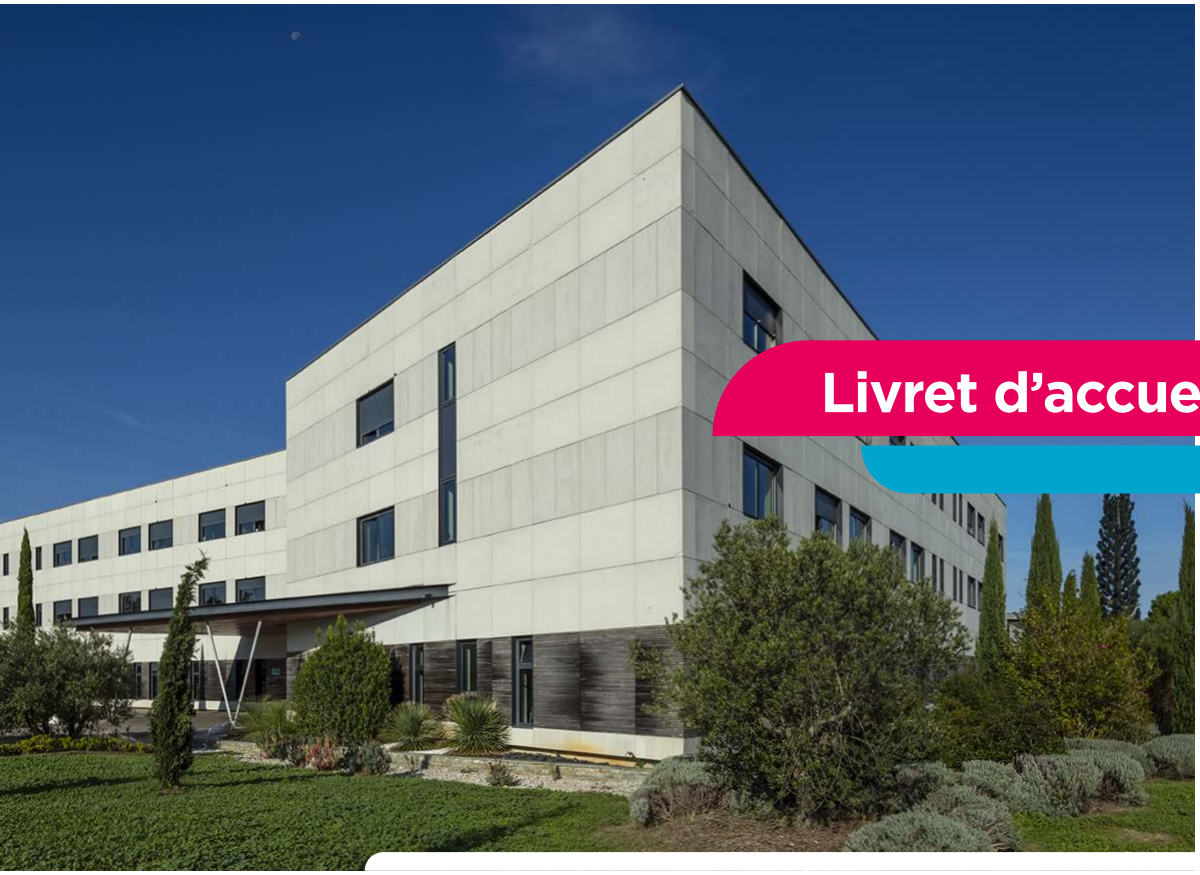
Oc Santé

CLINIQUE **BOURGÈS**

Rééducation neurologique



Livret d'accueil

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

Bienvenue

Repères 4
Organisation médicale 6
Vie pratique 8
Pôle d'expertise en rééducation neurologique 13
Balnéothérapie 14
Formalités administratives 15
Vos droits et obligations 17
Information douleur 24
Charte de la personne hospitalisée 26

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.

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 :

- Accidents Vasculaires Cérébraux (AVC) ischémiques et hémorragiques,
- Maladies neuro-dégénératives : maladie de parkinson, syndromes parkinsoniens atypiques, ataxies héréditaires...,
- Traumatismes crâniens,
- Pathologies tumorales du système nerveux central ou périphériques bénignes ou malignes,
- Myélopathies partielles.

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 pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

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

Repères

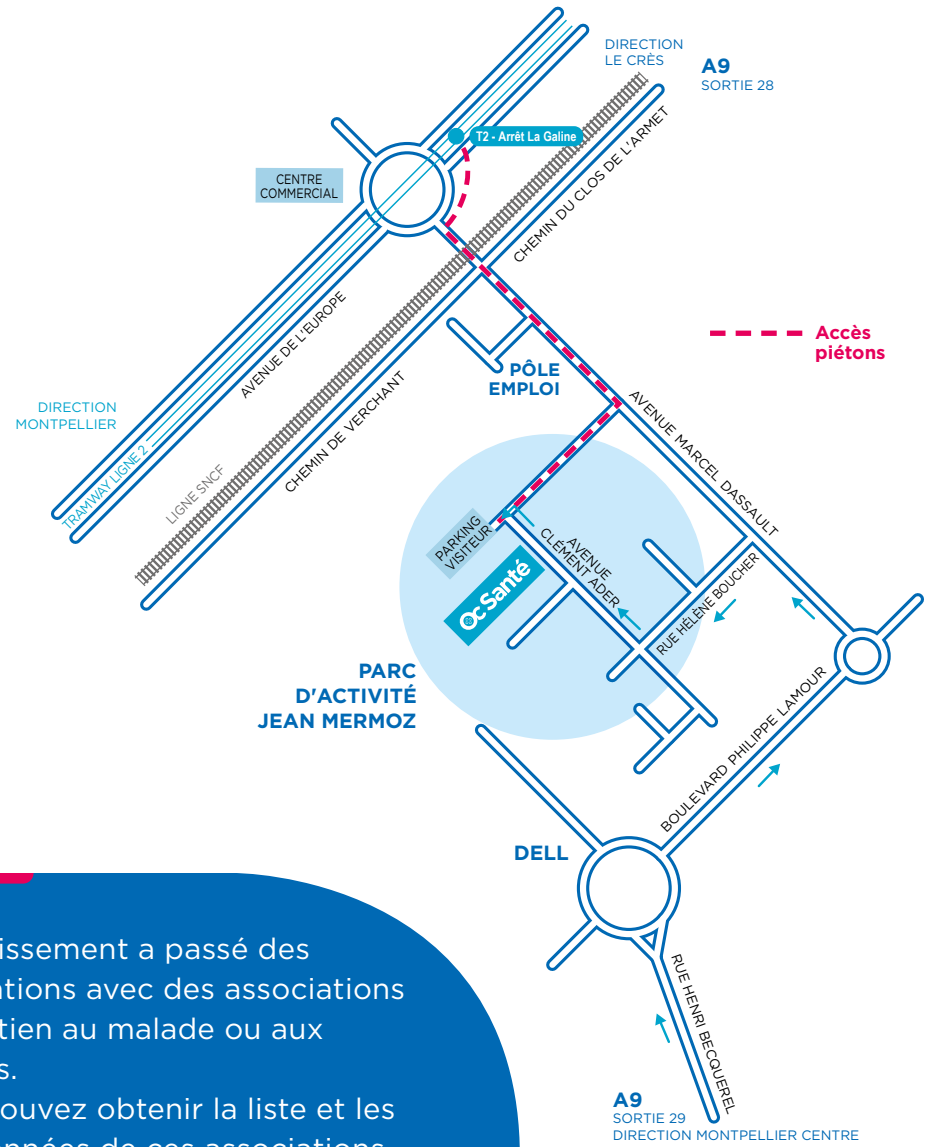
Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la Clinique Bourgès.

- **Agnès TIQUET,**
  Directeur 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
- **Cyril CAMPOS,**
  Responsable technique

Les moyens de stationnement et d'accès :

L'accès peut également se faire par les transports en commun :

- La Clinique Bourgès se situe à 15 minutes à pied de l'arrêt de tramway « La Galine », Ligne 2
- La Clinique Bourgès se situe à 5 minutes à pied de l'arrêt de bus « Marcel Dassaut », Ligne 37



L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien au malade ou aux familles.
Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations auprès du responsable du service.

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 et assistante sociale.

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.

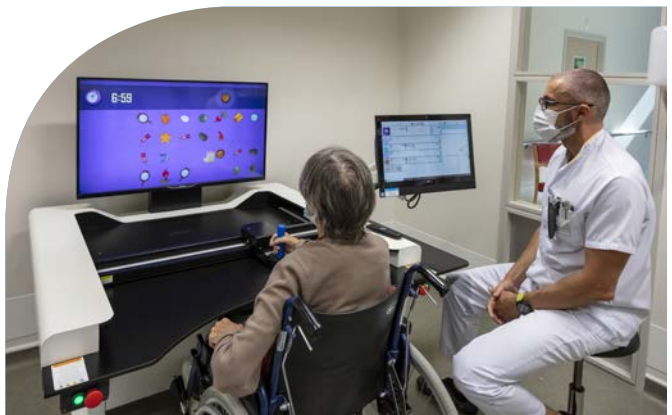
Le plateau technique de rééducation se compose de plusieurs zones :

- **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)

Durant le séjour, une **visite de synthèse** est organisée périodiquement avec l'équipe pluridisciplinaire (médecin, kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, personnel soignant). Cette visite, qui se déroule dans le bureau médical de l'étage où vous êtes hospitalisé, permet de suivre précisément votre évolution clinique, d'adapter votre traitement rééducatif et votre projet thérapeutique qui a été défini par le médecin lors de votre admission.

Dans certains cas, des **objectifs spécifiques d'amélioration de l'autonomie** sont définis en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire, vous-même et votre entourage. Ces objectifs peuvent porter sur des activités de la vie quotidienne (toilette, habillage, prise des repas et déplacements), et/ou l'orientation temporo-spatiale et/ou les fonctions supérieures destinées à faire face à des situations nouvelles.

Au début de la prise en charge, vos rééducateurs vous remettront votre programme d'horaires de soins qui devra impérativement être respecté.



Vie pratique

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la Clinique Bourgès met tous les moyens en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.

Repas

Le petit-déjeuner est servi en chambre. Les autres repas peuvent être pris en salle à manger au rez-de-chaussée ou en chambre sur décision médicale .
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.

Les horaires sont les suivants :
Petit-déjeuner à 7h45,
Déjeuner à 12h en chambre et en salle à manger,
Dîner à 18h15 en chambre, et 18h45 en salle à manger.

Une diététicienne est à votre disposition pour adapter votre régime en accord avec les médecins. 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. Les menus peuvent être adaptés en fonction des croyances religieuses.

Chambre

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Compte tenu du nombre de places limité, il se peut que nous ne puissions répondre dès votre arrivée à votre demande. Si tel est le cas, satisfaction vous sera donnée le plus rapidement possible.

Valeurs

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 votre hospitalisation. Tout vol ou détérioration d'objet non déposé ne peut engager la responsabilité de l'établissement.

Téléphone/Wi-Fi/Télévision

Si vous souhaitez avoir une ligne de téléphone afin de recevoir uniquement des appels, vous pouvez opter pour un forfait « télévision/ouverture téléphonique de ligne » pour 3,70 €/jour incluant :

- La mise à disposition de la TV avec chaine cinéma,
- Un casque individuel,
- Une connexion wifi,
- L'ouverture de la ligne téléphonique pour recevoir les appels.

Une caution de 70 € sera demandée et restituée à la sortie.

Appeler à l'extérieur

- Décrochez votre combiné
- Composez le 0 et composez en suivant le numéro de votre correspondant.

Recevoir directement vos appels

- Indiquez à votre entourage votre numéro personnel suivant :

04 30 63 17

- Si vous changez de chambre, le numéro d'appel est modifié.

Appeler le standard

- Composez le 9

Perte de prothèses dentaires et auditives :

Les prothèses dentaires et auditives sont sous la responsabilité du patient durant son séjour. La perte de prothèse (lors du débarrassage du plateau repas, par exemple) reste à la charge du patient, seuls les biens confiés contre récépissé pour conservation au coffre-fort sont couverts par l'assurance de l'établissement.

Vie pratique

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

Visites
Les visiteurs n'ont pas accès aux plateaux techniques (balnéothérapie, salle de kinésithérapie, box kiné) afin de ne pas perturber le déroulement des séances de rééducation, l'organisation générale de l'établissement et de respecter le principe de confidentialité. Les visites sont autorisées **de 12h à 20h30**.
Nous vous recommandons d'éviter les visites longues, le stationnement dans les couloirs. La présence de jeunes enfants, notamment de **moins de 6 ans**, n'est **pas acceptée** dans les étages (chambres).

Courrier
Votre courrier est distribué dès son arrivée. Le courrier en partance doit être déposé affranchi à l'accueil avant 19h.

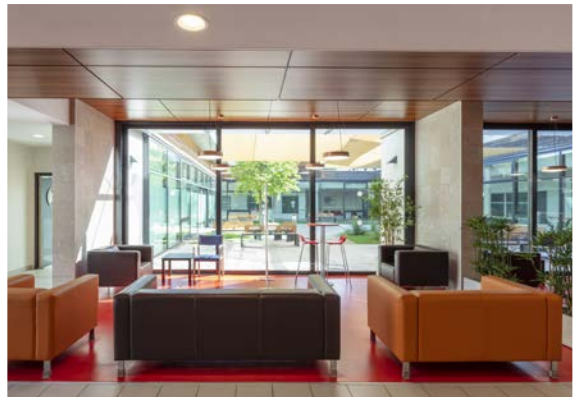
Commodités
Des livres et des revues sont à votre disposition en salle de loisirs et peuvent être empruntés à la bibliothèque. La bibliothécaire se déplace également en chambre pour vous proposer des livres. Des jeux sont disponibles en salle de loisirs.
Vous pouvez également bénéficier des services d'un coiffeur, d'une esthéticienne et d'une pédicure/manucure en vous adressant à l'accueil qui vous donnera les coordonnées des professionnels. Des animations musicales sont également proposées le week-end à intervalles réguliers. Pour obtenir des informations sur la vie locale et culturelle de Castelnau-le-Lez, vous pouvez consulter le site internet de la ville : www.castelnau-le-lez.fr

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

Permissions de sorties
Les permissions de sorties, qui dans tous les cas doivent rester exceptionnelles, sont soumises à l'autorisation des médecins de la Clinique ainsi que celle de la Direction. La chambre particulière reste due en cas de permission de week-end. Les demandes d'autorisations de sorties à la journée et/ou pour le week-end (limitées à une nuit en dehors de l'établissement) sont à demander à l'infirmerie de votre étage et doivent être validées au plus tard le jeudi à 18h.

Linge
Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la Clinique.
Veillez à apporter **votre linge personnel** et **votre nécessaire de toilette** :
- Pyjamas, robe de chambre, pantoufles.
- Serviettes, gants et produits de toilette.
- Eventuellement appareil auditif, dentier et boîte à dentier, lunettes.

Pour faciliter votre rééducation, nous vous conseillons d'apporter des vêtements amples (type jogging), des chaussures de sport (type basket ou tennis) ainsi qu'un maillot de bain (short de bain interdit) pour les soins en piscine.
Le blanchissage de votre linge personnel n'est pas assuré par l'établissement.
Un service de blanchisserie est disponible avec supplément de 5 € par machine. Des renseignements détaillés vous seront fournis à l'accueil.



Accueil

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
- 8h30-20h30 du lundi au vendredi
- 10h-12h/13h-20h les weekends et jours fériés.

Vous pouvez aussi vous adresser au personnel soignant.

Fleurs

Afin de respecter les normes d'hygiène, il n'est pas possible de conserver ni fleurs, ni plantes en pot, dans votre chambre.

Effets personnels

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

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 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…

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.

La balnéothérapie

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.

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.

Formalités administratives

L'accueil est ouvert de 8h30 à 20h30 en semaine, et de 10h à 12h - 13h à 20h le samedi et le dimanche.

Formalités d'entrée

Les entrées en hospitalisation complète s'effectuent de 14h à 16h ; sauf cas particuliers.

Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des entrées muni des 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.

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.

Un acompte sur vos frais divers par chèque bancaire, carte bleue ou espèces vous sera demandé. En cas d'absence d'accord préalable de la mutuelle, un chèque de caution vous sera demandé si vous souhaitez une chambre particulière.

Tous les documents médicaux nécessaires (carnet de santé, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de ne plus quitter l'établissement afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.

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 précédent. 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.

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 quelques heures avant votre départ au service administratif afin de régulariser votre dossier. Il vous sera demandé le paiement des suppléments et frais divers non pris en charge par votre caisse ou votre mutuelle.
Les modalités de transport sont laissées à l'appréciation des médecins de l'établissement.
Pour des raisons de service, vous devez libérer votre chambre avant 11h 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, soit 20% des frais d'hospitalisation.
Le forfait journalier (conformément aux dispositions réglementaires en vigueur) et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière, télévision, téléphone, service de blanchisserie.

NB : Le détail des tarifs de séjour est affiché à l'accueil de l'établissement.

Service social

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

Droits et obligations

1 - 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, à réduire le volume sonore des appareils de télévision à partir de 20h.
L'établissement ferme ses portes à 20h30.
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.

Réglementation - Règlement intérieur

L'accès des animaux dans l'établissement est formellement interdit.
D'une manière générale, tout apport de mobilier n'est pas autorisé et celui existant doit rester à la place qui lui a été affectée.
L'apport de médicaments est strictement 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 les chambres et dans l'enceinte de l'établissement. De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques.
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 les chambres ainsi que dans l'enceinte de l'établissement.

Droits et obligations

2 - 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.

3 - 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.

4 - 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.
A 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.

5 - 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 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.

Droits et obligations

6 - Protection des 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 ».

7 - ViaTrajectoire®

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.

8 - 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 Liberté, 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.

9 - Modalités d'accès au dossier administratif

Le bureau des entrées est ouvert de 8h30 à 19h du lundi au vendredi.

10 - Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement 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.

La composition de la CDU est la suivante :

- **Agnès TIQUET,** Président
- **Docteur Camille CORTEZ,** Médiateur médecin
- **Frédy TETU,** Médiateur non médecin
- **Sandra MULLER,** Représentant des usagers (Association des Paralysés de France)
- **Thierry CHEVALLIER,** Représentant des usagers (Groupe des Aphasiques de Montpellier et de l'Hérault)
- **Danièle TRITANT,** Représentant des usagers (Association France Parkinson)

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.

Droits et obligations

11 - Evaluation de la satisfaction des usagers

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.

12 - La lutte contre les infections nosocomiales

Les résultats de la Clinique Bourgès en matière de lutte contre les infections nosocomiales sont affichés dans l'établissement. Vous pouvez consulter ces résultats sur le site du ministère : www.scopesante.fr
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, 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'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

En voici les actions principales :

- prévenir en formant le personnel, les médecins, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins (hygiène des mains…),
- surveiller l'apparition d'infections, en collaboration avec le laboratoire,
- réaliser des audits de pratiques,
- surveiller les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques,
- contrôler, pour en limiter les effets par des traitements adaptés et des soins appropriés, (pouvant aller le cas échéant jusqu'à des mesures d'intérêt collectif telles que la mise en place de précautions complémentaires ou d'isolement protecteur sans que ce soit lié à la gravité de son état),
- surveiller la qualité de l'air, de l'eau et des surfaces par un plan annuel de contrôle environnemental.

L'équipe opérationnelle d'hygiène assure la mise en œuvre du programme.
La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous trouverez dans les couloirs une solution désinfectante destinée à l'hygiène des mains et nous vous invitons à l'utiliser et le proposer aux personnes qui vous rendent visite.
Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec le responsable de service.

13 - 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 bureau des admissions dès votre arrivée.

14 - 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.
De plus un bracelet d'identification vous sera remis lors de votre installation dans les services de soins.

Contrat d'engagement contre la douleur

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

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal…
prévenir, traiter ou soulager votre douleur, **c'est possible.**

Prévenir

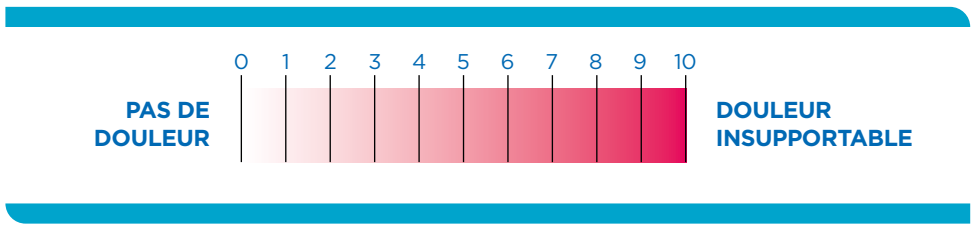
Les douleurs provoquées par certains soins ou examens :
piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retrait de drains, soins de rééducation…
Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement…

Traiter ou soulager.

Les douleurs aiguës.
Les douleurs chroniques.

Vous avez mal… votre douleur, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ;
il est possible d'en mesurer l'intensité.
Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



Pour les patients ayant des difficultés à s'exprimer, le personnel soignant et les thérapeutes ont à disposition des réglettes adaptées afin d'évaluer la douleur.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- **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.**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants.
Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces

et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique…

Votre participation est essentielle,

nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.1110-5 du code de la santé publique *"…toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée…"*

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 axes :

INFORMER : une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

ORGANISER : la clinique a constitué une équipe douleur chargée de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.

ADAPTER : notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.

ÉVALUER : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

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

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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 du bureau d'accueil. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

Les établissements du groupe Oc Santé

MONTPELLIER	■ Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique* ■ Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie* ■ Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique* ■ Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation* ■ Home Santé H.A.D. - *hospitalisation à domicile* ■ Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle, EVC-EPR* ■ Résidence Les Glycines - *EHPAD* ■ Terrasses des Glycines - *résidence senior*
CASTELNAU-LE-LEZ	■ Clinique Bourgès - *rééducation neurologique*
MONTADY	■ Résidence Renaissance - *EHPAD*
GALLARGUES	■ Clinique Les Oliviers - *soins de suite, réadaptation nutritionnelle*
VÉRARGUES	■ Clinique Stella - *psychiatrie*
BÉZIERS	■ Clinique La Pergola - *psychiatrie*
MONTARNAUD	■ Clinique Saint-Antoine - *géronto-psychiatrie*
PIGNAN	■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*
FLORENSAC	■ Résidence Les Lavandes - *EHPAD*
PARIS XI^{e}	■ Clinique du Mont-Louis - *médecine, chirurgie*
CHARENTON-LE-PONT	■ Clinique Paris-Bercy - *médecine, chirurgie*

Oc Santé

HOME SANTÉ **H.A.D**

Hospitalisation à domicile

Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.

Créé en 2010, Home Santé H.A.D. permet aux patients de bénéficier de soins d'une intensité et d'une rigueur de nature hospitalière au sein de leur domicile, leur maison de retraite ou leur établissement médico-social.

Proposée uniquement sur prescription médicale du médecin hospitalier ou traitant, l'hospitalisation à domicile permet de raccourcir ou d'éviter certaines hospitalisations à temps complet.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable des soins de votre établissement de santé, à votre médecin ou directement à : Home Santé H.A.D. - 174-194, avenue Nina Simone - 34000 Montpellier - Tél : 04 99 53 65 95 - Fax : 04 99 53 65 94 - e-mail : info@home-sante.fr - Site internet : www.oc-sante.fr

Crédits photos : © Donovan Henri - Jean Deguilhem - Julien Thomazo

KOZY. pour le Groupe Oc Santé - 01/2021

Oc Santé

CLINIQUE **BOURGÈS**

Rééducation neurologique

150, avenue Clément Ader - CS 70016
34173 Castelnau-le-Lez Cedex
Tél. : 04 30 63 18 00 - Fax : 04 30 63 18 49

IMPRIM'VERT
PEFC
BOU-2021-LA-18.4