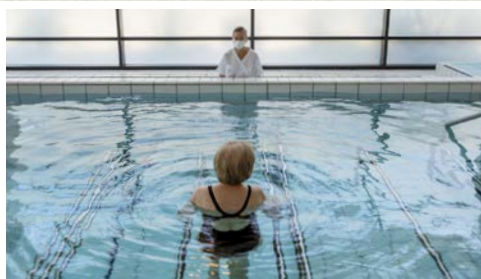


Livret d'accueil

HOSPITALISATION DE JOUR





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.

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



Repères	4
Organisation médicale	6
Parcours de soins	7
Vie pratique	9
Pôle d'expertise en rééducation neurologique	11
Balnéothérapie	12
Formalités administratives	13
Vos droits et obligations	15
Information douleur	20
Charte de la personne hospitalisée	22

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

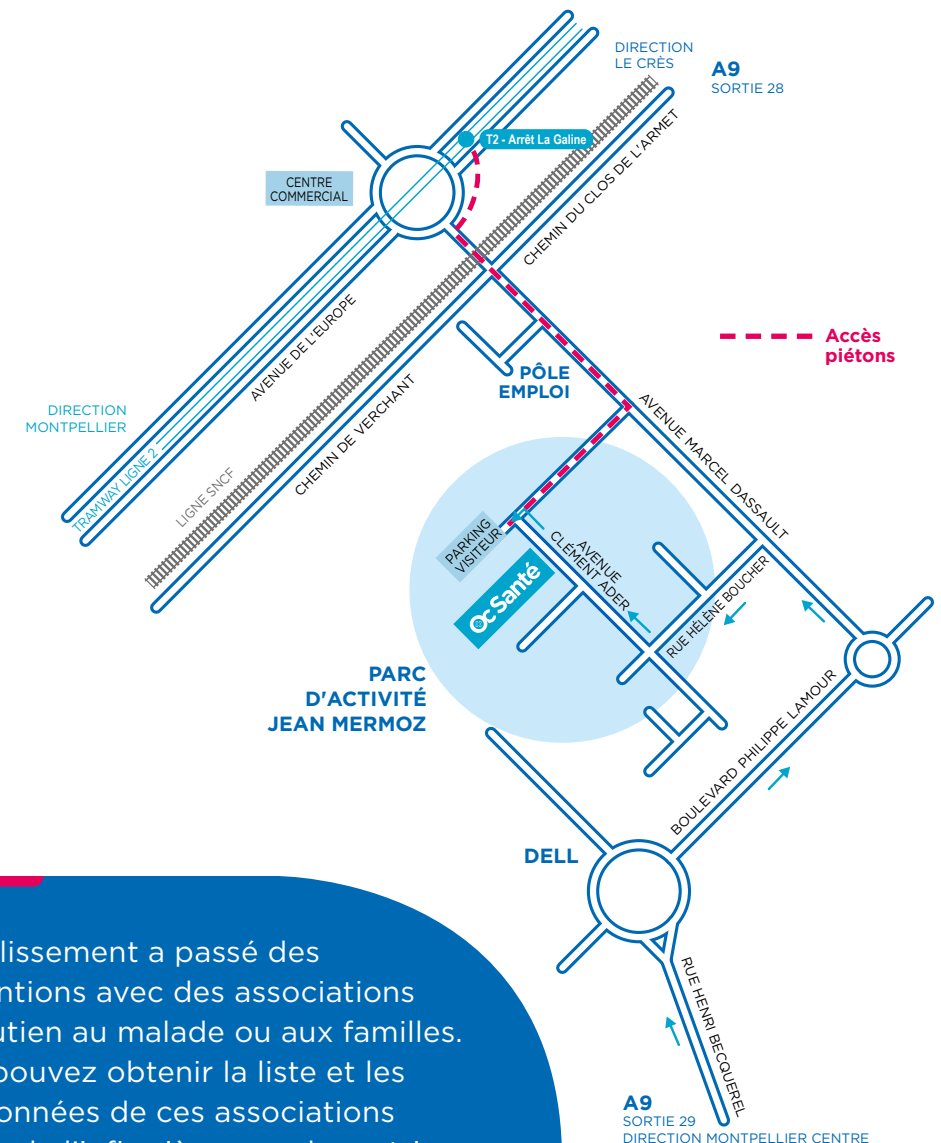
Vous pouvez vous adresser aux interlocuteurs suivants :

- **Agnès TIQUET**,
Directeur de la Clinique
- **Docteur Olivier HANTKIE**,
Médecin chef, spécialiste MPR
- **Docteur Camille CORTEZ**,
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 de l'infirmière coordonnatrice.

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) coordonnatrice HDJ, Aide-soignant(e)s parcours patient HDJ, diététicienne, secrétaire médicale 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.

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 **Bobaths**
- Équipements de **physiothérapie** et d'**électrothérapie**
- Salle d'**ergothérapie** avec cuisine thérapeutique, appartement pour mise en situation et jardins 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)

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.

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. A 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.

Admission

L'infirmière réalise votre entretien d'admission. Pensez à apporter : ordonnances, compte-rendu médical, formulaire de personne de confiance complété.

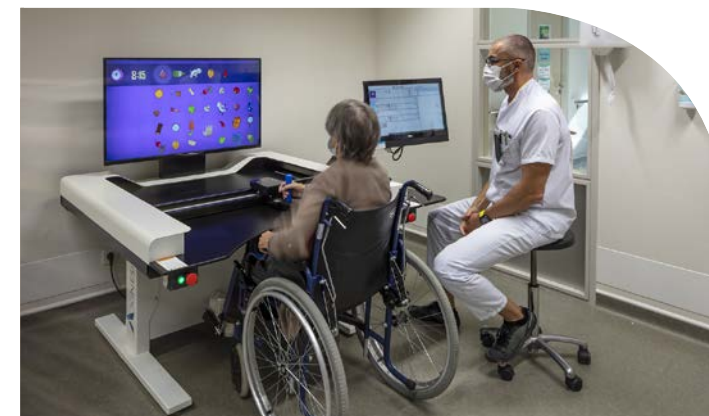
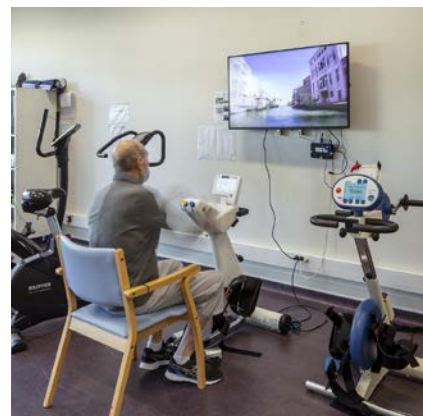
Si vous bénéficiez d'une rééducation en balnéothérapie, un casier sera à votre disposition pour y mettre vos affaires et le peignoir qui vous est remis pour la semaine. Pensez à apporter votre cadenas.

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 9h00 et 17h00.

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



Parcours de soins

Au cours du 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.

Vos médicaments

La Clinique ne fournit pas les médicaments aux patients d'hospitalisation de jour. La distribution des thérapeutiques est néanmoins assurée par le service si besoin. Dans ce cas vous devez nous transmettre l'ordonnance ainsi que les médicaments dans leur emballage d'origine.

Votre sortie

Le médecin rééducateur fixe la date de sortie et vous en informe le plus souvent lors d'une réunion de synthèse.

Il est nécessaire de vider votre casier et retirer votre cadenas le jour de votre sortie.

Vie pratique

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

Accueil

Une personne à l'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. Vous pouvez aussi vous adresser au personnel soignant.

Le service d'hospitalisation de jour (COULAZOU) est ouvert du lundi au vendredi et de 8h30 à 17h00.

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

Les repas sont pris en salle à manger au rez-de-chaussée, à 12h00.

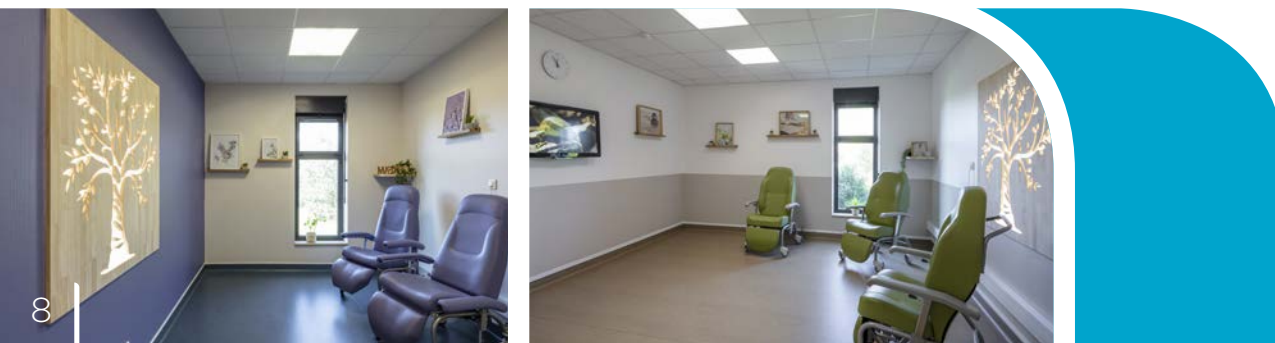
Les repas sont préparés dans les cuisines de l'établissement par le chef et son équipe qui privilégient les produits frais et les producteurs locaux.

Une diététicienne est à votre disposition pour adapter votre régime en accord avec les médecins.

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.

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.



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.

WiFi

Nous vous informons que la Clinique Bourgès est équipée de la fibre optique : les modalités du service wi-fi sont disponibles à l'accueil.

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.

Visites

Pour vous qui n'êtes pas hospitalisé 24h/24, les visites sont uniquement autorisées durant le déjeuner entre 12h30 et 13h45, et après avoir effectué une réservation à l'accueil de repas accompagnant.

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.

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.

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 du risque de chute et des troubles de la déglutition chez les patients atteints de la maladie de Parkinson »,
- Protocole de rééducation spécifique : contrainte induite, LSVT, 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 (short de bain interdit).

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.

Formalités d'entrée

Les entrées en hospitalisation de jour s'effectuent entre 9h et 16h.

Il n'y a pas d'entrée le samedi et le dimanche.

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.

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 (carnet de santé, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

HOSPITALISATION
DE JOUR → → →

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 patient 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 avant votre départ à la salle de soins du service HDJ notamment afin de remplir le questionnaire d'appréciation de séjour.

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.

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).

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, la propreté de l'établissement et à réduire le volume sonore des appareils.

L'établissement ferme ses portes à 20h30.

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.

Dégradations - Pertes

L'établissement met à votre disposition le matériel nécessaire au bon déroulement de votre rééducation (cannes, fauteuils, attelles, etc.). 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 l'enceinte de l'établissement.

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.

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
- **Frédéric 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.

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.

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.

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.

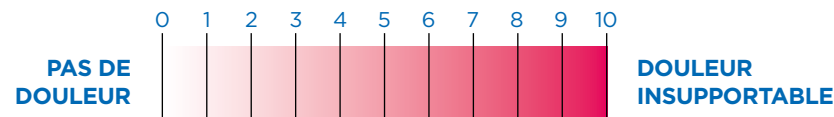
Les douleurs aiguës.

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 réglottes 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	<ul style="list-style-type: none">■ Polyclinique Saint-Roch - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i>■ Clinique du Millénaire - <i>médecine, chirurgie</i>■ Clinique Clémentville - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i>■ Clinique Plein Soleil - <i>soins de suite et réadaptation</i>■ Home Santé H.A.D. - <i>hospitalisation à domicile</i>■ Clinique Fontfroide - <i>rééducation fonctionnelle, EVC-EPR</i>■ Résidence Les Glycines - <i>EHPAD</i>■ Terrasses des Glycines - <i>résidence senior</i>
CASTELNAU-LE-LEZ	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Bourgès - <i>rééducation neurologique</i>
MONTADY	<ul style="list-style-type: none">■ Résidence Renaissance - <i>EHPAD</i>
GALLARGUES	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Les Oliviers - <i>soins de suite, réadaptation nutritionnelle</i>
VÉRARGUES	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Stella - <i>psychiatrie</i>
BÉZIERS	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique La Pergola - <i>psychiatrie</i>
MONTARNAUD	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Saint-Antoine - <i>géronto-psychiatrie</i>
PIGNAN	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - <i>psychiatrie</i>
FLORENSAC	<ul style="list-style-type: none">■ Résidence Les Lavandes - <i>EHPAD</i>
PARIS XI^e	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique du Mont-Louis - <i>médecine, chirurgie</i>
CHARENTON-LE-PONT	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Paris-Bercy - <i>médecine, chirurgie</i>



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



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