



ELSAN

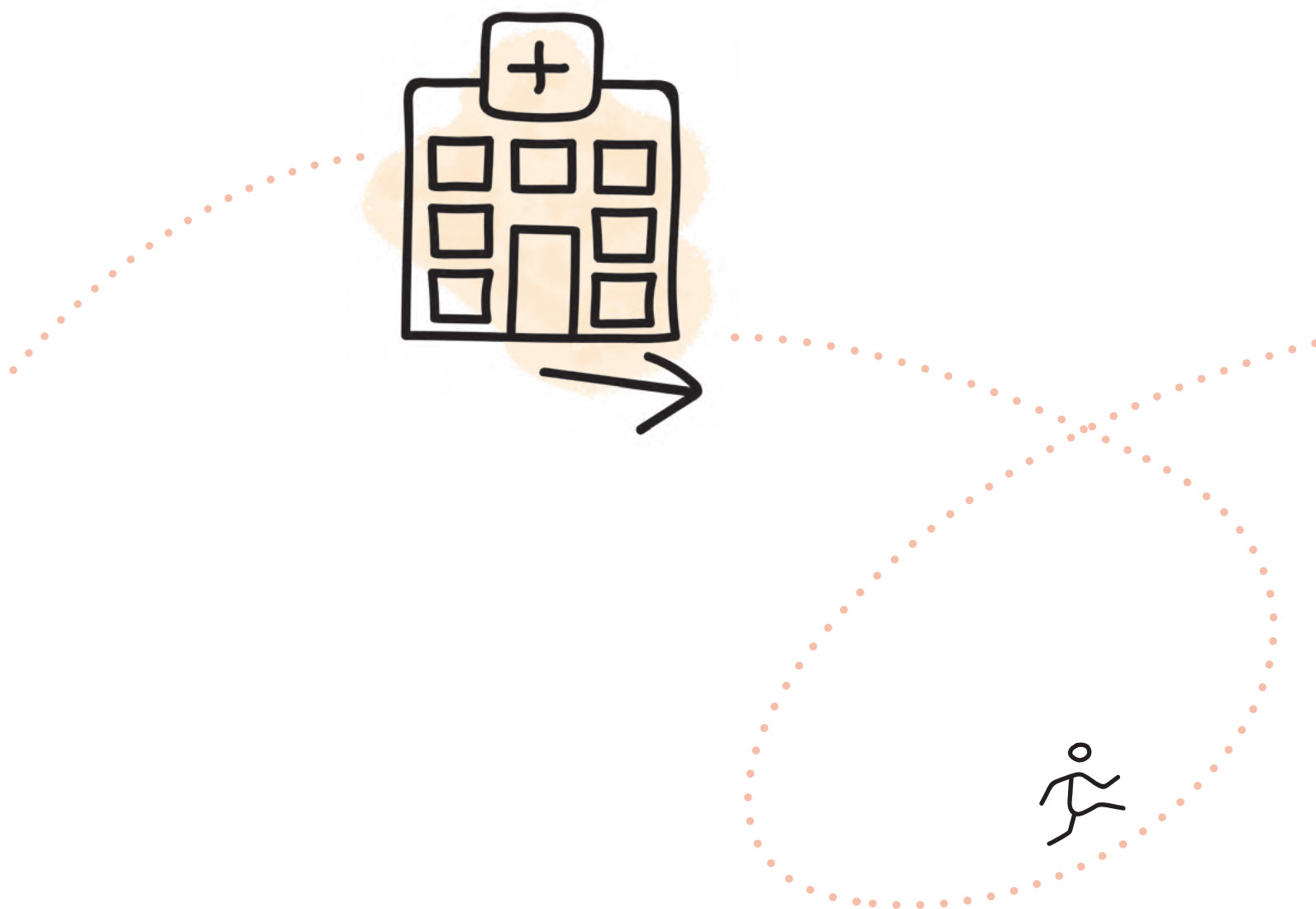
HÔPITAUX PRIVÉS DU HAINAUT

POLYCLINIQUE VAUBAN

POLYCLINIQUE DU PARC

CENTRE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE DE LA ROUGEVILLE

# LIVRET D'ACCUEIL



# Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Polyclinique Vauban en vue d'une hospitalisation et ou d'une intervention. La Direction de la Clinique, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir.

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de choix, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.






Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la Polyclinique Vauban s'est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Les médecins et le personnel vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu'un prompt rétablissement.

La Direction de la Clinique.



# Sommaire

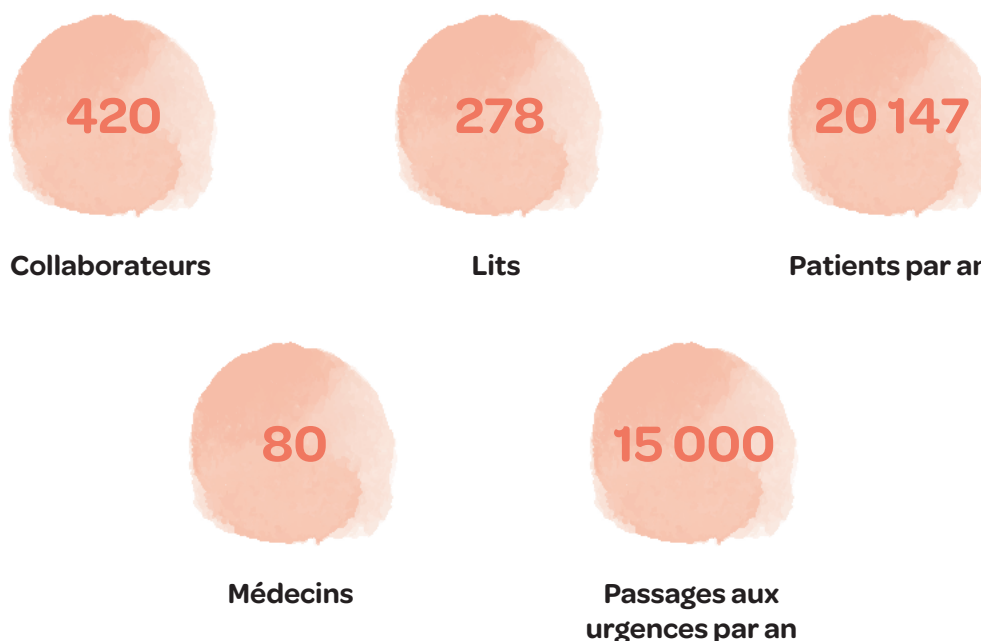
	Présentation de la Clinique	4
	Nos engagements	5
	Agir pour votre santé – Message de prévention	6
	Les chartes mises en œuvre dans la Clinique	10
	Droits & devoirs	14

# Présentation de la Clinique

## HISTORIQUE ET DESCRIPTION GÉNÉRALE

Etablissement des Hôpitaux Privés du Hainaut, la Polyclinique Vauban est une polyclinique médico-chirurgicale proposant également des soins de suite et de réadaptation. Elle regroupe plus de 80 praticiens et une équipe de 420 personnes. Elle est pourvue d'un plateau technique très complet et possède 278 lits.

## LA CLINIQUE EN CHIFFRES



GROUPE LEADER DANS L'HOSPITALISATION PRIVÉE EN FRANCE, ELSAN C'EST :

137 établissements en France

2,2 millions patients/an

28 000 collaborateurs

7 500 médecins

..... ET DE 3 VALEURS

LE LIEN SOCIAL ET NOS RACINES TERRITORIALES

2 Français sur 3 sont à moins de 40 km d'un hôpital privé ELSAN

L'ATTENTION À L'AUTRE

Pour nous, l'acte de soin est avant tout une relation à l'autre. Le tout premier soin est né de l'attention à l'autre.

L'ESPRIT D'ÉQUIPE

La coopération entre nos collaborateurs est un actif essentiel que nous encourageons et entretenons.



..... RÉUNIS AUTOUR D'1 MISSION

Nous offrons à tous et partout des soins de proximité, de qualité, innovants et humains



..... NOTRE ENGAGEMENT RSE

Responsable et engagé, ELSAN assume pleinement sa responsabilité sociale d'entreprise. Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires.

ELSAN, #Responsible&Engagé

# Nos engagements

## POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Vous êtes au cœur de notre démarche d'amélioration continue en matière de qualité, sécurité et confort des soins. La Clinique a été certifiée par la Haute Autorité de Santé en 2022 et évaluée régulièrement ses pratiques professionnelles. Plusieurs de ses prises en charges sont reconnues par le classement de référence du magazine Le Point.

## POUR LUTTER CONTRE LA DOULEUR

Il existe plusieurs types de douleur :

- ✚ Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- ✚ Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- ✚ Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

**Prévenir et soulager** : Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

**Évaluer** : L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour la mesurer, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

## POUR LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires.

Pendant votre séjour, vous pouvez contribuer à mettre en œuvre nos actions avec quelques gestes simples : ne pas jeter vos bouteilles plastiques, éteindre la lumière et la télévision en votre absence, ne pas laisser couler l'eau inutilement..

# Agir pour votre santé

## Message de prévention



Lorsque l'on se fait vacciner contre une maladie infectieuse, on évite de développer cette maladie et, par conséquent, de transmettre le microbe aux autres.

En se faisant vacciner, on se protège donc soi-même, mais on protège aussi les autres : ses enfants, ses proches, ses voisins et l'ensemble des membres de la collectivité. Réciproquement, la vaccination des autres contribue à nous protéger.

Certains vaccins sont obligatoires pour les enfants. Vous devrez montrer le carnet de santé de votre enfant pour l'inscrire chez une nourrice, à la crèche, à l'école ou en colonie.

Pour en savoir plus sur les vaccins en général et le calendrier de vaccination, rendez-vous sur le site national officiel : [www.vaccination-info-service.fr](http://www.vaccination-info-service.fr)



La résistance aux antibiotiques - ou antibiorésistance - correspond au fait qu'un traitement antibiotique ne soit plus efficace sur une infection bactérienne. L'augmentation régulière de la résistance aux antimicrobiens fait peser une menace d'une ampleur exceptionnelle sur la santé publique. Au niveau européen, la France est un des pays les plus gros consommateurs d'antibiotiques. Elle mène depuis de nombreuses années un plan d'action national de bon usage des antibiotiques pour diminuer cette consommation et rejoindre la moyenne Européenne.

De votre côté, vous pouvez agir en :

- 👉 N'utilisant que les antibiotiques prescrits par le médecin.
- 👉 Respectant les doses, durée et horaire préconisés par le médecin.
- 👉 En limitant le risque d'infection virale (qui peut se surinfecter) ou bactérienne et de transmission en vous lavant régulièrement les mains, en évitant les contacts avec les personnes malades et en veillant à être à jour de vos vaccinations.

De notre côté, depuis plusieurs années, nous renforçons les mesures de lutte contre l'antibiorésistance. Les efforts combinés de nos professionnels concourent à mettre en œuvre des mesures concrètes.

Une politique du bon usage des antibiotiques est en vigueur et des campagnes d'information des professionnels de santé ainsi que de nos patients sont régulièrement réalisées. La consommation d'antibiotiques par nos patients est suivie en continue et nous collaborons régulièrement avec les structures locales spécialisées dans la lutte contre les infections nosocomiales.



- Chaque année en France, 78 000 personnes décèdent du tabac.
- 1 cancer sur 3 est lié au tabagisme.
- Une cigarette contient près de 50 substances cancérigènes et 4000 substances chimiques.
- Le budget annuel estimé d'une personne fumant un paquet par jour est de 2 555€.

Arrêter de fumer n'est pas toujours facile. Il est nécessaire de trouver une motivation. Il peut s'agir de se libérer d'une dépendance, de protéger votre entourage, de préserver votre santé, de réduire votre impact environnemental ou bien les quatre à la fois.

Notre établissement participe chaque année à la campagne nationale du Mois sans tabac. De même, tout au long de l'année, vous pouvez discuter du sujet avec nos professionnels qui vous donneront des conseils et outils pour vous accompagner dans votre démarche. Ils pourront aussi vous orienter vers des structures locales d'aide. Des professionnels sont à votre disposition au sein de notre Etablissement pour vous accompagner dans votre démarche d'arrêt du tabac. Vous pouvez les contacter au 03 61 32 71 26. Des documents d'information sont disponibles au sein de notre établissement.

**Ressources nationales : [www.tabac-info-service.fr](http://www.tabac-info-service.fr) – 39 89**



## VIOLENCES INTRAFAMILIALES

La violence conjugale et familiale a des impacts non négligeables sur tous les membres de la famille, tant pour la victime que pour les proches qui en sont témoins et particulièrement pour les enfants.

Il n'y a pas que les agressions physiques, aussi meurtrières soient-elles, il y a aussi les violences psychologiques et verbales, les menaces et les intimidations, les violences économiques ainsi que les violences sexuelles. Nous vous rappelons ci-dessous les différents dispositifs existants pour venir en aide aux personnes concernées.

**Si une intervention policière est urgente, vous pouvez contacter 24/24 et 7/7 :**

**Le 17 (police), le 112 (numéro d'urgence européen) ou le 114 (pour sourds et malentendants).**

**Si vous ne pouvez pas appeler sans éveiller de soupçons, envoyez un SMS au 114.**

Un signalement est aussi possible en ligne sur [appel.urgence114.fr](http://appel.urgence114.fr).

**En cas d'urgence médicale, contactez le SAMU au 15.**

**Pour signaler des violences ne nécessitant pas une intervention immédiate, vous pouvez contacter 24h/24 et 7j/7 :**

- **Le 119** (Allô enfance en danger) à destination des enfants et les adolescents. Si vous êtes en danger ou risquez de l'être, l'opérateur du 119 contactera les services départementaux afin que votre situation soit évaluée par des travailleurs sociaux. Si ces mesures sont insuffisantes, ces derniers pourront saisir la justice. Cette ligne téléphonique est doublée d'un service de signalement des violences par internet sur [allo119.gouv.fr](http://allo119.gouv.fr).
- Pour les femmes victimes de violences, le site [arrêtonslesviolences.gouv.fr](http://arrêtonslesviolences.gouv.fr) permet de signaler en ligne des cas de violences sexuelles et sexistes sans laisser de traces dans l'historique. **Il est également possible de solliciter de l'aide en pharmacie.** Le pharmacien peut recueillir votre identité et **composer le 17** si vous souhaitez prévenir la police. Si tel n'est pas votre souhait, il vous proposera la remise d'un flyer.



Depuis décembre 2023, une aide financière est mise en place par le Gouvernement pour aider les victimes de violences conjugales à faire face aux dépenses immédiates en cas de mise à l'abri ou de séparation. Plus d'informations sur : [caf.fr](http://caf.fr) ou [msa.fr](http://msa.fr)

Notre référente est à votre disposition au 03 27 32 40 33.

**Pour obtenir des conseils d'associations ou d'avocats :**

- Le **3919**, numéro d'écoute national pour les femmes victimes de toutes les formes de violences (physique, psychologique, économique... reste **joignable du lundi au samedi de 9h à 19h**. Il est gratuit et n'apparaît pas sur les factures téléphoniques. Pour obtenir des conseils juridiques, les femmes victimes de violence peuvent joindre la permanence téléphonique des **avocats bénévoles du barreau de VALENCIENNES (03 27 42 71 44)**, sur rendez-vous. Pour être logée en urgence, contactez le 115.



## ALIMENTATION ET ACTIVITÉ PHYSIQUE

La nutrition représente le premier facteur de risque de perte d'années de vie en bonne santé, devant le tabac et l'alcool. Les quelques chiffres suivants indiquent l'état des lieux de l'alimentation des français :

- 89,7% des adultes de 18 à 54 ans n'atteignent pas les recommandations fixées à 25g de fibre par jour.
- 90% des adultes dépassent la limite recommandée par l'OMS de 5g de sel par jour.
- 63% des adultes dépassent la limite des 150g de charcuterie par semaine.
- 40% des adultes ont une consommation de produits sucrés supérieure aux recommandations.
- 28% des adultes âgés de 18 à 54 ans sont en surpoids et 15% sont obèses.

### LES RECOMMANDATIONS NATIONALES

#### Augmenter



Les fruits et les légumes



Les légumes secs : lentilles, haricots, pois chiches...



Les légumes à coque : noix, noisettes, amandes...



Le fait maison



L'activité physique

#### Aller vers



Le pain complet et aux céréales, les pâtes, la semoule et le riz complet



Les poissons gras et maigres en alternance



L'huile de colza, de noix, d'olive



Une consommation de produits laitiers suffisante mais limité



Les aliments de saison et les aliments produits localement



Les aliments bio

#### Réduire



L'alcool



Les produits sucrés et les boissons sucrées



Les produits salés



La charcuterie



La viande : porc, bœuf, veau, mouton, agneau, abats



Les produits avec un Nutri-score D et E



Le temps passé assis

Il est recommandé de faire au moins 30min d'activités physiques dynamiques par jour. Pour plus de bienfaits sur la santé, vous pouvez faire deux fois par semaine des activités de renforcement musculaire, d'assouplissement et d'équilibre. La pratique régulière d'une activité physique est bénéfique pour la santé. Elle permet notamment de :

- ☞ Maintenir la fonction musculaire, d'acquérir et préserver le capital osseux.
- ☞ Diminuer le risque de développer certaines maladies : cardio-vasculaires, certains cancers, diabète de type 2...
- ☞ Limiter la prise de poids.
- ☞ Contribuer au bien-être et d'améliorer la qualité de vie.

Ressources nationales : [www.mangerbouger.fr](http://www.mangerbouger.fr)



## SEXUALITÉ

La santé sexuelle fait partie intégrante de la santé, du bien-être et de la qualité de vie dans son ensemble. C'est un enjeu majeur de santé publique et d'égalité. Notre établissement, engagé dans la santé, a pour objectif de faire connaître les enjeux du dépistage des infections sexuellement transmissibles, du VIH et des hépatites virales en s'appuyant sur les outils disponibles (sérologies, TROD, autotests), de promouvoir la tolérance et l'acceptation des genres, de lutter contre les discriminations, d'aller vers les publics jeunes pour travailler sur les représentations de la sexualité, et en particulier les différentes orientations sexuelles avec une approche positive et inclusive.



## ALCOOL/DROGUE

L'alcool est la substance psychoactive la plus consommée en France.

L'alcool est responsable de nombreuses maladies. Certaines pathologies voient leur risque augmenter dès le premier verre consommé, ou à partir d'un certain niveau d'alcool consommé quotidiennement. Par exemple, 7 cancers ont un lien avéré avec l'alcool : cancer du sein, de la bouche, du pharynx, du larynx, de l'œsophage, du foie, du côlon-rectum. Les effets de l'alcool sont renforcés quand ils sont associés à ceux du tabac : leurs actions conjointes augmentent considérablement les risques de cancers de la bouche, du pharynx, du larynx et de l'œsophage. On estime que le risque de développer un cancer de la cavité buccale (bouche) peut être multiplié par 45 chez les grands consommateurs de tabac et d'alcool. En prenant en compte un ratio « risque / plaisir », il est recommandé aux personnes choisissant de consommer de l'alcool de ne pas dépasser 10 verres par semaine, ce qui peut se traduire par : « Pour votre santé, maximum deux verres par jour, et pas tous les jours ». Il s'agit de repères offrant un risque moindre et non de repères en-dessous desquels le risque de cancer est nul. Des professionnels sont à votre disposition au sein de notre Etablissement pour vous accompagner. Vous pouvez les contacter au 03 61 32 71 26.

**Ressources nationales : [www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr) - 0 980 980 930**

On appelle « drogue » toute substance qui modifie la manière de percevoir les choses, de ressentir les émotions, de penser et de se comporter. Les dangers liés à l'usage varient selon les substances, les individus, les façons de consommer, les quantités, etc. Les différentes substances peuvent être classées selon leur statut juridique, leurs effets ou encore leur dangerosité. Les motivations pour cesser de consommer des drogues sont nombreuses et la décision se prend rarement du jour au lendemain. Arrêter n'est pas seulement une question de volonté. Il s'agit de travailler sur sa motivation, d'accepter l'ensemble des difficultés qu'il faudra traiter, et parfois de consentir à demander de l'aide. Il n'existe pas de solution unique : c'est le choix de la personne concernée qui passe par une prise de conscience et une démarche individuelle.

En cas de dépendance aux opiacés, il est possible de prescrire des traitements de substitution. Ces traitements permettent de diminuer voire de cesser la consommation des opiacés illicites et de ce fait de recouvrer une meilleure santé et une meilleure qualité de vie. Le sevrage se définit comme l'arrêt de la consommation de drogue. Il s'accompagne d'un ensemble de symptômes traduisant un état de manque, appelé « syndrome de sevrage ». Les signes du manque sont plus ou moins intenses et longs, selon les personnes et les produits. L'objectif de la phase qui suit le sevrage est de retrouver une vie harmonieuse sans drogue. Cette phase, plus ou moins longue, peut débuter lors de l'hospitalisation et peut se poursuivre pendant plusieurs mois.

**Ressources nationales : [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr)**



## HYGIÈNE

Nos équipes mettent tout en œuvre pour vous garantir un niveau élevé d'hygiène.

Des règles strictes, régulièrement évaluées, sont appliquées par le personnel pour vous assurer des soins de qualité. Vous pouvez nous aider en respectant les mesures suivantes :

1. Désinfectez vos mains avec une solution hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre.
2. Si vous toussiez ou que vous êtes enrhumé(e), portez un masque chirurgical.
3. Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale, veillez à ne pas porter de bijoux ni de maquillage. La douche pré-opératoire ainsi qu'une hygiène bucco-dentaire participent activement à la prévention des infections postopératoires.
4. Évitez le contact avec tout membre de votre famille présentant une infection transmissible, aussi banale soit-elle (rhume, grippe).
5. Faites systématiquement appel au personnel soignant pour toute manipulation des cathéters veineux, des drains ou des sondes et ne touchez pas vos cicatrices opératoires.
6. Si vous y êtes soumis(e), respectez les règles d'isolement destinées à protéger votre entourage familial, les autres patients hospitalisés et le personnel soignant. Cet isolement impose quelques contraintes qui vous seront expliquées par le personnel soignant.



## SUICIDE



Si vous êtes en détresse et / ou avez des pensées suicidaires, si vous voulez aider une personne en souffrance, vous pouvez contacter le numéro national de prévention du suicide, le 3114. Le 3114 est accessible 24h/24, 7j/7, gratuitement, en France entière. Un professionnel de soin, spécifiquement formé à la prévention du suicide, sera à votre écoute.



## HANDICAP



Vous allez être hospitalisé(s) et êtes porteur d'un handicap. Pour faciliter votre accueil, votre accompagnement et l'organisation des soins, un Référent Handicap est à votre disposition au sein de l'établissement via l'adresse [vau.handicap@elsan.care](mailto:vau.handicap@elsan.care)

# CHARTRE

## 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 usagers 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.

***Pour plus d'information concernant les grands principes de la charte de la personne hospitalisée, vous pouvez la retrouver en intégralité, en plusieurs langues et en braille, sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) et peut être obtenue sur simple demande auprès du (secrétariat/administration).***

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



# CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

*Le droit aux meilleurs soins possibles  
est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.*



1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

3

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

4

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

5

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité des soins à chaque enfant.

6

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

7

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

8

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services d'adultes. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

9

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques des enfants et de leur famille.

10

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



# CHARTRE ROMAIN JACOB

*Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap*

Valoriser l'image  
que la personne  
en situation de  
handicap perçoit  
d'elle-même

Valoriser  
l'accompagnement

Exprimer  
les  
besoins

Intégrer la santé au  
parcours de vie des  
personnes en situation  
de handicap

Construire une  
culture  
professionnelle  
commune

Coordonner le  
parcours de  
santé

Organiser l'accès  
aux soins et à la  
prévention

Faciliter et  
développer  
l'accès aux soins  
ambulatoires

Prévenir et adapter  
l'hospitalisation  
avec ou sans  
hébergement

Améliorer la  
réponse aux  
urgences  
médicales

Faciliter le retour aux  
technologies de  
l'information et de la  
communication

Mettre en  
oeuvre et  
évaluer  
la charte



**HANIDACTIQUE**

*Pour plus d'informations,  
accédez directement au  
site [handifaction.fr](http://handifaction.fr)*

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE DU PATIENT



**B**ien traiter, c'est une démarche globale dans

la prise en charge du patient, de l'utilisateur et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés, tout en prévenant la maltraitance.

**I**dentifier les besoins de la personne afin de donner des informations claires, adaptées et compréhensibles au patient et à son entourage tout au long de son parcours en garantissant le respect de la confidentialité.

**E**ntendre le patient et son entourage, sans porter de jugement, en adaptant sa communication à sa vulnérabilité.

**N**ourrir un climat de confiance en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mise en oeuvre.

**T**enir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux selon les moyens mis à disposition par l'institution.

**R**especter les libertés de choix, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

**A**utonomiser en rendant le patient acteur de sa prise en charge.

**I**ndividualiser le projet de soin, projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

**T**raiter la douleur, entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient et des usagers.

**A**ccompagner la fin de vie par un travail en équipe au service du patient et son entourage.

**N**oter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

**C**hercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport. Le rythme et l'assistance aux repas doivent faire l'objet d'une attention particulière.

**E**couter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnel.

# Droits & devoirs

## ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements et actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

## INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivants la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix. Vous pouvez également effectuer la démarche directement sur le portail de déclaration : [https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig\\_ihm\\_utilisateurs/index.html#/choixProduitPecPA](https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/choixProduitPecPA) qui sera transmise à l'Agence régionale de santé, qui, si nécessaire, vous contactera pour recueillir davantage de renseignements et vous informera également des suites données.

## ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Polyclinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Polyclinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Polyclinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

### **Modalités de conservation des dossiers :**

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la Polyclinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

## ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, une liste des associations présentes dans la région avec leurs missions est disponible à l'accueil de la Polyclinique. Cette liste n'est pas exhaustive.

## DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr) Agence de la Biomédecine

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

## DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Polyclinique. Cette désignation est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(ère) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Polyclinique Vauban membre du groupe ELSAN et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.

Vous disposez de droits sur vos données – accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement – pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement <https://www.elsan.care/fr/polyclinique-vauban>, ou sur demande à l'accueil de l'établissement.

La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement.

La Polyclinique Vauban et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la Polyclinique Vauban et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :

- |   |   |
|---|---|
| (1) Qui collecte vos données à quelles fins ? | (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? |
| (3) Qui peut accéder à vos données ?          | (4) Combien de temps vos données sont conservées ?              |
| (5) Où sont conservées mes données ?          | (6) Quels sont vos droits sur vos données ?                     |

# Droits & devoirs

## ENTREPÔT DE DONNÉES DE SANTÉ

### Entrepôt de données de santé à des fins de recherches médicales et/ou d'analyses médico-économiques

Sauf opposition de votre part, les données vous concernant (ou concernant votre enfant) collectées et traitées pour les besoins de votre prise en charge au sein d'un Etablissement de santé Elsan, sont collectées par Elsan SAS, Responsable de traitement, pour des finalités d'intérêt public au sein de l'entrepôt de données de santé « l'Entrepôt de données Elsan » ou « EDS Elsan », sous une forme ne permettant pas votre identification directe.

Dans le respect des dispositions réglementaires applicables, les données de l'entrepôt EDS Elsan sont susceptibles de faire l'objet d'une réutilisation ultérieure à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le domaine de la santé.

La liste des études et recherches utilisant les données de l'entrepôt est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, les notices d'information de chacun de ces traitements y sont également mis à disposition.

Conformément à la délibération N° 2023002 de la CNIL du 12/01/2023, les données de l'entrepôt pourront également être traitées par Elsan pour les finalités d'amélioration de la qualité des soins et d'analyse médico-économique, ainsi que pour étudier la faisabilité et préparer la mise en œuvre de recherches sur cohorte.

Pour en savoir plus, une notice d'information complète est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante <https://www.elsan.care/fr/eds> ou sur demande à l'accueil de l'Etablissement.

Cette notice fait également l'objet d'un affichage dans les principales salles d'attente de l'Etablissement.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation, ainsi que du droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

En particulier, vous pouvez à tout moment, et sans vous justifier vous opposer aux traitements mis en œuvre dans le cadre de l'entrepôt de données.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés en remplissant le formulaire d'exercice des droits disponible à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, vous pouvez également vous adresser directement munie d'un justificatif d'identité auprès de l'accueil de l'Etablissement ou auprès du délégué à la protection aux données du groupe Elsan à l'adresse électronique suivante [dpoeds@elsan.care](mailto:dpoeds@elsan.care).

Enfin, vous bénéficiez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Identité du Responsable de traitement : Elsan, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS 802 798 934 Paris, dont le siège social est situé 58 bis, rue La Boétie, Paris 8<sup>ème</sup>.

## MON ESPACE SANTÉ



L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé. Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'examens, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination ;
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

## RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi Informatique et Libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil.

Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche.

La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

## Dossier Médical Partagé (DMP)



DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Vous avez un Dossier Médical Partagé (DMP), les hopitaux privés du hainaut alimentent ce dernier avec :

- La lettre de liaison
- Les ordonnances de sortie
- Le Compte-rendu opératoire (si concerné).
- Votre carte d'implant

N'hésitez pas à consulter vos documents : Vous pouvez accéder à votre DMP en vous connectant à "Mon espace santé.fr".

Pour assurer la continuité des soins, notre équipe médicale peut être amenée à consulter votre DMP.

Si vous ne souhaitez pas que nous alimentions votre DMP consultation, 2 possibilités s'offrent à vous :

1. Vous avez la possibilité de fermer votre Dossier Médical Partagé (DMP). Pour cela, depuis votre compte DMP (sur ordinateur), cliquez sur « Mes informations » puis sur le bouton « Fermer le DMP » situé en bas de page. Une fois que votre DMP est fermé, les données seront conservées pendant 10 ans. Vous pouvez le réactiver à tout moment. Cette action peut également être réalisée, à votre demande, par un professionnel de santé. À noter qu'il n'est pas possible de fermer son DMP depuis l'application mobile.

2. Vous pouvez le signaler à l'équipe soignante de l'étage lors de votre arrivée dans le service

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous rendre sur la foire aux questions dédiées au DMP sur Ameli.fr

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Au sein de l'établissement le CLIN organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) composée du personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

## BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

## SERVICE SOCIAL

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre service social joignable au 03 61 32 70 88 afin d'être accompagné, ainsi que votre famille, dans vos différentes démarches administratives notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.).

## IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ (INS)



Bien identifiée, bien soignée !

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire de votre suivi medico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.

# Droits & devoirs

## COMMISSION DES USAGERS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé.

Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et elle est jointe au présent livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez. Les représentants des usagers sont à votre disposition.

Leur rôle :

- vous écouter et porter votre parole aux professionnels de santé durant votre séjour, avant ou après
- vous informer et vous orienter pour faciliter vos démarches Ils sont les garants du respect de vos droits et de vos intérêts.

Pour contacter :

- Un représentant des usagers : [representantsdesusagers@polyclinique-vauban.com](mailto:representantsdesusagers@polyclinique-vauban.com) et / ou : 03 27 32 40 71
- Un médiateur : [mediateurvauban@elsan.care](mailto:mediateurvauban@elsan.care)

## TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

### Plaintes ou réclamations de nature commerciale

En cas de litige entre un patient et la Clinique, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. À défaut d'accord à l'amiable, le patient a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

### Plaintes ou réclamations de nature médicale

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

Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le Responsable du Service, les représentants des Usagers : [representantsdesusagers@polyclinique-vauban.com](mailto:representantsdesusagers@polyclinique-vauban.com), le secrétariat de direction : [direction@polyclinique-vauban.com](mailto:direction@polyclinique-vauban.com) / 03 27 32 40 71 qui vous recevra pour comprendre votre situation.

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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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, 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.



Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociale, votre établissement s'engage en faveur de l'environnement.

Le secteur de la santé représente **8%** des émissions de gaz à effet de serre en France.

Pour en savoir plus sur l'engagement d'ELSAN, flashez-moi :

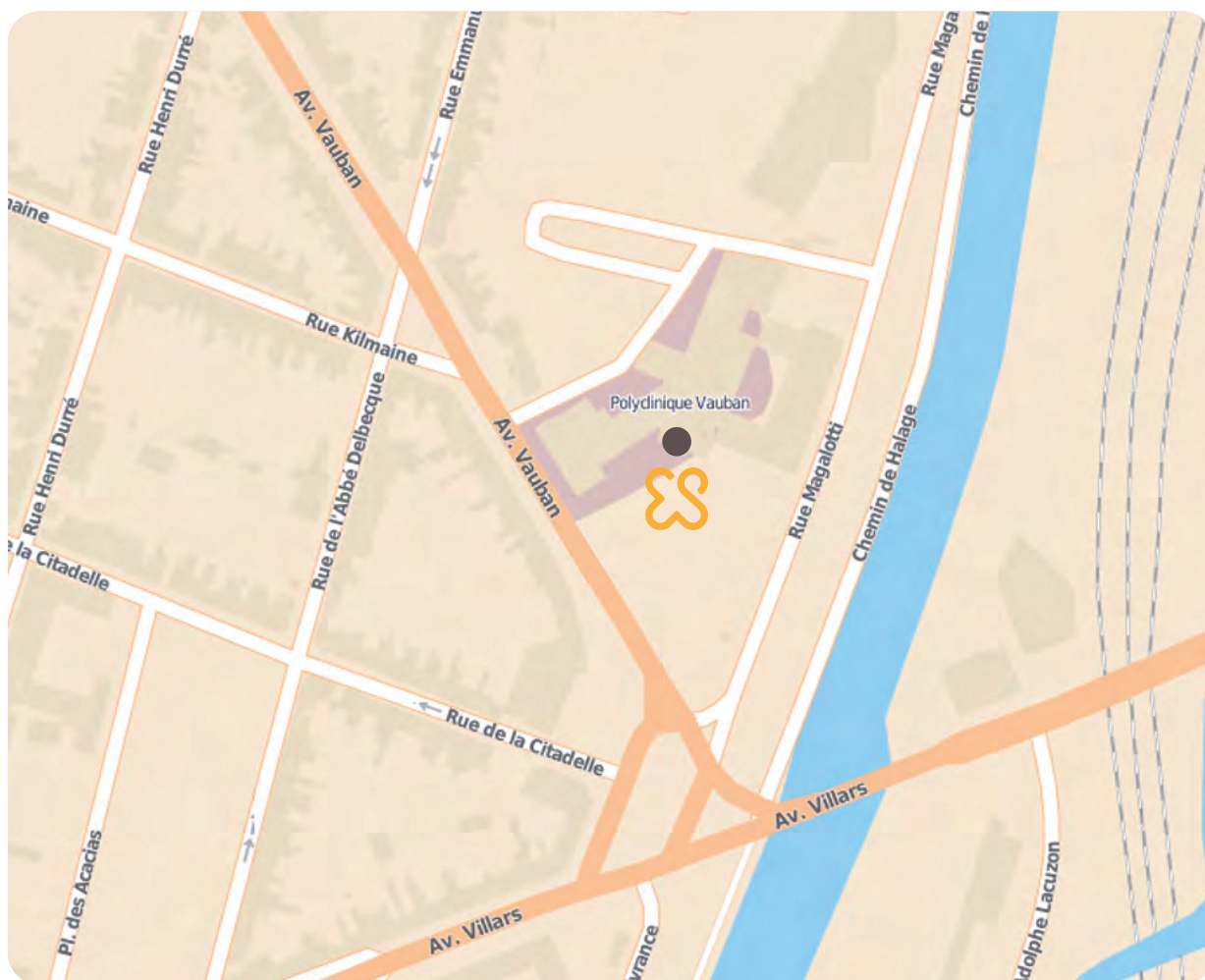


**Vous aussi,  
soyez acteur du changement grâce à des gestes au quotidien**



**Merci!**

#ResponsableEtEngagé



## Accès à l'établissement

- **Pour se rendre en voiture**  
 En provenance de Lille : Prendre A23 en direction de Valenciennes.  
 En provenance de Maubeuge : Prendre l'A2 en direction de Valenciennes. Sortie 21.  
 En provenance de Douai : Prendre l'A21 et A2/E19 en direction de Valenciennes. Sortie Valenciennes-Nord
- **Par les transports en commun**  
**Bus** : N° 30 - 110 - S1 arrêt Giard  
**Tramway** : T1 - T2 arrêt Jacob - Clémenceau-Gare



## ELSAN HÔPITAUX PRIVÉS DU HAINAUT

POLYCLINIQUE VAUBAN  
 POLYCLINIQUE DU PARC  
 CENTRE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE DE LA ROUGEVILLE

10, avenue Vauban - 59 300 Valenciennes  
 Accueil : 03 59 75 17 52 / Fax : 03 27 32 42 53  
 URGENCES : 24h/24 - Tél. 03 27 32 41 00  
<https://www.elsan.care/fr/polyclinique-vauban>