

# Valisana



## VALISANA

GRUPE HOSPITALIER  
SAINT-LUC • UCL



# Bienvenue chez Valisana

Madame, Monsieur,

**Bienvenue chez Valisana, tant dans notre pôle médical de réadaptation Valida que dans notre pôle médical psychiatrique Sanatia.**

Notre pôle de réadaptation Valida est situé à Berchem-Sainte-Agathe, et comprend un hôpital de réadaptation de 175 lits et une polyclinique. C'est le plus grand centre de réadaptation neuro-locomoteur et gériatrique de Bruxelles.

Notre pôle psychiatrique Sanatia comprend un hôpital psychiatrique de 70 lits aigus situé à Saint-

Josse-Ten-Noode, une maison de soin psychiatrique MSP Sanatia de 95 lits et un centre psychiatrique de jour, Le Canevas, pour 30 personnes, situés tous deux à Ixelles. La collaboration étroite entre Sanatia et les acteurs Bruxellois en psychiatrie ambulatoire permet d'optimiser la continuité du trajet de soin psychiatrique.

Nous vous invitons à prendre connaissance de nos services hospitaliers et autres, et serons très heureux de vous accueillir parmi nous.



**Valida,  
Centre de réadaptation  
neuro-locomoteur et  
gériatrique**



**Sanatia,  
Hôpital psychiatrique**



**MSP,  
Maison de soins  
psychiatriques**



**Le Canevas,  
Centre psychothérapeutique  
de jour**

# Les missions de Valisana

## Réadapter nos patients et nos résidents

Nous sommes une structure hospitalière et d'aval qui accueille ses patients en assurant la continuité de leur prise en charge dans une approche sécurisée, de qualité et à taille humaine.

Grâce au travail d'équipe de toutes nos disciplines, nous optimisons l'autonomie et la stabilisation de nos patients en fixant des objectifs personnalisés et en construisant le projet de réadaptation, réhabilitation et de réinsertion ensemble, en lien avec leur contexte familial, social, philosophique et médical.

## Soigner nos patients hospitalisés, nos résidents et la population

Nous offrons, outre l'hospitalisation, un large éventail de consultations

spécialisées et de traitements ambulatoires au sein de notre polyclinique. Celle-ci est au service du public et accroît également le confort et la sécurité de nos patients hospitalisés.

En se voulant proche des gens et des médecins locaux, nous pouvons faciliter si nécessaire et souhaité, les interactions avec nos différents partenaires institutionnels et hospitaliers et les faire profiter de notre réseau privilégié.

Au niveau psychiatrique, nous favorisons la prise en charge la plus adaptée, allant de la prévention, à l'hospitalisation aiguë comme une parenthèse ou, si nécessaire, au passage en structure d'aval comme notre maison de soins psychiatriques ou notre centre de jour le Canevas, et nous collaborons étroitement avec les antennes de santé mentale.

## Apprendre

Nous accueillons les étudiants avec pédagogie, en leur assurant un cadre stimulant et propice à l'apprentissage, en collaboration étroite avec les universités, les hautes écoles de santé et les

institutions spécialisées. Nos échanges réciproques les préparent au mieux à leur vie professionnelle future et nous permettent de nous remettre en question et de rester à la pointe des bonnes pratiques.



# Les valeurs Valisana

## Responsabilité

La responsabilité est la nécessité morale de répondre de ses propres actes ou de ceux des autres. Chez Valisana, nous insistons sur l'importance de la responsabilité de chacun, mais également sur la responsabilité partagée. Ceci suppose engagement, autonomie d'action, reconnaissance de l'autre et collaboration.

## Respect

Le respect est une valeur institutionnelle qui concerne tant la relation thérapeutique avec les patients que les relations interprofessionnelles. Outre le respect de soi-même, l'honnêteté et la clarté du projet, nous visons aussi la considération mutuelle.

## Ouverture

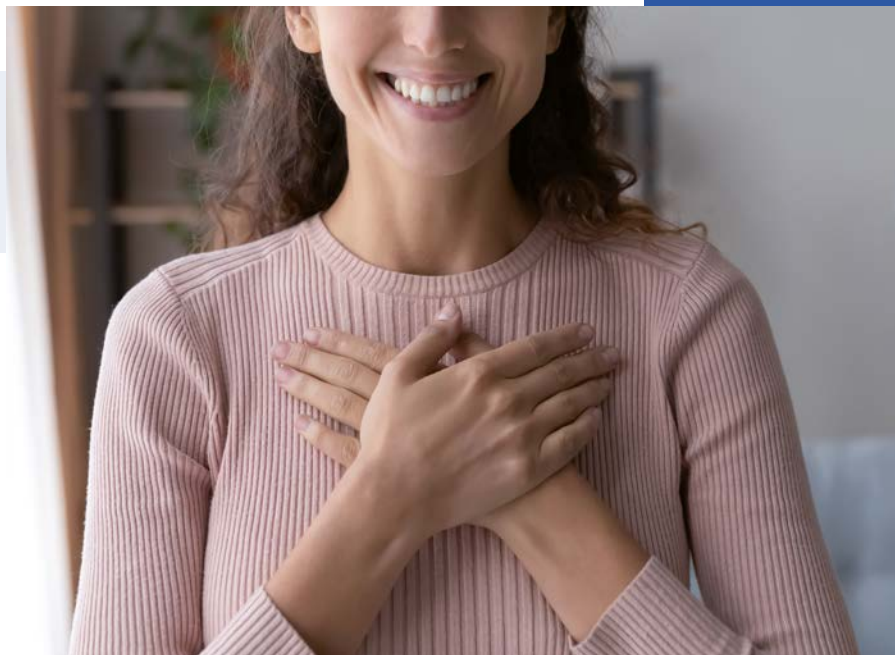
Nous cultivons, sans jugement ou a priori, l'ouverture : celle de l'esprit, celle des cultures, celle des innovations et des apprentissages. Loin du « prêt-à-porter », les soins tendent au « sur-mesure » nécessaire à chaque patient.

## Equité

Chaque patient, sans distinction aucune, doit être traité en fonction de ses besoins, de manière juste et impartiale. Il en est de même pour les membres de l'équipe.

## Authenticité

Nous cultivons le « parler vrai ». Nous jouons notre rôle dans l'équipe tout en restant nous-mêmes et en



tenant compte de la capacité de l'autre à recevoir le message que nous lui adressons.

## **Reconnaissance**

Nous nous efforçons de reconnaître et d'intégrer dans toutes nos réflexions, actions et décisions, tant l'apport propre à chaque membre de l'équipe, que la spécificité de chacun de nos patients.

**Toutes ces valeurs font partie de notre réflexion permanente.**

# Droits et devoirs des patients

**Votre santé et votre bien-être sont au centre des préoccupations des soignants et du personnel de Valisana. La qualité et la sécurité sont notre souci quotidien. De notre côté, nous attendons de votre part une collaboration pleine et active et le respect de certaines règles essentielles au bon déroulement des soins.**

Le respect du patient, pour nous, cela signifie :

- assurer l'efficacité et la pertinence des soins
- assurer votre confort et votre sécurité
- respecter votre droit à la confidentialité et à l'intimité
- respecter l'ensemble des droits des patients
- assurer l'accessibilité et la continuité des services
- vous procurer aide, information et assistance
- vous accueillir avec courtoisie et cordialité, de même que vos proches
- éliminer toute discrimination

En matière de soins, nous mettons tout en œuvre pour :

- vous donner des soins de qualité individualisés en fonction de vos objectifs

- assurer une prise en charge globale et pluridisciplinaire
- vous demander votre consentement éclairé, quant aux traitements et soins qui vous seront proposés
- privilégier la collaboration avec votre médecin traitant

Nous attendons de vous :

- que vous nous transmettiez les informations correctes relatives à votre identité
- que vous vous engagiez à respecter les règles internes et les recommandations de notre personnel
- que vous vous absteniez de tout comportement discriminatoire à l'égard des collaborateurs
- que vous adoptiez à tout moment un comportement courtois et constructif



Nous demandons de votre part le respect :

- de l'intimité et du bien-être des autres patients
- de l'ensemble des collaborateurs, stagiaires ou bénévoles, quels que soient leur métier, fonction ou qualification
- des valeurs de l'institution qui vous accueille
- du matériel et du mobilier
- des rendez-vous pris
- des heures de visite

**Tous les soignants et tout le personnel de Valisana s'engagent à fournir un maximum d'efforts pour vous assurer un séjour de qualité. Cependant, tout comportement inadéquat qui contreviendrait à ces règles fera l'objet de mesures circonstanciées.**



# Clarification de quelques droits

## **Copie du dossier patient**

Depuis la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, vous bénéficiez de certains droits dont celui d'obtenir une copie de votre dossier médical.

Le formulaire de demande peut être téléchargé de notre site web [www.valisana.be](http://www.valisana.be).

Dans un souci de protection de la confidentialité des données médicales, il est impératif de nous adresser la demande remplie, rédigée par le patient ou par son représentant (et signée par le patient) accompagnée d'une photocopie de sa carte d'identité.

Cette demande écrite doit reprendre le nom, prénom, date de naissance et les services où a séjourné le patient ainsi que les dates approximatives de ses passages à Valisana.

Les copies souhaitées vous seront envoyées dans un délai de quinze jours après réception de votre demande en bonne et due forme.

La demande remplie doit être envoyée :

### **→ Pour Valida**

À l'attention du directeur/directrice médical.e  
Centre Hospitalier Valida  
Avenue Josse Goffin 180,  
1082 Berchem-Sainte-Agathe

### **→ Pour l'Hôpital psychiatrique, la MSP et le Canevas**

À l'attention du directeur/directrice médical.e  
Hôpital psychiatrique Sanatia  
Rue du Moulin 27,  
1210 Saint-Josse-ten-Noode

## **Médiation**

Vous pouvez contacter la médiatrice de plainte qui écoutera en toute discrétion votre plainte et/ou votre suggestion. Les coordonnées des personnes à contacter se trouvent ci-dessous et sont :

### → Pour Valida :

le service de médiation  
au **Tél. 02/764.16.05**  
ou **mediateur@valisana.be**

### → Pour le Canevas :

service de médiation fédéral au  
Tél. **02/524.85.21**  
ou **mediation-droitsdupatient@  
sante.belgique.be**

### → Pour la Clinique Sanatia et la MSP Sanatia :

la plate-forme de concertation  
lors d'une permanence sur  
place ou au Tél. **0800/99.062**  
ou **www.pfcsm-opgg.be**

## Suggestions

Si vous avez une idée d'amélioration,  
vous pouvez contacter la Cellule  
Qualité au numéro **02/482.41.86** ou  
**cellule.qualite@valisana.be**.

Si vous êtes témoin d'un évènement  
indésirable sur un de nos sites,  
vous pouvez faire une déclaration  
en remplissant le formulaire que  
vous trouverez sur notre site web  
**www.valisana.be**

## Votre satisfaction

Valisana accorde une grande  
importance à l'avis de ses patients  
hospitalisés. Afin de toujours  
améliorer la qualité de nos services,  
un questionnaire de satisfaction  
vous sera distribué par le personnel  
soignant de votre unité de soins.

Ce formulaire d'enquête passe en  
revue tous les aspects de votre  
séjour à l'hôpital. Les informations  
ainsi récoltées auprès de nos  
patients nous permettent, dans une  
démarche d'amélioration continue,  
de définir les priorités d'actions à  
prendre pour répondre au mieux à  
vos besoins.

Ce document anonyme sera traité  
par une personne extérieure à l'unité  
de soins. Il peut être déposé dans la  
boîte aux lettres prévue à cet effet à  
l'entrée des unités de soins.

## Votre facture

Votre facture vous sera transmise  
dans les 2 mois qui suivent le mois  
concerné par votre séjour.

Pour les sites Valida et Hôpital  
psychiatrique :

Un acompte, calculé en fonction du  
type de chambre choisi, vous sera  
demandé.

### Le paiement est à effectuer :

→ à la Réception, disposant  
d'un terminal Mister Cash-  
Bancontact,

→ ou sur le compte  
**BE96 0910 2102 7205** de  
Valisana asbl avenue Josse  
Goffin 180 - 1082 Bruxelles

Le renouvellement de cette provision  
est payable tous les 14 jours et  
la demande de paiement vous  
parviendra en chambre.



# Valisana