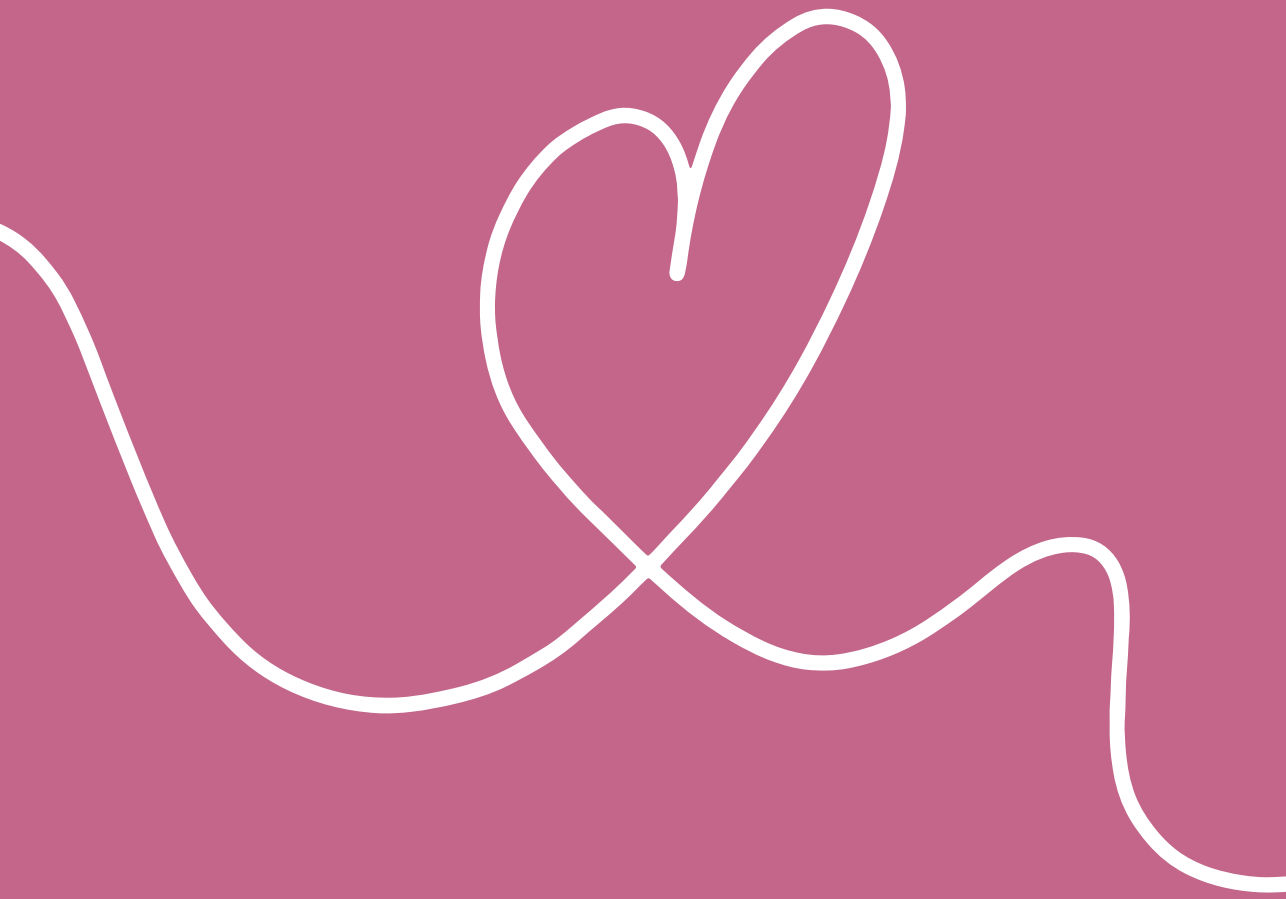
CLINIQUE **FONTFROIDE**

Rééducation de l'appareil locomoteur
Réadaptation cardiaque
Unité pour patients en état de conscience altérée ou pauci-relationnel



Oc Santé

Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner

Livret d'accueil
Hospitalisation de jour

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

Bienvenue

Sommaire

4 Un établissement Oc Santé

10 Nos engagements

12 Votre prise en charge en hospitalisation de jour

16 Vos droits

20 Charte de la personne hospitalisée

22 Charte de la personne en situation de handicap

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

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

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

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

Un établissement Oc Santé

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

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

Oc Santé c'est 18 établissements de santé

OC SANTÉ, C'EST :

UNE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE

DES ÉQUIPEMENTS DE POINTE

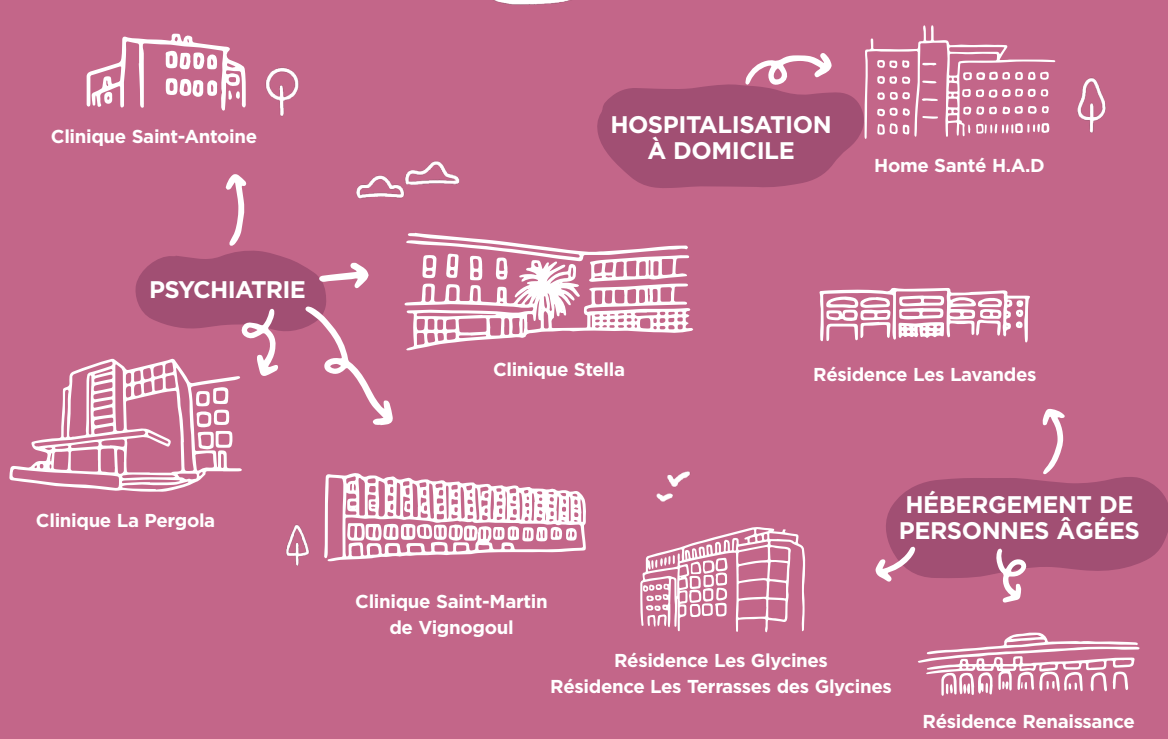
UN SÉJOUR SUR MESURE EN FONCTION DE VOS BESOINS ET DE VOS ATTENTES

UN RÉSEAU DE SOINS COMPLÉMENTAIRE AU SERVICE DU PATIENT

DES SOINS DE QUALITÉ ET SÉCURISÉS

UNE EXCELLENCE TECHNIQUE RECONNUE

UN ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE FORT



LA CLINIQUE FONTFROIDE

La clinique Fontfroide est un établissement de **soins de suite et de réadaptation** spécialisé en **rééducation de l'appareil locomoteur** (traumatologie sportive ou par accident, chirurgie orthopédique, chirurgie du rachis, rééducation après amputation, perte d'autonomie…) et en **réadaptation cardiaque** (angioplastie, infarctus, pontage, chirurgie cardiaque et insuffisance cardiaque…).

L'équipe pluridisciplinaire de la clinique propose, en **hospitalisation complète et en hospitalisation de jour**, une prise en charge complète intégrant les dimensions physiques, psychologiques et sociales.

Depuis 2019 une école du dos offre aux patients souffrant de lombalgies chroniques invalidantes une **prise en charge spécialisée en hospitalisation de jour**.

La clinique Fontfroide dispose également d'une unité dédiée à la **prise en charge de patients en état de conscience altérée ou pauci-relationnel** (La Teranga).

→ CHIFFRES CLÉS

- **99** LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- **28** PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- **18** LITS DÉDIÉS À LA PRISE EN CHARGE DE PATIENTS EN EVC-EPR
- **1 800** PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- ÉCOLE DU DOS
- RÉÉDUCATION DE L'APPAREIL LOCOMOTEUR
- RÉADAPTATION CARDIAQUE
- UNITÉ POUR PATIENTS EN ÉTAT VÉGÉTATIF CHRONIQUE OU PAUCI-RELATIONNEL

→ L'ORGANISATION DE LA STUCTURE

2ÈME ÉTAGE

- Par la passerelle : service de réadaptation cardiaque et épreuve d'effort (vestiaire, douche, salle de repos)
- Infirmerie générale

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
- 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
- Salle école du dos

L'ORGANISATION MÉDICALE

→ HORAIRES DU SERVICE D'HOSPITALISATION DE JOUR

RÉÉDUCATION DE L'APPAREIL LOCOMOTEUR

DE 9H À 17H

du lundi au vendredi

RÉADAPTATION CARDIAQUE

DE 8H45 À 17H

du lundi au vendredi

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

- **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, plateforme oscillométrique de rééducation…
- **Box individuels de rééducation**
- **Physiothérapie**
- **Ergothérapie**
- **Salle de mécanothérapie**
- **Laboratoire d'analyse de la marche et du mouvement**
- **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 : écographie, échodoppler veineux des membres, évaluation neuropsychologique.

→ BALNÉOTHÉRAPIE

La balnéothérapie est ouverte du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. 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.

VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Retrouvez la liste de vos principaux interlocuteurs sur **www.cl-fontfroide.fr** rubrique Présentation / Vos principaux interlocuteurs.

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.

CONTACTS UTILES

1800, rue Saint-Priest
Parc Euromédecine
34097 Montpellier cedex 5

04 67 61 79 79

info@cl-fontfroide.fr

ACCÈS ET SERVICES À PROXIMITÉ

→ LES MOYENS DE STATIONNEMENT ET D'ACCÈS

Parking à disposition des visiteurs de **8h à 21h**, à l'exception des emplacements réservés aux médecins et ambulances. **Demander le code de la barrière à l'accueil**.

→ LES TRANSPORTS EN COMMUN

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

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION

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

En 2019, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Fontfroide le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de la qualité et de la sécurité des soins proposés.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

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

→ IDENTITOVIGILANCE

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.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

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

Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. **La CME (Commission Médicale l'Établissement) et l'EOH (Équipe Opérationnelle d'Hygiène) se réunissent périodiquement pour élaborer le programme annuel et en suivre la réalisation**.
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.

PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

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

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

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

ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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

SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

L'établissement est placé sous vidéosurveillance 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 Libertés, notamment vos droits d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez adresser un mail à dpo@oc-sante.fr.

Votre prise en charge en hospitalisation de jour

→ HORAIRES DU SERVICE D'HOSPITALISATION DE JOUR

RÉÉDUCATION DE L'APPAREIL LOCOMOTEUR

DE 9H À 17H

du lundi au vendredi

RÉADAPTATION CARDIAQUE

DE 8H45 À 17H

du lundi au vendredi

Il est impératif que vous respectiez les horaires précis de votre programme de soins.

L'hospitalisation de jour sous-entend une présence, dans le service, en rééducation selon votre programme de rééducation tous les jours de la semaine, sans dérogation possible. Si cette présence quotidienne n'était pas respectée, les différentes prises en charge des organismes de couverture sociale seraient interrompues.

→ MÉDICAMENTS

La clinique ne fournit pas les médicaments des traitements quotidiens aux patients en hospitalisation de jour. Cependant, en cas de besoin, adressez-vous à votre médecin référent.

	RÉADAPTATION CARDIAQUE	RÉÉDUCATION/RÉADAPTATION LOCOMOTEUR
→ VOTRE ADMISSION	**À votre arrivée, vous devrez vous présenter à l'accueil avec une pièce d'identité et votre carte vitale afin que la secrétaire d'accueil réalise l'entrée administrative.**	
	Du lundi au vendredi à 9h00 ou 13h00	**Du lundi au vendredi matin**
→ VOTRE ACCUEIL	■ Vous disposez d'un vestiaire avec douche au niveau du service au 2ème étage. ■ Un casier vous sera proposé pour lequel il faudra amener un cadenas.	■ Après votre consultation médicale, un membre du personnel réalisera avec vous la visite de l'établissement et vous accompagnera dans la salle d'attente du bureau de la cadre du plateau technique. ■ La cadre du plateau technique vous accompagnera auprès de votre kiné et/ou de son binôme. ■ Vous disposez d'un vestiaire avec douche au niveau -1. ■ Un casier vous sera proposé pour lequel il faudra amener un cadenas.
→ VOTRE PARCOURS DE SOINS	■ L'IDE réalisera votre admission paramédicale. ■ Une consultation avec le cardiologue sera réalisée. **Vous lui communiquerez votre traitement médicamenteux le cas échéant.** ■ Une rencontre avec votre kinésithérapeute et une consultation avec la diététicienne seront organisées. L'équipe élaborera votre projet thérapeutique ainsi que votre programme de rééducation. ■ Un staff pluridisciplinaire est organisé une fois par semaine pour la réévaluation de votre projet thérapeutique et traiter les questions/ demandes non urgentes.	■ À votre arrivée, le médecin réalisera une consultation afin d'élaborer votre projet thérapeutique et votre programme de rééducation. **Vous lui communiquerez votre traitement médicamenteux le cas échéant.** ■ Le kinésithérapeute vous communiquera votre programme de rééducation à conserver et à respecter en fonction de la prescription médicale. ■ La réfection de vos pansements est effectuée à l'infirmerie HDJ (RDC) par un IDE de la clinique le lundi et le jeudi entre 13h00 et 14h30 pour le suivi de votre cicatrisation. ■ Une visite est organisée tous les 15 jours avec votre médecin et votre kinésithérapeute pour la réévaluation de votre projet thérapeutique. ■ Certains chirurgiens réalisent des consultations de suivi dans le bureau du médecin. Si vous êtes concernés, vous en serez informés.
→ VOTRE SORTIE	**Le médecin de la clinique fixera la date de votre sortie.** **Nous vous demandons de bien vouloir vous présenter à la secrétaire d'accueil le jour de votre sortie.** **Votre vestiaire doit être entièrement vidé.** **Le jour de votre sortie, vous devrez vous acquitter des suppléments et des frais divers non pris en charge par votre caisse.** **Un bulletin de situation vous sera remis.**	

VOTRE CONFORT

→ TENUE

Nous vous remercions de prévoir une tenue vestimentaire appropriée (jogging, chaussures fermées, maillot de bain adapté aux piscines publiques). Le peignoir et les serviettes de bain vous seront fournis par la clinique pour la balnéothérapie. Veuillez prévoir votre serviette pour la douche savonnée qui se prend avant les soins de balnéothérapie dans les vestiaires.

→ REPAS

Votre repas doit être pris au sein de l'établissement, étant pris en charge dans le cadre de votre hospitalisation. Si vous souhaitez ne pas manger sur place, vous devez en informer l'accueil avant 10h00.

→ TRANSPORT

Un bulletin de transport vous est remis à votre entrée ainsi qu'une liste de transporteurs agréés. Si vous ne pouvez venir par vos propres moyens, vous êtes invité à contacter le prestataire de votre choix en fonction des horaires de votre programme de rééducation. Si vous pouvez venir par vos propres moyens, ce bulletin vous permettra de vous faire rembourser les frais (transports en commun, essence...).

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 de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement.

→ 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.

→ 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.

→ 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.

→ TÉLÉPHONE – PHOTOGRAPHIE

Il est interdit de téléphoner et de prendre des photographies pendant les soins et la rééducation.

Vos droits

VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

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

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

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

→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition **avant un délai minimum de 48 heures** après votre demande et **au plus tard dans les huit jours**. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

DU LUNDI AU VENDREDI

DE 8H À 16H30

→ PROTECTION DE VOS 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. 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 Fontfroide 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 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 RGPD – données personnelles ».

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

→ VIA TRAJECTOIRE®

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

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

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

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

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

PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

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

VOTRE SATISFACTION

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

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

→ DISPOSITIF E-SATIS

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

→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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

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

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

La composition de la CDU est la suivante :

TITULAIRES

- **Mme Christiane GLÄNTZLEN,** Représentant des usagers : Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux (AVIAM)
- **M. Bruno CARPIER,** Représentant des usagers : Association Française des malades opérés cardiovasculaires (AFDOC)

SUPPLÉANTS

- **Mme Danielle DELAVA,** Représentant des usagers : Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux (AVIAM)
- **M. Jean-Claude TRANIER,** Représentant des usagers : Association Fibromyalgies SOS

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.

Vous trouverez la composition de la CDU dans son intégralité en annexe de ce livret d'accueil.

→ ASSOCIATIONS

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.

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 éclaire 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.

Charte de la personne en situation de handicap

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

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

- VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME
- VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT
- EXPRIMER LES BESOINS
- INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
- CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE
- COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ
- FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES
- AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES
- FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
- METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

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

18 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS

MÉDECINE-CHIRURGIE

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

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

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

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

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

PSYCHIATRIE

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

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

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

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé *(Montpellier - 34)*

KOZY pour le Groupe Oc Santé - 03/2022 - © Oc Santé, Jean Deguilhem, Gilles Vaillet

Oc Santé

www.oc-sante.fr

CLINIQUE FONTFROIDE

Rééducation de l'appareil locomoteur
Réadaptation cardiaque
Unité pour patients en état de conscience altérée ou pauci-relationnel

1800, rue Saint-Priest – Parc Euromédecine
34097 Montpellier cedex 5
TEL 04 67 61 79 79 - info@cl-fontfroide.fr