



# BIENVENUE À LA REHAKLINIK

---

Informations utiles



Rehaklinik



Rehaklinik

version du 01.06.2021

# TABLE DES MATIÈRES

page

<b>4</b>	<b>1. INTRODUCTION</b>
	1.1. Nos valeurs
	1.2. La réadaptation et la réhabilitation psychiatrique
<b>5</b>	<b>2. LES THÉRAPIES ET PRISES EN CHARGE</b>
	2.1. Admission & identification
	2.2. Sortie définitive
	2.3. Thérapies et soins
	2.3.1. Le service médical
	2.3.2. Le service de psychologie
<b>6</b>	2.3.3. Les thérapies spécialisées
	2.3.4. Le service social
	2.3.5. Les soins infirmiers
	2.4. Médicaments
	2.5. Traitements et examens externes
	2.6. Offres ambulatoires et semi-stationnaires
<b>7</b>	<b>3. INFORMATIONS PRATIQUES DE A À Z</b>
	3.1. Accès à votre dossier patient
	3.2. Animaux domestiques
	3.3. Bancomat
	3.4. Caisse d'argent
	3.5. Cultes
	3.6. Dissimulation du visage
	3.7. Étudiants
	3.8. Hôpital sans agressions / Respect mutuel
	3.9. Hygiène
	3.10. Internet
	3.11. Objets de valeur
<b>8</b>	3.12. Objets personnels
	3.13. Participation aux frais
	3.14. Plaintes
	3.15. Plan du site
	3.16. Protection des données et respect de la vie privée
	3.17. Règlement de votre unité
	3.18. Repas
	3.19. Repos de nuit
	3.20. Sorties autorisées
<b>9</b>	3.21. Substances et objets interdits
	3.22. Tabac
	3.23. Visiteurs et heures de visite
<b>10</b>	<b>4. PLAN D'ACCÈS</b>
<b>11</b>	<b>5. FORMULAIRE D'APPRÉCIATION</b>

# 1. INTRODUCTION

La Rehaklinik du Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique (CHNP) tient à vous accueillir chaleureusement.

Le CHNP gère les 3 entités suivantes:

- **la Rehaklinik**, un établissement hospitalier spécialisé dans la réhabilitation psychiatrique;
- **le Pontalize**, composé d'une maison de soins et d'un centre psycho-gériatrique de jour;
- **De Park**, une structure pour des personnes en situation de handicap.

Cette brochure a pour objectif de vous informer sur diverses questions que votre séjour à la Rehaklinik pourrait soulever.

## 1.1 Nos valeurs

- Nous développons nos services selon les besoins et attentes et à la satisfaction de nos patients/résidents, ainsi que de leurs familles.
- Nous nous engageons à soutenir nos collaborateurs pour la meilleure prise en charge possible à chaque moment, à chaque endroit, pour chaque patient/résident.
- Nous visons la satisfaction de nos patients/résidents et de leurs familles en accord avec le projet médico-psycho-social.
- Nous soutenons la création d'une atmosphère professionnelle, respectueuse, de confiance et de communication aisée visant le bien-être au travail de nos collaborateurs.
- Nous sommes acteur dans l'évolution sociétale de nos champs d'activités professionnelles.
- Nous promovons l'éducation, l'innovation, la recherche et la prévention.
- Nous agissons de façon humaine et éthique en respect avec les droits de l'Homme.
- Nous misons sur la prévention des risques pour le patient/résident et nos collaborateurs.
- Nous œuvrons pour la pérennisation de notre établissement pour léguer une institution à valeur ajoutée aux générations futures.

## 1.2 La réhabilitation psychiatrique

La prise en charge que nous offrons a pour but de vous

aider à reprendre en mains votre vie et cela à tous les niveaux: psychique, social, familial, professionnel ou relationnel. L'objectif essentiel de nos approches est l'amélioration de votre autonomie ainsi qu'une augmentation de votre satisfaction.

La réhabilitation psychiatrique dans notre clinique est assurée par des équipes multidisciplinaires. Des offres et thérapies modernes sont proposées selon l'état actuel des connaissances.

Nos offres sont basées sur un modèle bio-psycho-social, un modèle qui intègre des facteurs biologiques, psychologiques, sociaux et environnementaux selon une approche systémique.

Le processus de la réhabilitation psychiatrique comporte trois phases:

- la phase de diagnostic et de planification
- la phase d'intervention et de traitement
- la phase de sortie

Les professionnels de la Rehaklinik vous aident à développer vos habiletés physiques, émotionnelles, intellectuelles, relationnelles et sociales.

En effet, la réhabilitation psychiatrique implique un rôle actif de votre part, en clarifiant votre problématique personnelle, en y apportant des solutions.

Votre contribution à la prise en charge, votre participation aux thérapies, votre motivation et votre volonté à améliorer votre état de santé sont essentielles au succès de votre hospitalisation. Nous vous considérons comme étant l'expert de votre maladie et vous êtes pour nous un partenaire-clé dans votre réhabilitation.

Les soins proposés visent le développement de vos ressources personnelles et le maintien ou la reprise de votre place dans la société.

Parmi nos objectifs nous comptons aussi:

- la prévention de la rechute ou de la décompensation;
- les différents aspects de rétablissement des activités professionnelles, avec éventuellement un travail encadré;
- le développement du réseau social (renouer les liens avec votre famille ou avec d'autres);
- l'amélioration de la qualité de vie.

## 2. LES THÉRAPIES ET PRISES EN CHARGE

### 2.1. Admission & identification

Dans le but d'optimiser votre accueil, nous envisageons des entretiens préliminaires avant l'admission. Ces entretiens permettent, entre autres, de fixer des objectifs communs à atteindre lors de votre séjour. Pour une prise en charge optimale, nous vous invitons à communiquer toute information pertinente aux professionnels de santé. Le jour de votre admission nous vous prions de vous présenter à la réception centrale située au rez-de-chaussée du Building. La réception se chargera de vous guider auprès de l'unité concernée.

Pour garantir une identification sûre, nous vous prions de présenter à l'admission votre carte de sécurité sociale, ainsi que votre carte d'identité. La carte de sécurité sociale est lue automatiquement. Pour des raisons de sécurité, une photo est prise de chaque patient, sous réserve de son consentement. Pour si vous avez été admis à la Rehaklinik sous placement médical ou judiciaire, la prise de photo est obligatoire. La photo sera supprimée à votre sortie. Comme nous ne travaillons pas avec des bracelets d'identification, nous vous prions de répondre aux questions que vous poseront régulièrement notre personnel quant à votre identité.

### 2.2. Sortie définitive

Le jour de votre sortie dépendra de votre état de santé. Votre sortie est discutée entre vous et l'équipe thérapeutique. Au cas où vous décideriez vous-même de quitter l'hôpital sous votre responsabilité contre l'avis du médecin, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant le CHNP et le médecin de toute responsabilité.

À votre sortie, vous obtiendrez un questionnaire que nous vous prions de bien vouloir remplir, si possible avant votre départ. De plus, nous vous demanderons de pouvoir vous contacter par téléphone 3 mois après votre sortie afin de faire le point avec vous sur votre état de santé.

### 2.3. Thérapies et soins

La Rehaklinik vous propose une multitude de thérapies et de soins, soit en individuel, soit en groupe. Ces thérapies sont assurées par les psychiatres, médecins généralistes, psychologues, infirmiers, infirmiers psychiatriques et aides-soignants, éducateurs gradués et éducateurs, ergothérapeutes, art-thérapeutes, kinésithérapeutes, psychomotriciens, musicothérapeutes, thérapeutes sportifs et assistants sociaux. D'autres professionnels peuvent être amenés à compléter cette prise en charge globale, tels que diététiciens, infirmiers hygiénistes ou pharmaciens.

Votre collaboration est primordiale en tant qu'acteur et partenaire dans votre prise en charge. Nous élaborons avec vous un plan de prise en charge thérapeutique dans lequel seront abordées vos difficultés et vos attentes afin de les transformer en objectifs communs. Ces objectifs sont alors formalisés dans un document nommé «contrat thérapeutique».

#### 2.3.1. Le service médical

Le service médical assure une prise en charge médicale spécialisée aussi bien par des psychiatres/neuropsychiatres, que par des médecins généralistes.

Les tâches incombant à votre médecin psychiatre comprennent un rôle de coordination et d'intégration du processus de traitement global. Ensemble avec vous, l'équipe thérapeutique clarifie la demande de prise en charge et planifie les thérapies avec les offres de prise en charge multimodales. Font également partie de ces tâches, les offres psychiatriques/psychothérapeutiques en individuel et en groupe, tout comme – en cas de besoin et avec votre accord – des entretiens avec votre famille, votre partenaire et vos proches. Votre traitement psychopharmacologique est poursuivi, voire adapté. Le plan thérapeutique est réexaminé régulièrement et modifié en cas de besoin.

Après stabilisation de votre état, nous préparons avec vous les mesures nécessaires au maintien de cette stabilisation, ainsi que votre sortie. Une prise en charge en ambulatoire est également établie, en accord avec vous et en concertation avec le médecin de famille, ou d'autres spécialistes de votre choix.

Pour tout problème d'ordre physique, vous pouvez compter sur nos médecins généralistes qui – en concertation avec vos médecins de famille / spécialistes en médecine interne, respectivement d'autres médecins spécialistes – poursuivent les thérapies entamées ou vous proposent des clarifications, voire des traitements, supplémentaires. Nos médecins se tiennent à votre disposition pour donner davantage d'informations sur votre prise en charge.

#### 2.3.2. Le service de psychologie

Les psychologues cliniciens de la Rehaklinik sont vos interlocuteurs pour une compréhension de votre personnalité dans sa globalité (fonctionnement psychologique) et par rapport à votre situation de vie actuelle, passée ou future; ils vous proposent écoute et accompagnement. Ils vous aident à clarifier quelle serait pour vous la meilleure prise en charge psychothérapeutique et vous la proposent selon les ressources du service de psychologie. Pour ce faire, nos psychologues utilisent différentes méthodes : entretiens individuels, familiaux ou en groupe, examens

psychologiques, entraînements neuropsychologiques, psycho-éducation... Par ces moyens, nous voulons vous amener à mieux reprendre votre vie, dans tous ses aspects.

### 2.3.3. Les thérapies spécialisées

Les services de thérapies spécialisées vous assurent un encadrement quotidien individualisé en groupe et/ou en individuel en fonction de votre projet et ce par des approches:

- Corporelles: par des kinésithérapeutes, sport-thérapeutes et psychomotriciennes, dont le but est de vous permettre une rééducation fonctionnelle, de lutter contre le déconditionnement physique, d'augmenter votre bien-être, d'améliorer la motricité globale, les fonctions cardio-vasculaire et respiratoire ainsi que votre coordination. Ceci est réalisé entre autres par des techniques de massage, relaxation, parcours psychomoteur, fitness et sport thérapie adaptée.
- Créatives et expressives: par des art-thérapeutes, ergothérapeutes, musicothérapeute, dont le but est de vous permettre de travailler votre créativité, votre imagination par des médias d'expression qui correspondent le plus à votre personnalité, mais aussi de vous permettre d'acquérir une grande autonomie dans les activités de la vie quotidienne, de la vie professionnelle et de loisirs.
- Éducationnelles: par un pharmacien, un infirmier hygiéniste, un diététicien ou un autre professionnel, dont le but est d'acquérir des connaissances dans une thématique spécifique. Ces approches sont réalisées en fonction de vos besoins personnels.
- La thérapie spécialisée vous amène à retrouver une autonomie, une indépendance ou encore une estime de soi, dans un domaine d'activités, nouveau pour vous.

### 2.3.4. Le service social

L'assistant social établit d'abord un diagnostic social, qui comprend plusieurs champs:

- Maintien des droits acquis (au niveau de la situation professionnelle, la prise en charge des frais d'hospitalisation);
- Situation financière (revenu minimum garanti, pension de vieillesse invalidité, pension de survie, indemnité de chômage);
- Situation professionnelle;

- Situation judiciaire (en cas de citation en justice devant les tribunaux, en ce qui concerne les peines et amendes);
- Régimes de protection judiciaire (tutelle/curatelle, mandataire spécial);
- Interventions auprès des familles, si vous le souhaitez;
- Tâches en relation avec, par exemple, l'assurance dépendance ou vos papiers d'identité.

Dès votre hospitalisation, l'assistant social prendra, si nécessaire, un rôle plus actif où il vous aide en faisant les démarches à votre place. Une fois les démarches les plus urgentes entamées, ses interventions viseront plutôt à vous rendre autonome dans la réalisation de vos démarches sociales et administratives.

### 2.3.5. Les soins infirmiers

L'infirmier est disponible pour vous soutenir 24h/24 dans chacune des unités d'hospitalisation. Il est au centre de l'organisation de votre séjour. Il offre des prises en charge à visée thérapeutique basées sur une méthode scientifique appelée démarche de soins. Cette dernière est reliée au contrat thérapeutique.

## 2.4. Médicaments

Il nous importe de bien vous informer par rapport à votre traitement médicamenteux psychotrope et somatique. Vous trouverez les informations et conseils pour chaque étape de votre séjour dans le dépliant «Mes médicaments à l'hôpital». Celui-ci vous a été envoyé chez vous ou remis avec le classeur de bienvenue lors de votre admission.

## 2.5. Traitements et examens externes

Pour des soins somatiques spécialisés, il se peut que vous deviez consulter un médecin dans un autre hôpital ou dans un cabinet privé. Votre médecin et les infirmiers de votre unité peuvent vous donner les renseignements nécessaires. Le cas échéant, un collaborateur de la Rehaklinik vous accompagnera lors de ces consultations externes.

## 2.6. Offres ambulatoires et semi-stationnaires

Outre les prises en charge stationnaires, la Rehaklinik vous offre des thérapies semi-stationnaires à l'hôpital de jour et à l'atelier artistique. Vous pouvez d'ailleurs profiter d'un suivi assuré par des prises en charge ambulatoires à l'APA (Accueil-Policlinique-Admissions) et à domicile par le SPAD (service des Soins Psychiatriques À Domicile).

## 3. INFORMATIONS PRATIQUES DE A À Z

### 3.1. Accès à votre dossier patient

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier patient et à l'ensemble des informations relatives à votre santé. Pour exercer votre droit ou obtenir une copie de l'intégralité ou d'éléments de votre dossier patient, veuillez nous contacter par écrit en joignant une copie de votre pièce d'identité.

### 3.2. Animaux domestiques

Par mesure d'hygiène, l'accès des animaux domestiques est interdit dans les locaux de la Rehaklinik, à l'exception des chiens guides pour aveugles et malvoyants.

### 3.3. Bancomat

Un Bancomat est à votre disposition au rez-de-chaussée du Pontalze.

### 3.4. Caisse d'argent

En principe, vous êtes appelé à gérer votre argent vous-même. Pour vous faciliter la gérance, vous avez la possibilité d'avoir un compte à votre nom auprès du service accueil du building et de verser votre argent sur ce compte. Tout retrait d'argent peut se faire soit au rez-de-chaussée du Building, soit au Pontalze. Pour plus de détails, contactez votre assistant social, respectivement le responsable soignant de votre unité.

### 3.5. Cultes

Pour toute question relative à la pratique de votre religion, l'équipe soignante peut vous donner les renseignements nécessaires. Un aumônier se tient à votre disposition si vous en exprimez le besoin. Une fois par semaine vous pouvez assister à un office religieux catholique au Pontalze.

### 3.6. Dissimulation du visage

La dissimulation partielle ou totale du visage dans les locaux du CHNP est interdite (art. 563 du Code pénal).

### 3.7. Étudiants

Vous côtoierez de temps à autres des stagiaires. Ceci reflète le rôle social et le rôle de formateur de notre établissement que de garantir des postes de formation et ainsi de contribuer à la qualité de la formation des générations futures. Les étudiants sont supervisés par des professionnels de santé.

### 3.8. Hôpital sans agressions / Respect mutuel

Pour votre sécurité, le CHNP entreprend tous les efforts pour limiter en son sein les agressions verbales et physiques. Nous vous demandons de nous soutenir dans cette démarche et de respecter le personnel de santé et les autres patients.

### 3.9. Hygiène

L'hygiène joue un rôle essentiel au sein de la Rehaklinik. Nous vous prions de respecter toutes les mesures d'hygiène hospitalière. Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à contacter l'équipe soignante.

Si votre état de santé exige de vous isoler des autres patients, des mesures d'hygiène spéciales sont, le cas échéant, prises par l'équipe soignante. Les infirmiers, l'infirmière hygiéniste ou votre médecin vous fourniront plus d'informations.

Par ailleurs, nous vous rappelons que des plantes en pot ne sont pas autorisées dans votre chambre.

Les animaux à fonction thérapeutique faisant partie de programmes mis en place par l'institution ont droit d'accès.

### 3.10. Internet

Pour pouvoir vous connecter à notre réseau Internet (via câble ou WiFi), vous devez d'abord obtenir l'autorisation de votre médecin. Muni(e) de cette autorisation, présentez-vous à la caisse au rez-de-chaussée du Building. Vous y obtiendrez un ticket avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Avec ces données, vous aurez la possibilité de vous connecter à notre réseau Internet pendant une heure.

### 3.11. Objets de valeur

Nous vous conseillons de ne pas emmener des objets de valeur à l'hôpital. Même si vous disposez d'une armoire dans votre unité, la perte respectivement le vol de ses objets ne peut pas être exclu(e). Si contre toute attente vous emmenez des objets de valeur ou une somme d'argent importante, parlez-en aux infirmiers ou à l'assistant social de votre unité. Ils mettront tout en œuvre pour stocker vos objets de valeur dans un endroit sûr.

Attention: Le CHNP ne saura être tenu pour responsable de tout objet perdu ou volé pendant votre séjour au sein de l'établissement.

### 3.12. Objets personnels

Pour votre séjour à l'hôpital vous avez besoin de : des articles de toilette, robe de chambre, pyjamas, pantoufles, vêtements de rechange, etc. Si vous êtes dans l'impossibilité de faire laver et repasser vos vêtements par des proches, vous pouvez les laver vous-même au sein de votre unité; respectivement les faire laver en externe. Sachez cependant que le service externe vous sera facturé.

### 3.13 Participation aux frais

Lors de votre séjour, vous devez prendre en charge une partie des frais de votre séjour comme défini par la Caisse Nationale de Santé: 22,54 € (état: 1er janvier 2020) par jour pour les frais hôteliers. Cependant, veuillez noter que cette participation est limitée à un maximum de 30 jours par année.

### 3.14. Plaintes

En cas de difficulté rencontrée pendant votre hospitalisation ou pour toute réclamation, nous vous invitons à en parler au personnel soignant de votre unité. Si ce premier contact est jugé insatisfaisant, vous avez la possibilité d'expliquer une plainte ou une suggestion, au Directeur de notre établissement. Le formulaire à cette fin se trouve dans le classeur qui vous a été remis lors de votre admission.

### 3.15. Plan du site

Le plan du site avec tous les bâtiments du CHNP à Ettelbruck se trouve à la page 10 de cette brochure.

### 3.16. Protection des données et respect de la vie privée

Nous attachons une grande importance à la protection de vos données personnelles. Vous trouverez dans le classeur qui vous a été remis lors de votre admission une notice d'information vous expliquant comment et pourquoi le CHNP traite vos données. Pour toute question ou pour l'exercice de vos droits, vous pouvez nous contacter à **DPO@chnp.lu** ou par courrier postal.

Dans l'enceinte du CHNP, il est strictement défendu de prendre des photos ou d'enregistrer des vidéos à l'insu du personnel, des patients et des visiteurs et sans l'autorisation écrite du professionnel et/ou du patient ou de son représentant légal. Veuillez signaler chaque infraction à cette règle à un membre du personnel. Une telle infraction peut entraîner des poursuites judiciaires.

### 3.17. Règlement de votre unité

Chaque unité dispose de son propre règlement d'ordre intérieur. Celui-ci vous a été remis à votre admission. Il précise les règles de vie communautaire pendant votre hospitalisation. Nous vous invitons à lire ce document et à contacter un membre de l'équipe de votre unité si vous avez des questions supplémentaires.

### 3.18. Repas

Les horaires et les compositions des différents repas peuvent varier d'une unité à l'autre. Nous vous invitons à consulter le règlement d'ordre intérieur de votre unité pour des informations plus spécifiques. En principe, le petit-déjeuner est servi dans votre unité entre 07h00 et 08h30 la semaine (jusqu'à 09h30 le week-end). Le repas de midi est proposé à partir de 12h00 et est composé d'une entrée (potage ou crudités), du menu du jour (protéine, légume, féculent) et d'un dessert. Il se prend au sein de votre unité. Le repas du soir est servi à partir de 18h00 et est composé d'une entrée (potage ou crudités), d'une assiette froide (charcuterie, fromage, salade composée) ou d'un repas chaud (les mardis et jeudis) et d'un dessert. Si le menu du jour ne vous convient pas, il est possible de le remplacer par un autre menu de notre carte fixe (midi et/ou soir). Les desserts du jour du repas de midi et du soir peuvent également être remplacés par un fruit frais ou un yaourt aux fruits. Ensemble avec l'équipe soignante, vous pouvez choisir vous-même la composition de vos repas. Ce choix se fait hebdomadairement pour la semaine suivante.

Si vous avez des besoins diététiques spécifiques (p.ex. régime alimentaire, intolérances ou allergies), veuillez en informer l'équipe soignante. En cas de besoin, vous pouvez consulter une diététicienne.

Dans une vision de réhabilitation, nous demandons à certains de nos patients de participer à préparer et à ranger la table. Dans certaines unités vous aurez la possibilité de participer à des groupes de cuisine thérapeutique.

### 3.19. Repos de nuit

Pour connaître le règlement concernant les heures de repos de nuit de votre unité, nous vous invitons à contacter le responsable soignant de votre unité ou à consulter son règlement d'ordre intérieur.

### 3.20. Sorties autorisées

Selon votre programme thérapeutique ou vos heures de sortie autorisées, vous avez la possibilité de quitter votre



unité. Afin de pouvoir organiser au mieux votre séjour, informez le personnel soignant de votre départ ainsi que de votre retour.

### 3.21. Substances et objets interdits

Il est strictement interdit d'amener ou de faire amener par autrui ou de consommer de l'alcool ou des drogues illicites. Les objets dangereux sont eux aussi strictement interdits. Pour votre sécurité, ainsi que celle des autres patients et des collaborateurs, ces objets sont systématiquement confisqués. La simple possession de ces objets peut mener à un renvoi immédiat.

### 3.22. Tabac

Conformément à la loi relative à la lutte anti-tabac, il est interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur et dans l'enceinte de notre hôpital, sauf dans les espaces spécialement

aménagés à cet effet. Pour votre santé, il est recommandé de limiter le tabagisme à un strict minimum.

Si vous avez l'intention d'arrêter de fumer, nous vous invitons à en parler à votre médecin ou à un autre membre de l'équipe multidisciplinaire.

### 3.23. Visiteurs et heures de visite

Nous sommes conscients que le contact avec votre famille et vos amis peut être un facteur positif pour votre rétablissement et nous encourageons la venue de visiteurs.

Toutefois, chaque unité prévoit des horaires de visite spécifiques. Pour plus d'informations, consultez le règlement interne de votre unité pour connaître les heures de visite.

Internet wifi ticket accueil.

---



## 4. PLAN DU SITE



### REHAKLINIK

- 6** Orangerie
- 13** Atelier Artistique  
Hôpital de jour  
(rez-de-chaussée)
- 17** Maison Gillet
- 18** Maison Mons
- 20** Building
- 21** Um Wee • Villa Via
- 24** Horizon • Lannenhaff
- 32** Um Wee • Villa Wega

### PONTALIZE

- 50** Accueil
- 51** CIPA
- 52** Foyer de jour
- 53** Maison de soins

### DE PARK

- 1** Centre de jour Treff
- 2** Centre de jour Gënzebléi
- 3/76** Villa Kléiblat
- 4** Villa Rousegaart
- 5** Villa Karblumm
- 14** Villa Schlüsselblumm
- 75** Villa & Centre de jour  
Sonneblumm
- 77/78** Villa Kiischtebléi

### ADMINISTRATION


- 7** Atelier technique
- 8** Bâtiment technique &  
Logistique
- 9** Magasin central
- 10** Halle de sports
- 11** Bâtiment administratif
- 12** Bâtiment B (OLAI)
- 13** Salle des fêtes  
Edmond Dune (1<sup>er</sup> étage)
- 16** Jardinerie
- 22** Airtramp
- 23** Hangar
- 30** Transformateur
- 31** Maison Risto
- 57** Cuisine Sodexo

## 5. FORMULAIRE D'APPRÉCIATION

Lors de votre séjour, respectivement après votre sortie, vous avez la possibilité de remplir une fiche d'appréciation. Les formulaires sont à votre disposition dans chaque unité ou à la réception de la Rehaklinik (Building).

### Exemple

<p><b>AIDEZ-NOUS À NOUS AMÉLIORER</b></p> <p>Nous souhaitons avoir votre avis afin d'améliorer les offres et les prestations de la Rehaklinik.</p> <p>N'hésitez pas à nous communiquer vos suggestions ou doléances. Critiques, éloges ou compliments sont les bienvenus!</p> <p><b>Adressez-vous directement au(x) collaborateur(s) concerné(s).</b> Des petites corrections ou des améliorations urgentes des processus quotidiens peuvent être implémentées sur le champ.</p> <p>Si vous préférez, vous pouvez nous contacter par écrit en remplissant le formulaire d'appréciation contenu dans ce dépliant ou en nous envoyant une lettre.</p> <p>Votre avis peut être nominatif ou anonyme. Si vous souhaitez garder l'anonymat, nous ne serons pas en mesure de vous répondre.</p> <p>Le formulaire dûment rempli peut être déposé dans les boîtes prévues à cet effet qui se trouvent à l'entrée des infrastructures suivantes: Building, CTD, CTM, CTP et CTU. Vous y trouverez aussi des formulaires vierges ainsi que des enveloppes.</p> <p>Vos appréciations sont traitées de manière individuelle et confidentielle selon une procédure pré-définie.</p> <p>Vos suggestions, doléances et plaintes seront prises en considération et vous recevrez en tout cas une réponse (sauf en cas de feed-back anonyme).</p> <p><b>D'avance, nous vous remercions pour votre collaboration!</b></p>	<p><b>N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER</b></p> <p><b>REHAKLINIK</b>              17, avenue des Alliés              B.P. 111 • L-9002 Ettelbruck              (+352) 2682-1              (+352) 2682-2630              www.rehaklinik.lu</p> <p><b>Personnes de contact pour clients</b>              M. Dirk Wolff • Coordinateur Qualité              (+352) 2682-3763              dirk.wolff@chnp.lu              Dr Mark Ritzen • Directeur général              (+352) 2682-3700              mark.ritzen@chnp.lu              Tout autre collaborateur du CHNP</p> <p><b>AUTRES CONTACTS POUR CLIENTS</b>  <b>Patiente Vertriebung a.s.b.l.</b>              1b, rue Thomas Edison              L-1445 Strassen              (+352) 491 457-1              (+352) 491 458              www.patientevertriebung.lu</p> <p><b>M. Mike Schwebag • Médiateur en santé</b>              Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé              73, rue Adolphe Fischer              L-1520 Luxembourg              (+352) 2477 5515              mike.schwebag@mediateursante.lu</p> <p><b>Madame Claudia Monti • Ombudsman</b>              36, rue du Marché aux Herbes              L-1728 Luxembourg              (+352) 2627 0101              (+352) 2627 0102              cmonti@ombudsman.lu</p>	 <p><b>VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE!</b></p> <p>FORMULAIRE D'APPRÉCIATION</p> <p><i>Pour améliorer et développer nos prestations sur base de vos suggestions et doléances</i></p> 
---	--	---

<p>Merci de bien vouloir remplir les champs vous concernant, si vous désirez recevoir une réponse de notre part...</p> <p>Prénom: _____ Adresse: _____</p> <p>Nom: _____</p> <p>Tél.: _____</p> <p>E-mail: _____</p> <p>Date: _____ Unité / Service: _____</p> <p><input type="checkbox"/> rempli par le personnel pour le client</p> <p>Votre avis (remarques, suggestions, doléances, critiques, éloges, compliments, félicitations...):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><b>GESTION DE VOS COMMENTAIRES</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; font-size: 8px;">Enregistrement de l'avis par le Coordinateur Qualité</div> <div style="font-size: 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; font-size: 8px;">Accusé de réception (max. 10 jours ouvrables)</div> <div style="font-size: 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; font-size: 8px;">Traitement de l'avis par le service concerné</div> <div style="font-size: 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; font-size: 8px;">Envoi d'une réponse officielle au client par le Directeur (max. 2 mois)</div> <div style="font-size: 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; font-size: 8px;">À la Rehaklinik actions et apprentissage</div> </div>	<p><b>LOCALISATION DES BOÎTES À FORMULAIRES DANS L'ENTRÉE...</b></p> <p>... du Building à Ettelbruck</p> <p>... du Centre Thérapeutique Diekirch</p> <p>... du Centre Thérapeutique Manternach</p> <p>... du Centre Thérapeutique Putscheid</p> <p>... du Centre Thérapeutique Useldange</p> 
---	---



# Rehaklinik

📍 17, avenue des Alliés  
B.P. 111 • L-9002 Ettelbruck

☎ (+352) 2682 3100

📠 (+352) 2682 4930

✉ info@rehaklinik.lu

💻 www.rehaklinik.lu