CLINIQUE **BOURGÈS**

Rééducation neurologique

Oc Santé

Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner

Livret d'accueil

Hospitalisation de jour

Retrouvez sur notre site **www.oc-sante.fr**
toutes les informations sur votre hospitalisation

Bienvenue

Sommaire

4 Un établissement Oc Santé

11 Nos engagements

13 Votre parcours de soins

16 Votre confort

19 Votre sortie

20 Vos droits

26 Charte de la personne hospitalisée

27 Charte de la personne en situation de handicap

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

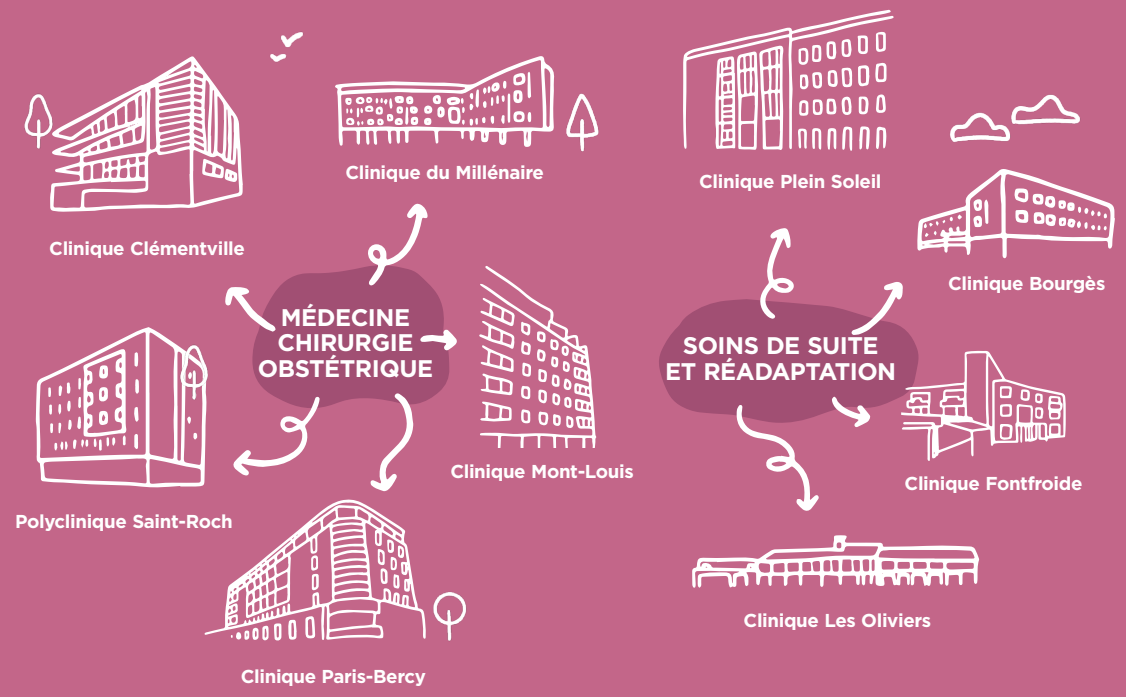
Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.

Nous vous invitons à consulter notre site internet **www.centre-bourges.fr** pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Un établissement Oc Santé

La clinique Bourgès est un établissement du groupe **Oc Santé**, premier groupe de santé indépendant de la région Occitanie.

2 000 LITS ET PLACES
3 000 SALARIÉS
750 MÉDECINS
+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES
270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE
5 500 NAISSANCES PAR AN
70 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN
80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)



Oc Santé c'est 18 établissements de santé

OC SANTÉ, C'EST :

UN RÉSEAU DE SOINS COMPLÉMENTAIRE AU SERVICE DU PATIENT

UNE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE

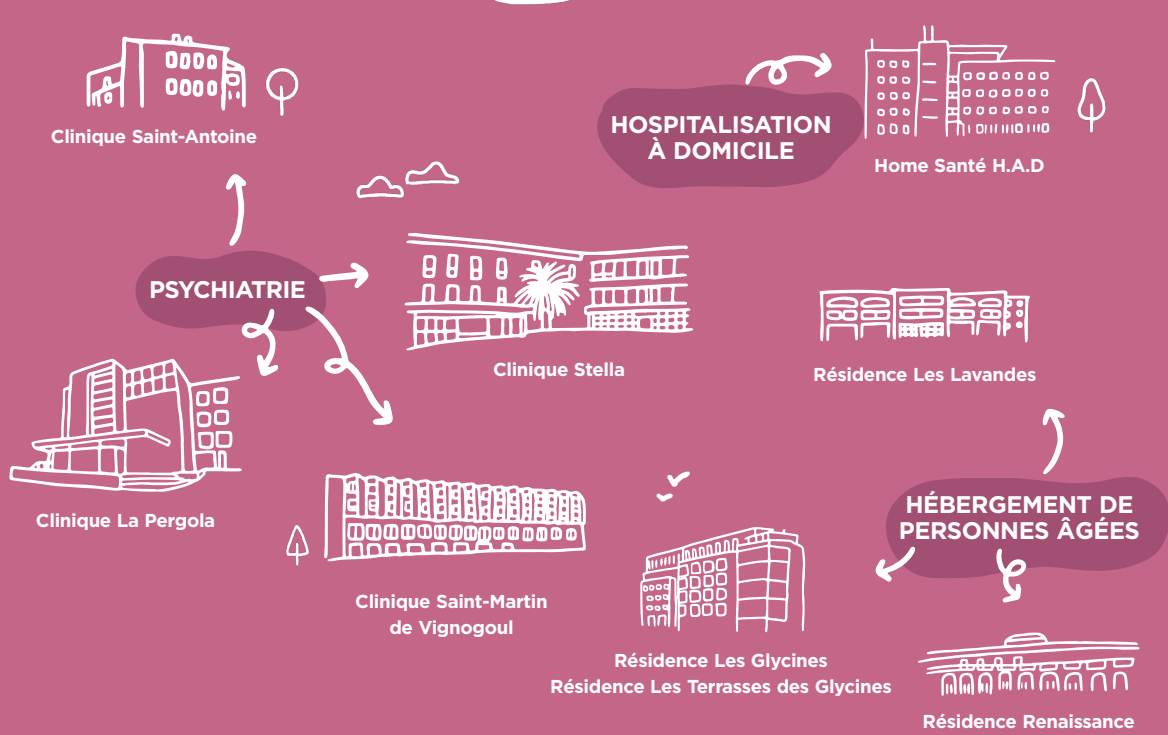
DES SOINS DE QUALITÉ ET SÉCURISÉS

DES ÉQUIPEMENTS DE POINTE

UNE EXCELLENCE TECHNIQUE RECONNUE

UN SÉJOUR SUR MESURE EN FONCTION DE VOS BESOINS ET DE VOS ATTENTES

UN ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE FORT



LA CLINIQUE BOURGÈS

La clinique Bourgès est un **pôle de référence dans le domaine de la rééducation neurologique** et accueille des patients nécessitant une **prise en charge pour des pathologies aiguës ou chroniques,** suite à un Accident Vasculaire Cérébral (AVC), une Sclérose En Plaque (SEP), un syndrome parkinsonien, un traumatisme crânien, des suites de neurochirurgie ou des pathologies neuro-musculaires.

Il réunit une équipe pluridisciplinaire proposant une prise en charge en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour.

→ CHIFFRES CLÉS

- 88 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- 60 PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- 1 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- RÉÉDUCATION NEUROLOGIQUE (HOSPITALISATION COMPLÈTE ET HOSPITALISATION DE JOUR)
  - PROTOCOLES DE RÉÉDUCATION SPÉCIALISÉS ET PERSONNALISÉS
  - PROGRAMME D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE POUR LE PARKINSON

→ PÔLE D'EXPERTISE EN RÉÉDUCATION NEUROLOGIQUE

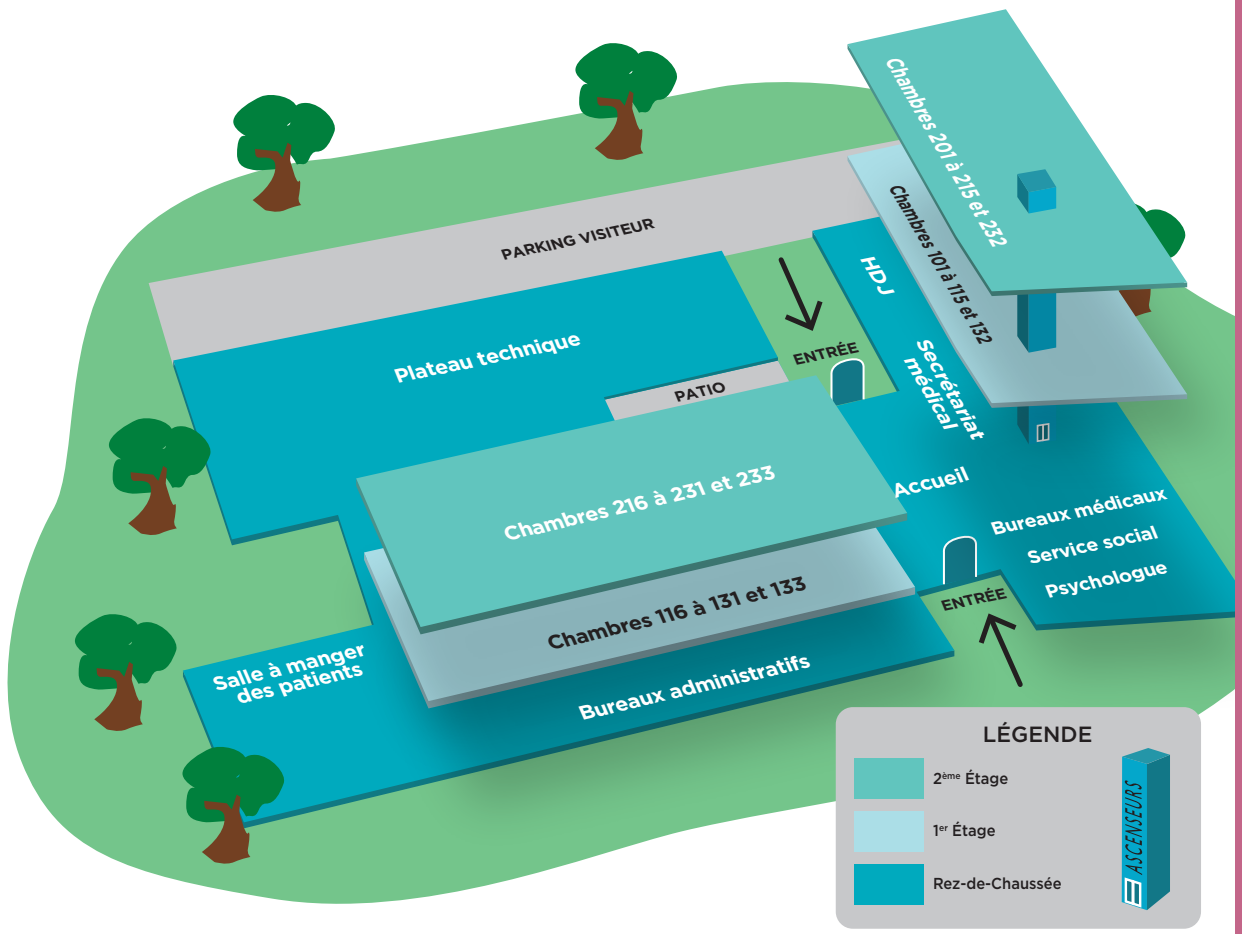
Dans le cadre de votre prise en charge, un programme de rééducation neurologique pluridisciplinaire, personnalisé et évolutif (si besoin) est réalisé.

Selon les objectifs thérapeutiques prescrits par votre médecin en adéquation avec votre examen clinique, vous aurez un programme de rééducation qui pourra comporter : de la kinésithérapie individuelle, de la kinésithérapie en groupe, de la balnéothérapie, de l'ergothérapie, de la rééducation au robot membre supérieur, de l'orthophonie individuelle, de l'orthophonie de groupe, de la physiothérapie ainsi qu'un suivi psychologique.

La clinique Bourgès propose une expertise en rééducation neurologique et des compétences spécifiques :

- **ÉVALUATION CLINIQUE** PLURIDISCIPLINAIRE ET PARACLINIQUE SI BESOIN (BLOC-MOTEUR) DES TROUBLES NEURO-ORTHOPÉDIQUES, SPASTICITÉ, DYSTONIE, TROUBLES DU TONUS EXTRAPYRAMIDAL, HÉMISPASME FACIAL, TORTICOLIS SPASMODIQUE, HYPERSIALORRHÉE...
- **TRAITEMENT** PAR TOXINE BOTULIQUE, PHÉNOLYSATION SELON INDICATION...
- **PROGRAMME D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE** « PRÉVENTION DE LA CHUTE ET DES TROUBLES DE LA DÉGLUTITION DU PATIENT ATTEINT DE LA MALADIE DE PARKINSON »,
- **PROTOCOLE DE RÉÉDUCATION SPÉCIFIQUE** : CONTRAINTE INDUITE, POST-INJECTION DE TOXINE...

→ PLAN DE LA CLINIQUE



L'ORGANISATION MÉDICALE

→ LES ÉQUIPES

Le bon fonctionnement de la clinique, la qualité des soins et de la rééducation nécessitent l'intervention de toute une équipe aux côtés des médecins rééducateurs.

Cette équipe comprend **kinésithérapeutes, ergothérapeutes, neuropsychologues, orthophonistes, psychologue, infirmier(e)s, aides soignant(e)s, diététicienne, assistante sociale et enseignant APA.**

Les médecins de la clinique **assurent votre suivi médical, programment et accompagnent votre rééducation.** Ils sont les seuls en mesure d'apprécier la durée de votre séjour.

Durant votre hospitalisation vous êtes sous leur responsabilité, c'est pourquoi il vous est demandé de ne pas faire appel à des médecins extérieurs sans leur avis.

De même, les soins médicaux extérieurs (dentiste, pédicure, etc.) sont soumis à l'appréciation des médecins de la clinique et à leur autorisation.

→ UN PLATEAU TECHNIQUE DE POINTE

- **BALNÉOTHÉRAPIE** (piscines de rééducation, baignoires thérapeutiques)
- SALLE DE **KINÉSITHÉRAPIE COLLECTIVE** (couloirs de marche, barres parallèles dont l'une est équipée d'un rail de déambulation, tables de verticalisation)
- SALLES PLANS **BOBATH**
- ÉQUIPEMENTS DE **PHYSIOTHÉRAPIE** ET D'**ÉLECTROTHÉRAPIE**
- SALLE D'**ERGOTHÉRAPIE** AVEC CUISINE THÉRAPEUTIQUE, APPARTEMENT POUR MISE EN SITUATION ET JARDIN DE SOINS
- LABORATOIRE DE **NEUROPSYCHOLOGIE** ET D'**ORTHOPHONIE**
- LABORATOIRE D'**ANALYSES POSTURO-CINÉTIQUES**
- LABORATOIRE D'**ANALYSE DE LA MARCHE**, AVEC **GAIT-RITE**, RAIL DE **DÉAMBULATION LONGUE DISTANCE**
- **ASSISTANCE ROBOTISÉE** POUR LA RÉÉDUCATION DU MEMBRE SUPÉRIEUR (ReaPlan AXINESIS)
- **PARCOURS RÉÉDUCATIF** EN EXTÉRIEUR

→ SERVICE D'HOSPITALISATION DE JOUR

Le secteur d'hospitalisation de jour se compose de :

- Bureau administratif, secrétariat médical,
- Deux salles de soins,
- Bureau médical,
- Vestiaire patient,
- Salle de repos,
- Salle de détente,
- Salle de rééducation hospitalisation de jour.

Une fontaine à eau est également disponible pour vous hydrater.

→ LA BALNÉOTHÉRAPIE

La clinique Bourgès dispose d'une balnéothérapie. Le médecin prescrit la balnéothérapie si votre état clinique le nécessite et est compatible avec cette modalité de rééducation.

ELLE EST OUVERTE DU LUNDI AU VENDREDI À PARTIR DE 9H00.

Un règlement intérieur y est affiché, veuillez en prendre connaissance si vous êtes concerné par des soins en piscine. Il permet de contribuer au bon fonctionnement des soins dans le respect des règles d'hygiène et des droits des patients.

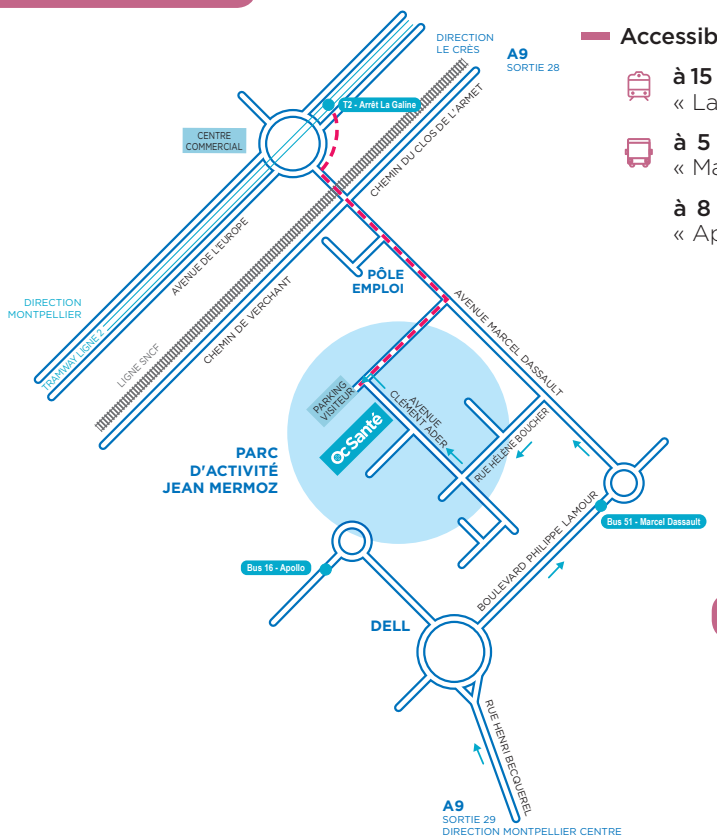
Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de pénétrer dans l'enceinte de la balnéothérapie sans autorisation préalable. Chaque patient doit être accompagné par un kinésithérapeute. Un agent de balnéothérapie est présent pour une aide au transfert ou à l'installation.
Une douche doit être réalisée avant d'entrée dans le bassin.
L'organisation vous sera expliquée par les professionnels vous accompagnant dans votre rééducation.

Vous serez informé des consignes à respecter avant l'accès à la balnéothérapie. Pour faciliter l'information, des affiches sont présentes à la balnéothérapie.

VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Agnès TIQUET, Directrice de la clinique
Docteur Olivier HANTKIE, Médecin chef, spécialiste MPR
Docteur Jean-Baptiste CHEVALLIER, Médecin responsable de service, spécialiste MPR
Docteur Camille CORTEZ, Médecin responsable de service, spécialiste MPR
Docteur Pierre NICOLAS, Médecin responsable de service, spécialiste MPR
Docteur Florence SCHINDLER, Médecin responsable de service, spécialiste MPR
Docteur Marine STRASMAN, Médecin responsable de service, spécialiste MPR
Frédy TETU, Cadre coordinateur du plateau technique, référent orthophonie
Jérôme THOUZELLIER, Référent ergothérapie
Christophe MILESIE, Référent kinésithérapie
Christophe HERBIN, Directeur des soins
Christine BELLY, Pharmacienne
Soline BITON, Responsable qualité
Cyril CAMPOS, Responsable technique

ACCÈS ET PLAN



Accessible par les transports en commun :

à 15 minutes à pied de l'arrêt de tramway « La Galine », **Ligne 2**

à 5 minutes à pied de l'arrêt de bus « Marcel Dassaut », **Ligne 51**

à 8 minutes à pied de l'arrêt de bus « Apollo », **Ligne 16**

CONTACTS UTILES

150 avenue Clément Ader
CS 70016
34173 CASTELNAU-LE-LEZ

04 30 63 18 00

04 30 63 18 47

contact@centre-bourges.fr

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION

Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique Bourgès s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés.

En 2017, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Bourgès le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance, valable 6 ans, est une nouvelle preuve du très haut niveau de performance de l'établissement.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

La **Haute Autorité de Santé** met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le site **www.has-sante.fr**.

→ IDENTITOVIGILANCE

Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives.

Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).**

PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Dans cet établissement, **nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :**

- EN RÉPONDANT À VOS QUESTIONS,
- EN VOUS EXPLIQUANT LES SOINS QUE NOUS ALLONS VOUS FAIRE ET LEUR DÉROULEMENT,
- EN UTILISANT LE OU LES MOYENS LES MIEUX ADAPTÉS.

N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste et/ou dès qu'elle réapparaît. Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.

ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Oc Santé et la clinique Bourgès ont décidé de s'engager dans une politique de développement durable, conscients des impacts de l'activité des établissements de santé sur l'environnement. Celle-ci s'inscrit de fait dans la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins mise en place depuis de nombreuses années. Cet engagement est fondé sur trois axes :

- **ENVIRONNEMENTAL :** réduire nos impacts sur l'environnement,
- **SOCIAL :** promouvoir la qualité de vie au travail,
- **ÉCONOMIQUE :** maîtriser les coûts par une politique d'achat éco-responsable.

SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

L'établissement est placé sous vidéosurveillance pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 30 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par Monsieur Campos en charge de la sécurité et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment vos droits d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez adresser un mail à **dpo@oc-sante.fr**.

Votre parcours de soins

UN AGENT D'ACCUEIL EST DISPONIBLE POUR VOUS AIDER.

N'HÉSITEZ PAS À LUI POSER VOS QUESTIONS OU À LUI FAIRE PART DE VOS REMARQUES.

→ HORAIRES

(DU LUNDI AU VENDREDI UNIQUEMENT)

ACCUEIL

8H30 - 20H30

SERVICE HOSPITALISATION DE JOUR

8H30 - 17H00

ENTRÉES EN HOSPITALISATION DE JOUR

9H00 - 16H00

VOUS POUVEZ AUSSI VOUS ADRESSER AU PERSONNEL SOIGNANT.

VOTRE PRÉ-ADMISSION

Si vous venez du domicile, avant votre admission, une consultation médicale est organisée. Une fois le projet thérapeutique défini, vous rencontrez la secrétaire médicale qui vous apporte les informations concernant l'organisation des séances de rééducation prescrites. **Vous êtes contacté par la suite pour fixer votre date d'admission dans le service**. À l'occasion de cette pré-admission, vous rencontrez l'infirmière pour compléter votre dossier.

Si vous venez de l'hospitalisation complète le médecin référent de votre séjour aura défini avec vous le programme de rééducation initial qui sera réévalué suivant votre évolution avec le médecin responsable de l'hospitalisation de jour.

VOTRE ADMISSION

→ VOTRE ENTRÉE

Pensez à apporter les documents suivants :

une pièce d'identité,

votre carte d'immatriculation (carte Vitale) à la Sécurité Sociale en cours de validité ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés.

Veuillez garder ces documents sur vous durant tout votre séjour.

Par ailleurs, si vous êtes :

- **Adhérent à une mutuelle**

votre carte d'affiliation
et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation.

- **Pensionné de guerre** (BÉNÉFICIAIRE DE L'ART.115)
  - votre carnet de soins médicaux gratuits.
- **Victime d'un accident de travail**
  - si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
  - si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.
- **Bénéficiaire de la CMU/Protection Universelle Maladie (PUMA) :**
  - votre attestation CMU/Protection Universelle Maladie (PUMA) à jour des droits.

Tous les documents médicaux nécessaires seront remis au médecin :

- Vos ordonnances,
- Les comptes rendus médicaux,
- Le formulaire de personne de confiance complété.

Si vous bénéficiez d'une rééducation en balnéothérapie, un casier sera à votre disposition pour y mettre vos affaires et le peignoir qui vous est remis pour la semaine. Pensez à apporter votre cadenas.

Au début de la prise en charge, les rééducateurs vous remettront **votre programme d'horaires** de soins qui devra impérativement être respecté. Ce programme est construit en fonction de votre projet thérapeutique sur :

- 2 JOURS (MARDI – JEUDI)
- OU 3 JOURS (LUNDI – MERCREDI – VENDREDI)
- OU 5 JOURS (DU LUNDI AU VENDREDI INCLUS).

LE PROGRAMME DE RÉÉDUCATION EST ÉTABLI ENTRE **9H ET 17H**

Pour vos déplacements, l'aide-soignante vous accompagnera sur le plateau technique et vous présentera à vos thérapeutes.

VOTRE SÉJOUR

Vous devez vous présenter systématiquement lors de votre arrivée dans le service.

Au cours de votre séjour, l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire reste à votre écoute et est disponible pour répondre à vos questions.

Une synthèse pluridisciplinaire a lieu entre 2 à 4 semaines après votre arrivée en fonction de vos séances de rééducation afin de réévaluer votre projet thérapeutique. Par la suite, ces synthèses sont organisées régulièrement en fonction de votre programme de rééducation.

L'hospitalisation de jour nécessite une présence, dans le service, en rééducation, matin et/ou après-midi, suivant votre programme, sans dérogation possible. Au cours de votre séjour, pensez à transmettre à l'équipe vos ordonnances en cours (médecin traitant, spécialiste…) ainsi que vos nouvelles prescriptions ou renouvellement.

Il est impératif que vous respectiez les horaires précis de votre programme de soins. En cas d'absence, veuillez informer le secrétariat dans les meilleurs délais. Nous vous rappelons que toute absence non justifiée médicalement n'est pas tolérée.

→ MÉDICAMENTS

La clinique fournit tous les médicaments nécessaires pendant votre séjour. **Aucun médicament personnel n'est autorisé** et sera détruit si aucun proche ne peut venir les chercher dans les 7 jours suivant votre admission.

TRANSPORTS

Un bulletin de transport vous est remis à votre entrée qui vous permet de vous faire rembourser les frais (transports en commun, essence…).

Le médecin prescrit le transport adapté à votre état clinique si vous ne pouvez pas venir par vos propres moyens. Il vous appartient d'organiser votre transport en fonction de votre programme de rééducation et de nous communiquer les coordonnées de la société de transport que vous avez choisie.

Votre confort

La clinique Bourgès met tous les moyens en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.

→ TENUES

Pour optimiser votre prise en charge dès votre arrivée, nous vous remercions d'arriver pour votre rendez-vous en **tenue vestimentaire appropriée** (jogging, chaussures fermées, maillot de bain [le short de bain n'est pas autorisé]) si votre premier soin est la balnéothérapie. Le peignoir et les serviettes de bain vous seront fournis par la clinique.

→ REPAS

En fonction de votre programme de rééducation vous pouvez déjeuner en salle à manger.

12H

Déjeuner
en salle à manger

Les repas sont préparés dans les cuisines de l'établissement par le chef et son équipe qui privilégient les produits frais et les producteurs locaux. Une diététicienne est à votre disposition pour adapter votre régime en accord avec les médecins. Les menus peuvent être adaptés en fonction des croyances religieuses.

CERTAINS ALIMENTS ET BOISSONS POUVANT ÊTRE CONTRE-INDIQUÉS EN FONCTION DU RÉGIME SUIVI, LEUR APPORT EXTÉRIEUR EST SOUMIS À L'APPROBATION DU PERSONNEL SOIGNANT.

L'APPORT DE BOISSONS ALCOOLISÉES ET DE SUBSTANCES TOXIQUES EST INTERDIT.

DES DISTRIBUTEURS DE BOISSONS ET DE FRIANDISES SONT DISPONIBLES DANS LE HALL D'ENTRÉE.

→ SALLE DE REPOS - DÉTENTE

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier de salles de repos qui vous sont dédiées dans le service de l'hospitalisation de jour entre vos séances de rééducation. Vous pouvez vous adresser à l'équipe de jour.

→ WIFI

Nous vous informons que la clinique Bourgès est équipée de la fibre optique : les modalités d'accès au Wi-Fi sont disponibles à l'accueil.

→ COMMODITÉS

Des livres et des revues sont à votre disposition en salle de loisirs et peuvent être empruntés à la bibliothèque. Des jeux sont disponibles en salle de loisirs.

→ VALEURS

Nous vous invitons à ne pas venir dans l'établissement avec des objets de valeurs. Toutefois, et conformément à la loi n°92-614 du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir objets ou valeurs en dépôt pendant la journée de votre hospitalisation. Tout vol ou détérioration d'objet non déposé ne peut engager la responsabilité de l'établissement.

→ VISITES

UNIQUEMENT ENTRE
12H30 ET 13H45

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas avec vous en salle à manger. L'achat des tickets repas accompagnants se fait à l'accueil, la veille avant 14h pour le déjeuner.

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun. Ils sont de plus les garants d'un séjour agréable. Par souci du repos et du bien-être de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement.

Nous vous demandons d'avoir l'obligeance **de respecter la décoration des chambres** et de n'y apporter aucune modification, en particulier de ne pas apposer d'affiches sur les murs.

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. Par mesure de sécurité, le branchement d'appareils électriques est interdit.

→ RÉGLEMENTATION - RÈGLEMENT INTÉRIEUR

L'accès des animaux dans l'établissement est formellement interdit. L'apport et la consommation de boissons alcoolisées sont formellement interdits. Les denrées alimentaires provenant de l'extérieur doivent être validées par le personnel soignant avant d'être données au patient.

→ DÉGRADATIONS - PERTES

L'établissement met à votre disposition **le matériel nécessaire au bon déroulement de votre rééducation** (cannes, fauteuils, attelles, etc.). Ce matériel doit être restitué au plus tard le jour de votre départ aux personnes qui vous l'ont délivré. Toute dégradation intentionnelle du matériel peut faire l'objet d'une demande de remboursement des frais engagés pour le réparer ou le remplacer.

→ TABAC

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement.** Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement. Pour les mêmes règles d'hygiène et de sécurité, **l'usage de la cigarette électronique est strictement interdit dans l'enceinte de l'établissement.**

→ EFFETS PERSONNELS

Aucun objet tranchant n'est autorisé dans les effets personnels des patients.

RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidations envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires ***(articles 433-3 et 222-8 du code pénal).***

Votre sortie

Le médecin rééducateur fixe la date de sortie et vous en informe lors d'une réunion de synthèse ou d'un entretien médical.

→ FORMALITÉS DE SORTIE

Votre sortie doit obligatoirement être décidée par les médecins de la clinique qui en fixeront la date. Nous vous demandons de vous présenter avant votre départ à la salle de soins du service hospitalisation de jour notamment afin de remplir le questionnaire d'appréciation de séjour. Il est nécessaire de vider votre casier et retirer votre cadenas le jour de votre sortie.

→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Bourgès est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, selon les modalités de prise en charge de votre mutuelle.

Le détail des tarifs de séjour est affiché au secrétariat.

Vos droits

VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre médecin sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental). L'information concernant votre état de santé porte sur :

- les différentes investigations proposées,
- les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Vous prenez, avec le médecin, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.
Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition **avant un délai minimum de 48 heures** après votre demande et **au plus tard dans les huit jours**. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

LE BUREAU DES ENTRÉES
EST OUVERT
DE 8H30 À 19H
DU LUNDI AU VENDREDI.

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique Bourgès nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la clinique et du Groupe Oc Santé.

Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la clinique Bourgès peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la clinique Bourgès s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière *(Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).*

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site **www.centre-bourges.fr**, « rubrique RGPD – données personnelles ».

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre Identifiant National de Santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®** qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans **ViaTrajectoire®** font l'objet d'un enregistrement.

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au secrétariat dès votre arrivée.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf. article L.1111-11 du code de la santé publique.)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne 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 tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin qui va vous prendre en charge au sein de l'établissement. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

PERSONNE DE CONFIANCE

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

> *Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.*

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précèdent.
Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment. Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du personnel soignant.

SERVICE SOCIAL

Un service social est à votre disposition dans l'établissement **sur rendez-vous** (à prendre auprès du secrétariat médical).

VOTRE SATISFACTION

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un **« Questionnaire d'appréciation du séjour »** afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions.
Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches.
Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes, lors de votre séjour et une fois de retour à votre domicile, afin de répondre à ces enquêtes de satisfaction **qui nous permettent d'améliorer toujours plus la qualité de nos services**.

→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre évènement indésirable en lien avec votre prise en charge. Si vous préférez, vous pouvez solliciter ou écrire à la Direction de l'établissement.

L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (une fiche informative est à votre disposition à l'accueil). L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

→ ASSOCIATIONS

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux patients ou aux familles. La liste et les coordonnées de ces associations sont affichées dans le hall d'accueil.

La composition de la CDU est la suivante :

- **Agnès TIQUET**, Présidente
- **Docteur Camille CORTEZ**, Médiateur médecin
- **Docteur Olivier HANTKIÉ**, Médiateur médecin suppléant
- **Frédy TETU**, Médiateur non médecin
- **Christophe HERBIN**, Médiateur non médecin suppléant
- **Sandra MULLER**, Représentant des usagers (APF France handicap)
- **Thierry CHEVALLIER**, Représentant des usagers (Groupe des Aphasiques de Montpellier et de l'Hérault)
- **Danièle TRITANT**, Représentant des usagers (Association France Parkinson)
- **Jean GUILLOU**, Représentant des usagers (Union départementale des Associations Familiales)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.
Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

APF France Handicap

APF France Handicap est la plus importante organisation française, reconnue d'utilité publique, de défense et de représentation des personnes en situation de handicap et de leurs proches. L'association agit pour l'égalité des droits, la citoyenneté, la participation sociale et le libre choix du mode de vie des personnes en situation de handicap et de leur famille.

www.apf-francehandicap.org

Groupe des Aphasiques de Montpellier et de l'Hérault

L'association a pour objectif de faire mieux connaître au public les différentes formes d'aphasie, soutenir les aphasiques dans leur réadaptation familiale, sociale et professionnelle, et dans leur rééducation du langage, informer les personnes intéressées sur les différents centres de traitements spécialisés.

http://gamh.free.fr/

France Parkinson

L'association a notamment pour missions de soutenir et assister les malades et leurs proches ainsi que d'informer et de former sur la maladie, les traitements et les aides.

www.franceparkinson.fr

UDAF 34

L'UDAF est une institution départementale chargée de promouvoir, défendre et représenter les intérêts de toutes les familles vivant sur le territoire héraultais, quelles que soient leurs croyances ou leur appartenance politique.

www.udaf34.fr

Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de la surveillante du service. Il existe également en différentes langues à l'accueil de l'établissement et aux urgences.

Charte de la personne en situation de handicap

→ **UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

CHARTE ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe MNH** (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.
Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine

- 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
- FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES
- AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES
- FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
- METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

L'intégralité de cette charte est disponible sur www.solidarites-sante.gouv.fr

18 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS

MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire *(Montpellier - 34)*
Clinique Mont-Louis *(Paris 11e)*
Clinique Paris-Bercy *(Charenton-Le-Pont - 94)*

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

Polyclinique Saint-Roch *(Montpellier - 34)*
Clinique Clémentville *(Montpellier - 34)*

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourgès *(Castelnau-le-Lez - 34)*
Rééducation neurologique
Clinique Plein Soleil *(Montpellier - 34)*
Soins de suite polyvalents
Clinique Fontfroide *(Montpellier - 34)*
Rééducation de l'appareil locomoteur, réadaptation cardiaque, EVC-EPR
Clinique Les Oliviers *(Gallargues-le-Montueux - 30)*
Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle, Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

PSYCHIATRIE

Clinique Stella *(Vérargues - Entre-Vignes - 34)* - Psychiatrie
Clinique La Pergola *(Béziers - 34)* - Psychiatrie
Clinique Saint-Martin de Vignogoul *(Pignan - 34)*
Psychiatrie
Clinique Saint-Antoine *(Montarnaud - 34)*
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,
Psychiatrie de la personne âgée

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

Les Glycines *(Montpellier - 34)* - EHPAD
Les Lavandes *(Florensac - 34)* - EHPAD
Les Terrasses des Glycines *(Montpellier - 34)*
Résidence senior
Retraite Renaissance *(Montady – 34)* - EHPAD

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé *(Montpellier - 34)*

KOZY pour le Groupe Oc Santé - 03/2022 - © Donovan Henri - Jean Degulhem - Julien Thomazo

Oc Santé

www.oc-sante.fr

CLINIQUE BOURGÈS
Hospitalisation de jour
150 avenue Clément Ader
CS 70016 - 34173 Castelnau-le-Lez Cedex
TEL 04 30 63 18 00 / FAX 04 30 63 18 49
contact@centre-bourges.fr