LIVRET D'ACCUEIL

Clinique **Fontfroide**

Montpellier

Rééducation de l'appareil locomoteur

Réadaptation cardiaque

Unité pour patients en état de conscience altérée ou pauci-relationnel

oc santé

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

Repères 4
Organisation médicale 6
Vie pratique 8
Formalités administratives 12
Vos droits et obligations 18
Information douleur 20
Charte de la personne hospitalisée 22

Bienvenue

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.

Etablissement de rééducation ouvert en 1988, la clinique Fontfroide dispose d'une infrastructure de pointe pour la prise en charge complète de votre rééducation.

L'environnement urbain de la clinique assure une grande facilité d'accès tout en vous offrant l'agrément d'une situation privilégiée aux portes de Montpellier.

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.

Pensez à apporter ce livret lors de votre hospitalisation.

LA CLINIQUE FONTFROIDE EST CERTIFIÉE PAR L'HAS (Haute Autorité de Santé)

Le compte-rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site internet de l'HAS www.has.fr, rubrique certification.

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

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, la clinique Fontfroide a réalisé son bilan carbone, opération co-financée par le FEDER et a signé la charte « Two for Ten » qui l'engage à respecter les 10 gestes essentiels pour réduire ses consommations et émissions de gaz à effet de serre de 20% d'ici 2020.

Repères

Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la clinique Fontfroide. Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil.

Madame Nicole LAVERGNE,
Directrice.

Docteur Vincent BRUN,
Médecin chef.

Docteur Charline RAYMOND,
Médecin spécialiste en médecine physique.

Docteur Redouane MOUSSAOUI,
Médecin généraliste.

Docteur Jean-Baptiste CHEVALLIER,
Médecin généraliste.

Docteur Martin DUCRET,
Médecin généraliste, médecin du sport.

Docteur Frédérique SIDNEY-HETMANIAK,
Réadaptation cardio-vasculaire.

Docteur Charlène BREDY,
Réadaptation cardio-vasculaire.

Docteur Nathalie CHENILLEAU,
Pharmacienne.

Madame Sylvie COMBEMALE,
Cadre de santé rééducateur.

Madame Johanna LEOTARD,
Directrice des soins.

Madame Sylviane SIRVEN,
Gouvernante.

Madame Claudie SERIN,
Diététicienne.

Monsieur Bruno LE RICHE,
Chef de cuisine.

Madame Odile VIEUXMAIRE,
Assistante sociale.

Madame Isabelle BLOSSE,
Psychologue.

Madame Emmanuelle MARCON,
Orthophoniste.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et la fonction de chacun sont indiqués sur leur tenue.

2e ÉTAGE

- Chambres 200 A à 200 D
- Chambres 201 à 231
- Infirmerie générale
- Par la passerelle, service de réadaptation cardiovasculaire et épreuve d'effort

1er ÉTAGE

- Chambres 100 A à 100 D
- Chambres 101 à 131
- Bureau des aides-soignantes
- Salon de lecture et bibliothèque
- Par la passerelle, unité EVC « la TERANGA » et accès au jardin

REZ-DE-CHAUSSÉE

- Accueil et standard
- Plateau technique de rééducation : gymnase, piscine, box, physiothérapie, mécanothérapie, ergothérapie, salle des arthromoteurs
- Salons de lecture, salon TV et salle de restaurant
- Salon de coiffure
- Bureau de la direction, des médecins et des cadres
- Services administratifs
- Infirmerie du secteur ambulatoire

NIVEAU –1

- Salle de repos et vestiaires pour les patients en ambulatoire
- Appartement thérapeutique

Les moyens de stationnement et d'accès :

A l'exception des emplacements réservés aux médecins et ambulances et du parking du personnel, le parking de la clinique est à la disposition des visiteurs de 8h à 21h. Demander le code de la barrière à l'accueil.

Transports en commun :

- Tramway (ligne 1, arrêt Euromédecine, 3 mn à pied)
- Bus (ligne 6, arrêt Puech Villa, 1 mn à pied)

Les hôtels à proximité de l'établissement :

- Hôtel Restaurant des Frênes
  04 67 61 11 95
- Hôtel Restaurant Confort Inn
  04 67 52 43 33
- Hôtel Restaurant Best Hôtel
  04 67 61 01 30
- Hôtel Kyriad
  04 67 04 45 25

Commerces de proximité (dont banque) :

Quartier Malbosc (10 mn à pied)

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 de la responsable de votre service.

Organisation médicale

Les équipes

La clinique Fontfroide est un établissement de rééducation comprenant trois secteurs d'activité :

- un secteur de rééducation de l'appareil locomoteur,
- un secteur de réadaptation cardiovasculaire,
- une unité d'hébergement pour patients en état de conscience altérée.

L'ensemble de l'équipe de soins s'attache à une prise en charge du handicap dans toutes ses dimensions, à la fois physique (récupération de l'autonomie), psychologique et 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 vous ne devez 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 doivent être autorisés par eux.
Votre suivi médical sera organisé au cours de visites hebdomadaires en chambre et de visites avec votre kinésithérapeute dans le bureau des médecins. Votre projet thérapeutique individualisé est réévalué au cours de votre séjour par les équipes médicales et paramédicales.
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 des kinésithérapeutes et des ergothérapeutes ainsi que des infirmiers, une orthophoniste, une psychologue, une diététicienne et une assistante sociale.
Votre kinésithérapeute vous remettra un programme mentionnant les horaires des soins, il est impératif que vous les respectiez.

Les médecins se tiennent à la disposition des familles, avec ou sans rendez-vous, selon leur disponibilité.

La clinique dispose de 99 lits d'hospitalisation complète répartis sur deux étages et de 28 places d'hospitalisation de jour dotées d'aménagements spécifiques à l'accueil des patients en ambulatoire : box de repos, vestiaires individuels, infirmerie.

Le plateau technique de l'établissement se compose de plusieurs zones :

- **Balnéothérapie :** piscine, manuluve, pédiluve
- **Gymnase :** couloirs de marche, tapis de marche électrique, bancs d'exercices, table de verticalisation, plan Bobath, press-leg électriques, vélos, elliptiques...
- **Box individuels de rééducation**
- **Physiothérapie**
- **Ergothérapie**
- **Salle de mécanothérapie**
- **Salle de réadaptation cardiovasculaire :** réentraînement à l'effort avec surveillance télémétrique
- **Ateliers spécifiques :** évaluation et rééducation en biofeedback posturographique, électrothérapie, arthromoteurs
- **Appartement thérapeutique**
- **Salle d'appareillage**
- **Salle pour l'éducation thérapeutique**
- **Parcours de marche en extérieur**

DES EXPLORATIONS SPÉCIFIQUES SONT RÉALISÉES SUR PLACE :

Echocardiographie, échodoppler veineux des membres, évaluation neuropsychologique.

Vie pratique

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la clinique Fontfroide 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 sont pris en salle à manger.** Les repas sont préparés dans les cuisines de l'établissement par le chef et son équipe. Les horaires sont les suivants : **petit-déjeuner :** à partir de 7h15, **déjeuner :** 12h10, **dîner :** 19h10.

Une diététicienne est à la disposition des malades pour adapter leur régime en accord avec les médecins.**L'apport extérieur de nourriture et de boissons pouvant être contre-indiqué,** il est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est rigoureusement interdit. Des distributeurs de boissons et de friandises sont disponibles dans le hall d'entrée de la clinique.

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.

Assistante sociale

Permanence tous les vendredis de 8h00 à 13h30, sur rendez-vous à prendre à l'accueil.

Valeurs

Ne laissez pas de valeurs ou d'objets précieux accessibles dans votre chambre. Conformément à la loi 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.
Si vous souhaitez enfermer dans votre chambre des objets placés sous votre responsabilité, vous disposez d'un meuble fermant à clé. Cette clé vous sera remise à votre arrivée. Vous êtes prié de la rendre à votre départ ou en cas de changement de chambre (toute clé cassée ou perdue sera facturée 10 €).
Vous pouvez utiliser, dans certaines chambres particulières, le coffre individuel mis à votre disposition.

Internet

Vous pouvez obtenir gratuitement un code d'accès wifi en vous adressant à l'accueil de la clinique entre 16h00 et 19h00.

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.
Pour faciliter votre rééducation, il est nécessaire d'apporter des vêtements amples (style jogging), des chaussures de sport (style basket ou tennis) ainsi qu'un maillot de bain pour les soins en piscine. Le blanchissage de votre linge personnel n'est pas assuré par l'établissement. Cependant, il est possible de le confier à un service d'entretien payant en s'adressant à l'accueil où les tarifs vous seront remis.

Téléphone

Dès votre arrivée deux numéros vous sont attribués : un code d'accès confidentiel pour appeler l'extérieur et un numéro direct pour vous faire appeler de l'extérieur sans passer par le standard.
Vous devez alimenter votre compte selon votre consommation. Lorsque votre crédit est épuisé, vous devez réapprovisionner votre compte. La facturation détaillée de vos appels téléphoniques se fait automatiquement en fonction de votre code d'accès.
De ce fait, nous vous recommandons de ne pas le divulguer.

APPELER À L'EXTÉRIEUR

- Décrochez votre combiné
- Composez le 0, immédiatement après, composez votre code d'accès confidentiel suivant :

  ☐☐☐☐
- Composez en suivant le numéro de votre correspondant.

RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

- Indiquez à votre entourage votre numéro personnel suivant :

  04-67-61-☐☐-☐☐

  Ce numéro sera conservé tout au long de votre séjour, même après un éventuel changement de chambre

APPELER LE STANDARD

- Composez le 9

Accompagnants

Vous pouvez prendre vos repas avec les membres de votre famille ou vos amis. Les repas accompagnants de semaine doivent être réservés et réglés au plus tard la veille à 18h. Le samedi et le dimanche, les réservations sont acceptées le jour même, jusqu'à 11h le midi et jusqu'à 18h le soir. L'établissement n'accepte pas la présence d'accompagnant ne prenant pas de repas à votre table. Les repas en chambre pris en votre compagnie sont limités à deux accompagnants. La direction se réserve le droit de limiter le nombre d'accompagnants pour une même journée. En chambre particulière, un lit d'appoint pour un accompagnant peut être installé sous certaines conditions. Adressez-vous à la directrice des soins.

Visites

Le parking situé à l'entrée de la clinique est destiné aux visiteurs. Les visiteurs n'ont pas accès aux plateaux techniques afin de ne pas perturber votre rééducation et l'organisation générale de la clinique. C'est pourquoi nous vous demandons de leur préciser que les visites doivent se situer de préférence après les horaires de rééducation, jamais avant 12h et ne doivent pas dépasser 21h. Nous vous recommandons d'éviter les visites longues, le stationnement dans les couloirs et la présence de jeunes enfants. En chambre double, les visites se font de préférence dans les salons. Aucun animal n'est admis dans l'enceinte de la clinique.

Courrier

Le courrier est à retirer à l'accueil ou peut être distribué dans les chambres.
Voici notre adresse postale : Clinique Fontfroide - 1800, rue Saint Priest - Parc Euromédecine - 34097 Montpellier cedex 5.
Votre courrier en partance peut être déposé à l'accueil jusqu'à 15h30. Nous pouvons affranchir votre courrier.

Loisirs

Plusieurs salons sont à votre disposition : un au 1er étage d'hospitalisation, deux au rez-de-chaussée. Une bibliothèque est à votre disposition au 1er étage, vous y trouverez des livres et des revues. La bibliothécaire passe dans les chambres le lundi entre 16h00 et 17h00. Des jeux de cartes et des jeux de sociétés sont à votre disposition à l'accueil.

Télévision

Un téléviseur est installé dans chaque chambre particulière (deux dans les chambres doubles avec casque individuel). Pour sa mise en fonction, vous devez vous acquitter à l'accueil d'un droit d'accès. Tout apport personnel d'appareil de télévision est interdit.

Coiffure

Un salon de coiffure est à votre disposition le jeudi, sur rendez-vous auprès de l'accueil.

Pédicure

Vous pouvez demander la visite d'un pédicure par l'intermédiaire de la directrice des soins.

Culte

Notre établissement est soucieux de respecter la liberté et les convictions religieuses de chacun. Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession auprès de la directrice des soins.

Permissions

Les permissions incluant une nuit ne sont pas autorisées sauf circonstances exceptionnelles et motivées : elles nécessitent une validation médicale et de la direction.
Des autorisations d'absence peuvent être accordées en journée entre 09h00 et 20h30 (hors temps de rééducation) : les formulaires de demande sont à retirer à l'accueil entre 16h00 et 19h00 et à mettre dans la boîte aux lettres dédiée avant 20h00 le mercredi.
Aucun bon de transport ne sera délivré à cette occasion.

Fleurs

Afin de respecter les normes d'hygiène, il est préférable de ne pas garder de fleurs dans la chambre. Les plantes en terre sont strictement interdites.

Les chambres sont destinées à l'hospitalisation. Celle-ci impose des règles d'hygiène rigoureuses afin de limiter le risque de contamination.

Le personnel est responsable du bionettoyage et doit pouvoir travailler dans de bonnes conditions. C'est pourquoi, nous vous prions de ne pas encombrer les tables, chaises, fauteuils et de limiter le nombre de bagages, effets personnels, bibelots, livres, journaux, etc.

Les petits matériels électroménagers et les multiprises sont interdits pour des raisons de sécurité.

L'accueil est ouvert de 8h00 à 23h00 du lundi au vendredi, le samedi de 8h00 à 13h00 et de 15h00 à 22h00, le dimanche et les jours fériés de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 23h00.

Formalités administratives

Formalités d'entrée

En règle générale, les admissions en hospitalisation complète ont lieu le matin en cardiologie ; l'après-midi en orthopédie. Il n'y a pas d'entrée le samedi et le dimanche.
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.

Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des entrées muni des documents suivants :

- **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.
- **votre carte d'identité ou passeport.**

Par ailleurs, si vous êtes :

Adhérent à une mutuelle
- votre carte d'affiliation et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation.

Victime d'un accident de travail
- la déclaration d'accident remise par votre employeur.

Bénéficiaire de la CMU
- votre attestation CMU à jour des droits.

Un acompte sur vos frais divers par chèque bancaire, carte bleue ou espèces vous sera demandé.

Tous les documents médicaux nécessaires (courriers médicaux, comptes-rendus opératoires, ordonnances, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

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

Le médecin de la clinique fixera la date de votre sortie.
Pour des raisons de service, vous devrez libérer votre chambre à 10 heures le matin du jour de votre sortie.
En hospitalisation, il n'y a pas de rééducation le jour de la sortie.
Sur votre demande, au plus tard la veille de la sortie, la secrétaire d'accueil peut vous appeler un taxi ou faire appel à l'ambulancier de votre choix.
Le jour de votre sortie, vous devrez vous acquitter des suppléments et des frais divers non pris en charge par votre caisse ou votre mutuelle.
Après la clôture de ces formalités, un bulletin de sortie vous sera remis.
Si vous poursuivez votre rééducation en hospitalisation de jour, vous devrez vous présenter à l'accueil le matin de votre nouvelle admission.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Fontfroide 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.
C'est notamment le cas si vous n'avez pas été opéré.
Le forfait journalier (conformément à l'article L174-4 du code de la sécurité sociale) et les suppléments que vous avez demandés (télévision, téléphone) sont à votre charge (éventuellement à la charge de votre mutuelle selon les accords passés avec la clinique).

NB : Le détail des tarifs des différents frais et des prestations est disponible à l'accueil sur simple demande et est affiché au niveau du présentoir à l'entrée de l'ascenseur.

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 et à regagner votre chambre avant 22h.
Nous vous demandons de ne pas suspendre d'effets personnels au balcon ou à la fenêtre de votre chambre.
Par mesure de sécurité, le branchement d'appareils électriques personnels est interdit dans la clinique.
La prise de médicaments, même usuels, doit avoir reçu l'approbation des médecins de la clinique, le personnel médical n'étant responsable que de la thérapeutique prescrite par ses soins.
Nous pouvons être amenés au cours de votre séjour à vous proposer de changer de chambre.

Hygiène

Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.

Dégradations

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.
Un dédommagement vous sera réclamé en cas de non restitution du peignoir confié pour les soins en piscine. L'établissement met à votre disposition le matériel nécessaire au bon déroulement de votre rééducation (cannes, fauteuil, attelle, matériel ergo, etc.). Ce matériel doit être restitué, au plus tard le jour de votre départ, aux personnes qui vous l'ont délivré.

Tabac

Conformément au décret 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.
Il existe une consultation de tabacologie. Adressez-vous aux médecins.
Même si actuellement la réglementation n'interdit pas de vapoter avec une cigarette électronique dans les lieux publics, la clinique Fontfroide étant un établissement sanitaire, il est expressément demandé à chacun de s'abstenir de l'utiliser dans l'ensemble des locaux.
Il est également interdit de fumer sur les balcons, la terrasse du salon TV et devant l'entrée des ambulances.

Relations soignants – soignés

Les professionnels de la clinique Fontfroide sont attentifs à la qualité de la prise en charge de tous leurs patients ainsi qu'à l'écoute de leurs familles et de leurs proches. Chacun doit respecter l'autre.
En cas de manquement aux règles énoncées ci-dessus, un contrat patient – clinique est établi : si celui-ci n'est pas respecté, le séjour peut être interrompu.

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.
Les petits matériels électroménagers et les multiprises sont interdits pour des raisons de sécurité.

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 praticien, 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 professionnel de santé, 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 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.

6 – Modalités d'accès au dossier administratif

Du lundi au vendredi de 8h à 16h30.

7 – 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 ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez 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 sont analysées 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.

La composition de la CDU est la suivante :

COLLÈGE DES MEMBRES TITULAIRES

- **Dr Vincent BRUN**, Président de la CME, Président de la Commission des Usagers
- **Dr Martin DUCRET**, Médiateur médecin
- **Mme Johanna LEOTARD**, Médiateur non médecin, Directrice des soins, Représentant du personnel infirmier
- **Mme Nicole LAVERGNE**, Directrice
- **Mme Christiane GLÄNTZLEN**, Représentant des usagers : Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux (AVIAM)
- **Mme Paule MIGAYROU**, Représentant des usagers : Association Française Des malades et Opérés Cardio-vasculaires (AFDOC)

COLLÈGE DES MEMBRES SUPPLÉANTS

- **Dr Charline RAYMOND**, Médecin médiateur
- **Mme Sylvie COMBEMALE**, Médiateur non médecin, cadre de santé rééducateur, Vice-présidente de la Commission des Usagers
- **Mme Anne ROUQUETTE**, Représentant du personnel infirmier
- **Mme Danielle DELAVA,** Représentant des usagers : Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux (AVIAM)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. De plus, 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.

8 – 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 et d'une présentation trimestrielle aux services concernés. Vous pouvez prendre connaissance de l'évaluation trimestrielle des questionnaires d'appréciation du séjour qui est à votre disposition sur le présentoir du hall d'entrée.

9 – La lutte contre les infections nosocomiales

La clinique Fontfroide est classée A dans sa catégorie. Elle fait partie des établissements ayant le meilleur score. Vous pouvez consulter ces résultats sur le site du ministère : www.sante.gouv.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.
La CME (Commission Médicale d'Etablissement) et l'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène) se réunissent périodiquement pour élaborer le programme annuel et en suivre la réalisation.

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, hygiène en piscine, pansements post-chirurgicaux...),
- surveiller l'apparition d'infections en continu, en collaboration avec le laboratoire,
- réaliser des audits de pratiques,
- surveiller en continu 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 l'isolement du patient 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'EOH assure la mise en œuvre de ce programme. Pour cela elle travaille en collaboration avec le réseau de correspondants en hygiène (médecins, IDE, aide soignant, agent hospitalier) dans chaque service.
La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous trouverez dans divers points de l'établissement 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.

10 – Qualité et Sécurité des soins

Pour votre sécurité, vous devez être bien identifié. Tout au long de l'hospitalisation, et particulièrement lors de la réalisation d'actes et d'examens, le personnel vous interrogera régulièrement pour vérifier votre identité.
Merci de nous aider à prendre soin de vous et de nous signaler si vous constatez des erreurs d'identité sur vos papiers administratifs et/ou sur l'étiquette de vos piluliers.
A votre arrivée, votre traitement médicamenteux personnel doit être repris par votre entourage ou confié dans sa totalité aux personnels soignants. Il vous sera restitué à votre départ. Si vous le récupérez pas, il sera détruit.
Soyez acteur de votre prise en charge, informez le personnel soignant si vous ne prenez pas la totalité des traitements prescrits distribués.

11 – Balnéothérapie

La balnéothérapie est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 ainsi que le samedi matin.
Son accès est autorisé uniquement pour les patients bénéficiant d'une prescription médicale. 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. Les soins ne peuvent être réalisés qu'en présence d'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.

12 – Respect de la confidentialité

Nous garantissons le respect de la confidentialité pour chaque patient au sein de notre établissement.
Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée.

13 – Mesures particulières et pour information

Si des dispositions en rapport avec vos convictions devaient être prises (don ou utilisation des produits du corps humain), veuillez en informer le médecin ou la directrice des soins dès votre arrivée.

14 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Fontfroide, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Elles font l'objet d'une collecte et de traitements par les professionnels de la Clinique Fontfroide et du Groupe Oc Santé.
En tant que responsable de ces traitements, la Clinique Fontfroide 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.cl-fontfroide.fr (rubrique Oc Santé/Démarche qualité/ Protection des données personnelles).
Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez adresser un mail à dpo@oc-sante.fr.

L'établissement est placé sous vidéosurveillance par la société GB CONCEPT pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 30 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la société GB CONCEPT 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.

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 perfusion, retrait de drains...
Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager.

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

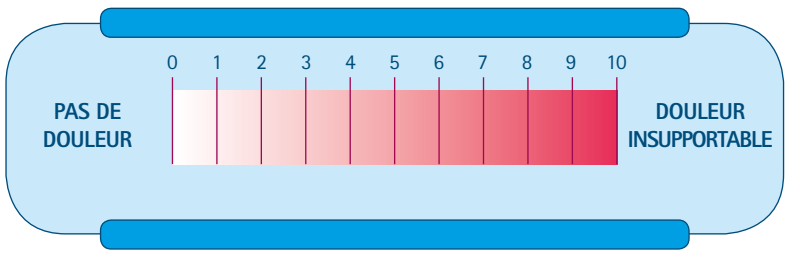
Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.
Vous devez nous aider dans la prise en charge de votre douleur.

- En nous signalant très précocement cette douleur afin de la traiter au plus tôt : le traitement est plus efficace s'il est administré avant l'apparition de l'accès douloureux.
- En évaluant l'intensité de votre douleur sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas de douleur et 10 = douleur insupportable) et en repérant les moments où elle survient et ses facteurs déclenchant.
- En nous informant rapidement de l'efficacité des traitements antalgiques et de leurs éventuels effets secondaires (constipation, nausées, somnolence, troubles urinaires).



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 la physiothérapie, l'électrothérapie, le protoxyde d'azote, l'hypoanalgésie, la relaxation, 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 un comité de lutte contre la douleur (CLUD) chargé 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.

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

Merci de compléter la partie relative à la prise en charge de la douleur lorsque vous renseignerez le questionnaire d'appréciation du séjour lors de votre sortie.

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 de l'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* ■ 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	■ Centre Bourgès - *rééducation neurologique*
BALARUC-LES-BAINS	■ Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*
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*

oc santé

HOSPITALISATION À DOMICILE
Home Santé H.A.D.

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 : © Jean Deguilhem, Gilles Valet, Fotolia

FDN-2019-LA-13.2 KOZY. pour le Groupe Oc Santé / Février 2019

oc santé

Clinique
Fontfroide

1800, rue Saint Priest - Parc Euromédecine - 34097 Montpellier Cedex 5
Tél : 04 67 61 79 79 - Fax : 04 67 61 78 56
e-mail : info@cl-fontfroide.fr

PEFC IMPRIM'VERT®