculaire, ateliers de marche, cuisine thérapeutique, ateliers créatifs...

Les séances sont collectives ou individuelles.

**Le plateau de rééducation est ouvert du lundi au vendredi et le samedi matin.**

### Un plateau technique à la pointe

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

**Le plateau technique est composé :**

- d'une grande salle de rééducation entièrement équipée pour une prise en charge collective,
- 5 box individuels pour permettre une prise en charge individualisée avec nos masseurs kinésithérapeutes diplômés d'état,
- une salle d'activités physiques adaptées en santé dédiée aux séances de gymnastique douce,
- une salle d'activités physiques adaptées en santé dédiée aux séances de renforcement musculaire,
- 2 salles dédiées à l'ergothérapie,
- 1 cuisine thérapeutique.

### Nos équipements :

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

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

### La balnéothérapie :

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

### Le parcours extérieur :

Un parcours d'obstacles a été mis en place en 2018 afin de permettre des prises en charge en extérieur. Les obstacles installés sont utilisés par les professeurs d'activités physiques adaptées.

### Hospitalisation complète et Hospitalisation de jour

Le jour de l'admission vous devez présenter :

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

### Vos effets personnels à apporter

Pour la rééducation vous devez apporter :

- Un nécessaire de toilette (*y compris du linge de toilette*),
  - Des vêtements dans lesquels vous êtes à l'aise, de préférence de sport,
  - Deux paires de chaussures de sport antidérapantes (intérieur et extérieur)
  - Un maillot de bain (*sont interdits : pour les hommes, les shorts et bermudas de bain et pour les femmes, les maillots de bain deux pièces*), un bonnet et des lunettes de piscine (non obligatoire), peignoir et claquettes pour la balnéothérapie,
- La clinique met en vente des bonnets de bain à l'accueil.



Pour votre séjour en hospitalisation complète :

- Des vêtements de jour et de nuit (y compris robe de chambre), *Attention les chaussons ouverts ou les pantoufles trop grandes augmentent le risque de chute.*
- Un cadenas pour le placard de la chambre, (*des cadenas sont en vente à l'accueil*),
- Un sac pour le linge sale car son entretien vous incombe.

### Vos objets de valeur

Afin de sécuriser les biens personnels des patients en hospitalisation complète, l'établissement met également à disposition des patients un coffre-fort à l'accueil.

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



## Voire séjour Voire arrivée

### | Identitovigilance

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

### | Les règles de l'établissement

**Nous vous rappelons ici les règles essentielles de sécurité.**

**Leur non-respect peut entraîner un départ prématuré de la structure :**

- Il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement en vertu du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions de l'interdiction de fumer dans les locaux affectés à un usage collectif.
- Fumer vous expose à un risque d'amende.
- Aucune boisson alcoolisée ne doit être apportée aux patients par les visiteurs.
- Il est interdit de sortir de l'enceinte de la clinique et d'aller se promener dans le quartier ou le village sans une autorisation spécifique.
- Les animaux ne peuvent être admis dans l'établissement, y compris dans le hall d'entrée.
- Il est interdit de donner un pourboire au personnel : il lui est, en effet, interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions. Si vous tenez à remercier le personnel qui vous a accueilli, remplissez le questionnaire de sortie en fin de séjour.

### | Langues étrangères

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



## Voire séjour La restauration Hospitalisation complète et Hospitalisation de jour

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

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

Les repas sont servis en chambre exclusivement sur avis médical.

### | Horaires et lieux des repas :

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

- entre **7h00** et **7h45** la semaine
- entre **7h30** et **8h30** le week-end

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

- **11h45** pour les personnes installées en fauteuils roulants,
- **12h00** pour les personnes aidées d'un déambulateur ou de cannes anglaises,
- **12h15** pour les personnes autonomes,
- **12h30** pour les patients de l'hospitalisation de jour.

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

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

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

- **18h45** pour les personnes installées en fauteuils roulants,
- **19h00** pour les personnes aidées d'un déambulateur ou de cannes anglaises,
- **19h15** pour les personnes autonomes.

Chaque soir une tisane vous est proposée après le dîner.





## Votre séjour en hospitalisation de jour

### | Particularité

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h15 à 16h45.

### | Organisation du service

Une organisation particulière est proposée aux patients de l'hôpital de jour et vous sera expliquée lors de votre admission.

### | Médicaments

Vous devez apporter votre traitement personnel du midi, hors prise en charge médicale liée à votre rééducation. Il est formellement prohibé d'apporter des substances toxiques et des boissons alcoolisées.

### | Hygiène et rééducation

Par soucis d'hygiène, de sécurité et de lutte contre les infections nosocomiales, nous vous remercions de bien vouloir respecter les règles définies ci-après :

- A votre domicile, prenez un bain ou une douche avec savonnage du corps et des cheveux ;
- Dès votre arrivée, déshabillez-vous dans les vestiaires et enfillez une tenue propre adaptée à la rééducation ainsi qu'une paire de chaussures ou baskets propres et réservées uniquement à la rééducation ;

- Pendant votre prise en charge, pensez à vous laver les mains aussi souvent que nécessaire et/ou utilisez les solutions hydro alcooliques mises à disposition ;
- En balnéothérapie, la douche savonnée est obligatoire avant et recommandée après la séance ;
- La balnéothérapie est contre indiquée en cas de lésion cutanée, infection respiratoire et/ou urinaire. En cas de doute, demandez conseil auprès du médecin rééducateur.

### | Conditions d'interruption de la rééducation

- Toute interruption liée à un état de maladie ou d'hospitalisation annule la prise en charge initiale et nécessite une nouvelle admission ;
- Trois absences non motivées ou non excusées préalablement entraînent l'arrêt de la rééducation et nécessitent une nouvelle consultation auprès du médecin référent de la Clinique du Val d'Aquennes

La réussite de la rééducation dépend en partie de votre engagement personnel et de votre assiduité aux soins dispensés. Les horaires sont à respecter scrupuleusement, les comportements incompatibles avec le respect des soins ou des autres patients nous conduiront à interrompre la prise en charge entreprise.



## Votre séjour en hospitalisation complète

### Votre confort, notre priorité

#### | La chambre particulière

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

#### | La chambre particulière Confort Plus

Des chambres particulières « **Confort Plus** » sont à votre disposition.

Il s'agit de chambres auxquelles sont associées des prestations hôtelières supplémentaires.

- Ces prestations comprennent :
- un kit de toilette avec des produits de beauté,
  - la fourniture et l'entretien du linge de toilette et d'un peignoir,
  - un quotidien mis à disposition,
  - un petit-déjeuner gourmand,
  - des boissons chaudes et fraîches à volonté dans la chambre,
  - La télévision

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

#### | La chambre double

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

- Toutes nos chambres sont équipées
- d'une armoire pour vos effets personnels,
  - d'un téléviseur,
  - d'une table de nuit,
  - d'un téléphone,
  - d'un réfrigérateur,
  - d'un système d'appel,
  - d'une salle de bain.

### Informations utiles

#### | Ouverture de l'accueil

Les horaires d'ouverture de l'accueil sont affichés à l'entrée du service.

#### | Accueillir vos proches

Les visites de vos proches sont autorisées tous les jours de **16h à 19h30**.

Si vos proches ou vos amis souhaitent prendre un repas avec vous, ils doivent en informer l'accueil **72h avant** et s'y procurer un ticket repas.

Par souci du bien-être de nos patients, nous vous demandons de **respecter la tranquillité** de tous, de tenir compte du repos de chacun, et d'éviter le bruit (conversations à haute voix, son de la télévision...).

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

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



Votre séjour



Votre séjour

## Les services en plus

Des services supplémentaires sont proposés aux patients durant leur séjour.

### | La télévision

Chaque chambre est équipée d'une télévision. L'ouverture se fait sous réserve de laisser une caution de **54 €** le jour de l'entrée pour l'obtention de la télécommande.

**En chambre particulière** la facturation est de **5 € par jour**.

**En chambre double** la facturation est de **2.50 € par jour**.

### | Le téléphone

L'ouverture de ligne est facturée à **5.34 €**, puis **0.16 €** l'unité pour la facturation des consommations.

### | WIFI

Un accès WIFI est possible sur demande. Les codes d'identification sont délivrés par les secrétaires. L'accès est illimité et gratuit.

### | Repas accompagnant

Des repas accompagnants sont proposés chaque jour aux visiteurs **sous réserve d'en avoir fait la demande la veille**. Le tarif est de **14 € pour le déjeuner et de 10€ pour le repas du soir (tarifs dégressifs pour les enfants)**.

### | Coiffeur

Un coiffeur est présent à la clinique chaque mardi après-midi. Ses coordonnées sont disponibles à l'accueil pour toute prise de rendez-vous.

### | Pédicure

Une pédicure est présente à la clinique un mercredi sur deux. Les prises de rendez-vous s'effectuent auprès des secrétaires.

### | Esthéticienne

Une esthéticienne se déplace à la clinique sous prise de rendez-vous. Ses coordonnées sont également disponibles à l'accueil.

### | Poste

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

### | Aumônerie

Un service d'aumônerie est présent tous les mercredis après-midi.

Selon vos convictions religieuses le service d'aumônerie peut vous mettre en relation avec les ministères des autres cultes.

## Votre sortie

### Hospitalisation complète et Hospitalisation de jour

#### | Les permissions de sortie exceptionnelle

Lors de votre séjour, vous pouvez obtenir une permission de sortie.

Selon votre degré d'autonomie, vos soins et votre prise en charge médicamenteuse, l'équipe soignante se réserve le droit d'adapter la plage horaire des permissions de sortie.

Cette permission de sortie est donnée, sur avis favorable du médecin et **accord final de la direction**.

Vous pouvez formuler votre demande à tous les professionnels de la clinique **au plus tard le jeudi** précédant votre permission à **12h00**.

#### | Organisation de la sortie définitive

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

- La sortie définitive de l'établissement est décidée **par le médecin** lors du staff pluridisciplinaire.
- Les sorties ont lieu le matin à partir de **10h**.
- Il est nécessaire de vous rapprocher de l'accueil pour effectuer vos formalités administratives **le matin de votre départ**. Il vous sera demandé de régler les frais an-

nexes liés à votre séjour (TV, téléphone, suppléments divers).

*Les frais d'hospitalisation sont pris en tiers payant.*

- **Toute sortie sans autorisation médicale doit être signalée.**

Pour cela, vous devez remplir un document de sortie contre avis médical.

- Lors de votre sortie définitive, il vous est demandé de favoriser le transport par un membre de votre entourage.

#### | Votre satisfaction

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

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

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



## Hygiène et médicaments

### I Lutte contre les infections associées aux soins

Conformément aux orientations de la politique nationale de santé, l'établissement met en œuvre tous les moyens de lutte contre les infections liées aux soins, notamment nosocomiales, sous l'égide du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui définit un programme de maîtrise du risque infectieux.

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

Ainsi, les patients présentant des germes particuliers peuvent être placés en isolement septique afin de respecter les règles sanitaires. Dans certaines circonstances, la mise en place d'un isolement peut être nécessaire.

### I Qu'est ce qu'une infection nosocomiale ?

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

### I Quelques règles d'hygiène

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

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

### I Médicament

La base de données de médicament au sein de la clinique est en DCI (Dénomination Commune Internationale) et les médicaments génériques seront prescrits en priorité.

Si le patient prend d'autres médicaments, sans en informer les équipes médicales, sa responsabilité est engagée.



## Consignes de sécurité

### I Sécurité incendie

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

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

En cas d'alerte, vous serez avertis par un signal sonore et pris en charge par le personnel. Vous devrez respecter les consignes données par le personnel, qui vous guidera vers une zone de sécurité. Le cas échéant, vous pourrez, dans le cadre de votre prise en charge, être amené à participer à un exercice de sécurité.





## Droits et devoirs du patient

### I Bonnes pratiques

Pensez à respecter le repos de vos voisins : évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils de radio et de télévision.

Prenez soin des équipements mis à votre disposition.

Nous vous remercions de respecter les règles de bonne conduite au sein de l'établissement. Les professionnels de santé sont là pour prendre soin de vous.

### I Droit à l'information du patient

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

### I Personne de confiance

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

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

dicaux afin de vous aider dans vos décisions. Bien entendu, vous conservez toujours la possibilité de désigner une

personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

### I Directives anticipées

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

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

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

### I Votre anonymat

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

### I La confidentialité

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

- pour respecter la confidentialité dans les points d'accueil et les panneaux inter-

disant l'accès à certains locaux (salle de soins...),

- pour être discret sur les informations entendues lors d'un hébergement en chambre double.

### I Prise en charge de la douleur

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

### I Modalités d'accès au dossier médical

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

Cette demande doit être faite par courrier, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité. L'accès sur place au dossier médical est gratuit.

Seuls sont à votre charge les coûts de copie.

En cas d'envoi postal, un forfait de 6 euros pour les frais de copie et d'acheminement sera à votre charge.

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

### I Informatique et liberté - RGPD

Certaines données médicales et administratives sont informatisées.

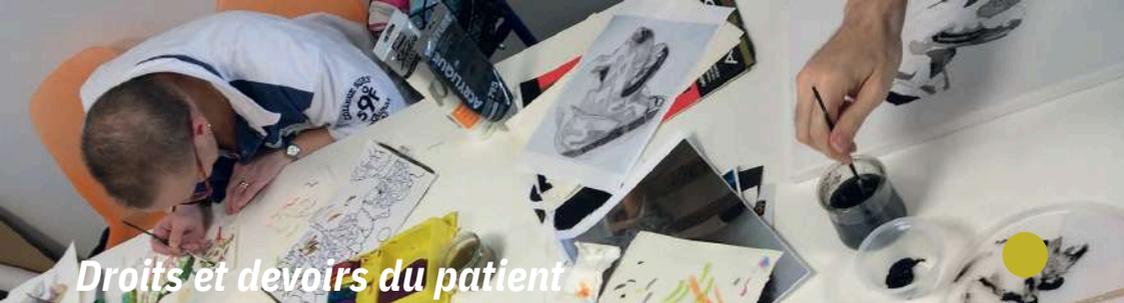
La Clinique du Val d'Aquennes garantit la confidentialité et la protection par le secret médical.

Le traitement de ces données est conforme à la Loi n°78-10 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Dans le cadre de la réglementation européenne en vigueur à partir du 25 mai 2018 relative au règlement général sur la protection des données, nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier de soins. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à la Clinique du Val d'Aquennes.

Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez adresser un courrier à la direction de l'établissement.

Pour plus d'information, nous vous invitons à vous rendre sur le site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).



Droits et devoirs du patient



Droits et devoirs du patient

### I **Plaintes et réclamations, éloges, observations ou propositions**

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

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

#### **Vous pouvez écrire à la Direction :**

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

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

### I **La commission des usagers (CDU)**

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

Outre les médiateurs, la CDU se compose du Directeur de l'établissement ou de son

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

Vous avez également la possibilité de joindre les représentants des usagers au 07.60.90.48.71 ou par mail à [usagers@valdaquennes.fr](mailto:usagers@valdaquennes.fr)

#### **Missions :**

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

Si vous souhaitez en savoir plus sur cette instance, un règlement intérieur est à votre disposition sur demande.

### I **Gestion des réclamations par la CDU**

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

« Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'Établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représen-

tant légal de l'Établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. »

« L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'Établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

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



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

représentant, de deux représentants des usagers et des membres du personnel de la clinique.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux\* circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

- 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 œuvre 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 droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
  - 11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux
- \* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement. Il est également accessible sur les sites internet : [www.fhp.fr](http://www.fhp.fr) - [www.santé.gouv.fr](http://www.santé.gouv.fr)



## Besoin d'un accompagnement pour votre retour chez vous ?

### Prestations à domicile :

- lever, coucher
- habillage, aide à la toilette
- préparation des repas
- courses et sorties
- entretien du domicile
- entretien du linge

**Mise en place rapide des interventions**, en cas de sorties d'hôpital, de soins de suite de courte ou de longue durée.

**Conventionnements** : Conseil Départemental et MDPH (APA, PCH, aide sociale...), CARSAT, mutuelles, assurances, caisses de retraite principales et complémentaires...

**Zone d'intervention** : Amiens Métropole.



03 22 71 20 00



[www.ozange.net](http://www.ozange.net)



## La Résidence des Acacias

Au cœur de Rosières-en-Santerre

**Logements privatifs, équipés et sécurisés**  
**Restauration, animation, entretien du linge, services individuels**

Conditions d'entrée : personnes autonomes de plus de 60 ans

Contact : Mme Levieille **03 22 88 12 30**  
[marpa.rosieres@orange.fr](mailto:marpa.rosieres@orange.fr)



# SIVOM

d'aide à domicile du canton d'Albert

[sivom.cantonalbert@orange.fr](mailto:sivom.cantonalbert@orange.fr)  
rue Tien-Tsin, 80300 ALBERT  
(enceinte de l'hôpital)  
03 22 75 41 14

Le SIVOM propose de l'aide à domicile tel que : de l'aide à la toilette, de l'aide au lever, au coucher, au ménage, à la préparation des repas et aux courses... Ces aides sont ouvertes à tous, aux bénéficiaires de l'APA, PCH, Aides Sociales, Caisses de retraites, mutuelles ainsi qu'aux personnes n'ayant aucune aide.

Pour son territoire d'intervention, à savoir le nouveau canton de la ville d'Albert et de son tarif sans prise en charge de 15€ TTC de l'heure, offrant un crédit d'impôt de 50% des sommes versées, le SIVOM s'inscrit parfaitement dans la tendance actuelle du maintien à domicile.



## L'appareillage orthopédique et la rééducation fonctionnelle sont notre spécialité :

### O2P . Orthèses Prothèses Premium

#### Nous vous proposons une prise en charge de qualité, personnalisée en fonction de votre projet de vie.

Vous souhaitez avoir des renseignements concernant votre appareillage, effectuer un bilan, un renouvellement, une réparation, en tant qu'orthoprothésiste expérimenté, Monsieur Pillot est à votre écoute.

Nous accompagnons nos patients dans toutes leurs démarches.

Orthèses Prothèses Premium propose une large gamme de possibilités d'appareillage (**prothèses et orthèses**). Découvrez notre philosophie et les avantages d'être appareillé dans une petite structure à la pointe de la technologie.

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations, nous nous ferons un plaisir de vous répondre !



*Prothèses esthétiques et fonctionnelles myoélectriques des membres supérieurs*



*Prothèses esthétiques et fonctionnelles avec microprocesseurs et gyroscopes des membres inférieurs*

### O2P : Orthèses Prothèses Premium

1 rue Albert Camus, Allée du Commerce, 80480 **SALOUËL**  
Tél. : 06 61 82 92 94

Uniquement sur rendez-vous  
Place ambulance

[www.o2p-orthopedie.com](http://www.o2p-orthopedie.com)