

CLINIQUE FONTFROIDE

**Soins médicaux et de réadaptation :
Locomoteur, Cardio vasculaire et état de
conscience altérée ou pauci-relationnel**



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Hospitalisation complète

Retrouvez sur notre site www.cl-fontfroide.fr
toutes les informations sur votre hospitalisation

Bienvenue



Sommaire

- | | | | |
|-----------|------------------------------|-----------|---|
| 4 | Un établissement
Oc Santé | 19 | Vos droits |
| 10 | Nos engagements | 26 | Charte de la personne
hospitalisée |
| 12 | Votre séjour | 27 | Charte de la personne
en situation de handicap |
| 18 | Votre sortie | | |

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.oc-sante.fr (rubrique nos établissements) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

La clinique Fontfroide est un établissement du groupe

Oc Santé



2500 LITS ET PLACES

3300 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

300 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

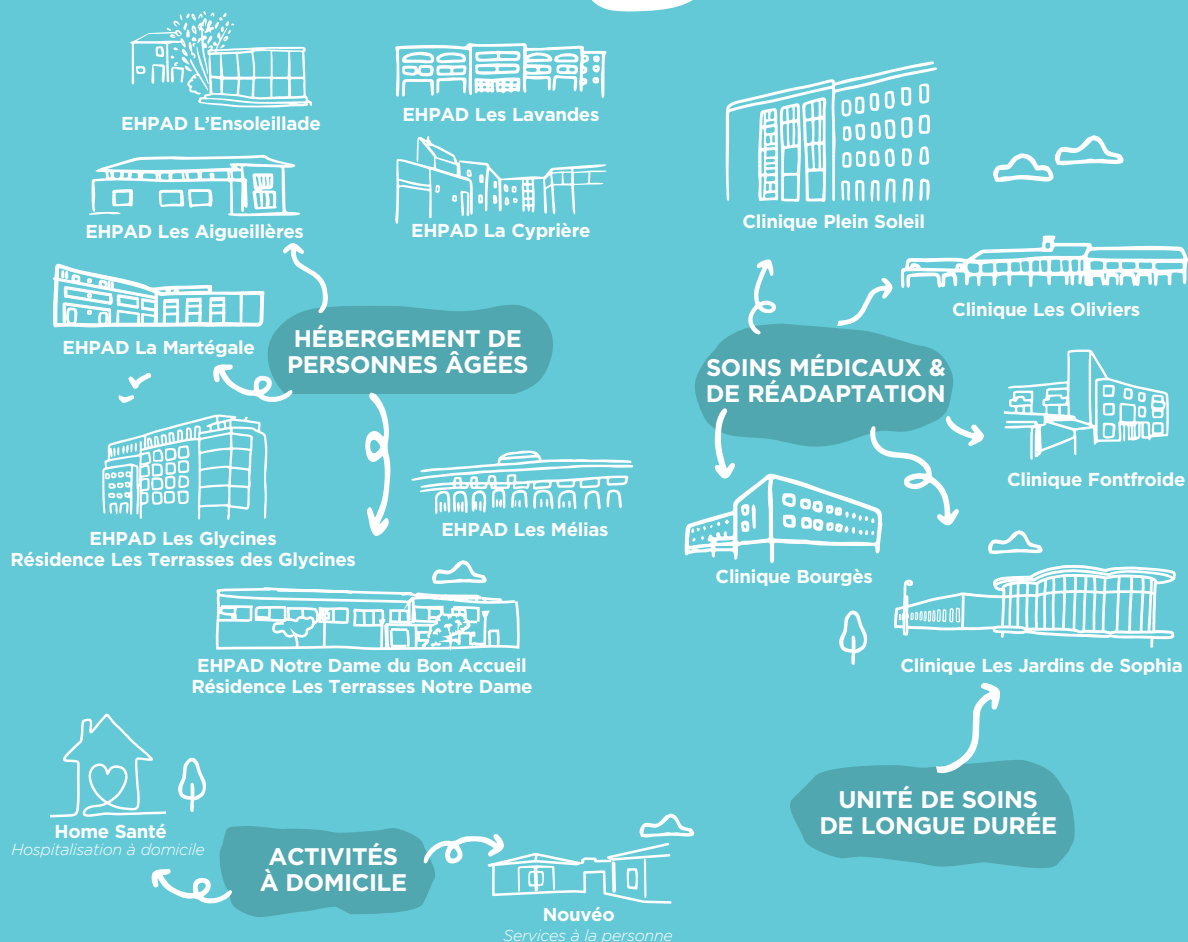
480 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

4500 NAISSANCES PAR AN

80 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Oc Santé c'est **26** établissements





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

- 87 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- 33 PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR LOCOMOTEUR
- 18 LITS DÉDIÉS À LA PRISE EN CHARGE DE PATIENTS EN EVC-EPR
- 1800 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
- PRISE EN CHARGE DES PATIENTS AMPUTÉS



2^{ÈME} ÉTAGE

- Chambres 200 A à 200 D
- Chambres 201 à 231
- Infirmerie générale
- Bureau des aides-soignant(e)s
- Par la passerelle, service de réadaptation cardiovasculaire et épreuve d'effort, salle
- École du dos

1^{ER} ÉTAGE

- Chambres 100 A à 100 D
- Chambres 101 à 131
- Bureau des aides-soignant(e)s
- 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
- Salon TV et salle de restaurant
- Bureau de la diététicienne
- Bureau de l'assistante sociale
- Bureau de la psychologue
- 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 HDJ locomoteur
- Appartement thérapeutique
- Salle d'appareillage
- Salle d'activité physique adaptée



L'ORGANISATION MÉDICALE

→ LES ÉQUIPES

La clinique Fontfroide est un établissement de soins médicaux et de rééducation comprenant trois secteurs d'activités :

- 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 médicales hebdomadaires 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.

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

- **Balnéothérapie** : piscine
- **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
- **Huber 360® Évolution**
- **Activité physique adaptée**

→ BALNÉOTHÉRAPIE

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

 info@cl-fontfroide.fr

 0467617979

ACCÈS ET SERVICES À PROXIMITÉ

→ LES MOYENS DE STATIONNEMENT ET D'ACCÈS

Parking à disposition des patients et des visiteurs, à l'exception des emplacements réservés aux médecins et aux ambulances. **Demander le code de la barrière à l'accueil avant 11h00.**

→ LES TRANSPORTS EN COMMUN

 **Tramway** (ligne 1, arrêt Euromédecine, 3 min à pied)

 **Bus** (ligne 6, arrêt Puech Villa, 1 min à pied)

→ LES HÔTELS À PROXIMITÉ

- Hôtel Restaurant Confort Inn 0467524333
- Hôtel Restaurant Best Hôtel 0467610130
- Hôtel Kyriad 0467044525

→ COMMERCE DE PROXIMITÉ (dont banque)

- Quartier Malbosc (10 min 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 2025, la Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Fontfroide le niveau le plus élevé de certification avec une note de 95 %. Cette reconnaissance atteste de la haute qualité des soins.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement définit une politique basée sur l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui s'appuie sur des principes de concertation entre les acteurs et des valeurs de respect des personnes. Cette politique a été élaborée conjointement par la direction et la CME (conférence médicale d'établissement). Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations constitue le programme d'actions qualité sécurité des soins (PAQSS). Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identifiant National de Santé (INS) qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives. Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. Le **Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)** se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). La clinique fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales. Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains), nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à pratiquer une hygiène des mains en utilisant une solution hydroalcoolique (SHA) mise à disposition dans l'établissement.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Nous nous engageons **à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur.**

La clinique dispose d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) qui est une structure de réflexion et de propositions pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés avec, sur le terrain, un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins. Des formations spécifiques à la douleur sont mises en œuvre régulièrement pour les professionnels de santé.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation dans le cadre de leur démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels.

- Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations.
- Le deuxième pilier, économique, se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables.
- Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement.
- Parallèlement, le quatrième pilier, sociétal, s'attache à la qualité des soins en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation.
- Enfin, le cinquième pilier, social, se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE « Tous responsables, Tous engagés » sur notre site internet www.oc-sante.fr / [rubrique nos valeurs](#).



BIENTRAITANCE

La clinique s'engage dans la promotion de la bientraitance et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance. L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers diverses formations.



VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 30 jours maximum. Pour exercer vos droits relatifs à la protection des données, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.

Votre séjour

En fonction du contexte sanitaire, l'organisation de la clinique et certaines informations mentionnées dans ce livret sont susceptibles d'être modifiées.



ACCUEIL

Du lundi au vendredi

**8h30-12h00
et 12h30-21h30**

Le samedi et dimanche

**8h30-12h00
et 13h00-21h00**

VOTRE ENTRÉE

→ FORMALITÉS D'ENTRÉE

Admissions en hospitalisation complète :

- Le matin ou l'après-midi
- **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.

→ FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Au bureau des entrées, veuillez vous munir 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.
- **Titulaire de l'AME :** votre carte ou une attestation 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.

VOTRE CONFORT

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

Les repas sont préparés dans les cuisines de l'établissement par le chef et son équipe. Une diététicienne est à la disposition des malades pour adapter leur régime en accord avec les médecins.



Des distributeurs de boissons et de friandises sont disponibles dans le hall d'entrée de la clinique.

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 stupéfiants est interdit.



→ CHAMBRE

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



→ VALEURS

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 12 €). Vous pouvez utiliser, dans certaines chambres particulières, le coffre individuel mis à votre disposition.



→ INTERPRÈTES

Une liste des membres du personnel parlant une langue étrangère est à votre disposition à l'accueil.



→ 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 en le demandant à l'accueil. 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

- 1 DÉCROCHEZ VOTRE COMBINÉ,
- 2 COMPOSEZ LE 0, IMMÉDIATEMENT APRÈS, COMPOSEZ VOTRE CODE D'ACCÈS CONFIDENTIEL SUIVANT :
- 3 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



→ INTERNET

Vous pouvez obtenir gratuitement un **code d'accès wifi** en vous adressant à l'accueil de la clinique.



VOTRE ENTOURAGE

→ ACCOMPAGNANTS

Vous pouvez prendre vos repas avec les membres de votre famille ou vos amis. Les repas accompagnants doivent être réservés au tarif de 15€ et réglés au plus tard la veille à 18h. L'établissement n'accepte pas la présence d'accompagnant ne prenant pas de repas à votre table. La direction se réserve le droit de limiter le nombre d'accompagnants pour une même journée.

→ VISITES

Les visiteurs n'ont pas accès aux plateaux techniques afin de ne pas perturber votre rééducation et l'organisation générale de la clinique. **Les visites sont interdites avant 13h et doivent avoir lieu en dehors des horaires de rééducation. Elles 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.

NOS SERVICES



→ 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,
- 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.

Une laverie est à votre disposition au sein de la Clinique. Son utilisation est payante et nécessite d'apporter votre propre lessive.



→ LOISIRS

Plusieurs salons sont à votre disposition : un salon de lecture au 1er étage et un salon TV au rez-de-chaussée. Des livres et revues sont disponibles dans le salon de lecture. L'association «Culture et Bibliothèque pour tous» est présente dans la clinique les mardis entre 17h et 19h, ainsi qu'un passage en chambre. Des jeux de cartes et des jeux de société sont à votre disposition à l'accueil.



→ COURRIER

Le courrier est à retirer à l'accueil ou peut être distribué dans les chambres. Votre courrier en partance peut être **déposé à l'accueil jusqu'à 15h30**. Nous pouvons affranchir votre courrier.

Notre adresse :
Clinique Fontfroide
1800, rue Saint Priest
Parc Euromédecine
34097 Montpellier cedex 5.



→ COIFFURE

Les coordonnées et tarifs d'un coiffeur habilité par la clinique sont affichés dans la clinique et à l'accueil.

→ PÉDICURE

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

→ PERMISSIONS DE SORTIES

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 le week-end entre 9h et 17h (hors temps de rééducation) :** les formulaires de demande sont à retirer à l'accueil et à mettre dans la boîte aux lettres dédiée avant 20h le mercredi. Aucun bon de transport ne sera délivré à cette occasion.

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,
- réduire le volume sonore des appareils de télévision à partir de 20h,
- regagner votre chambre avant 22h,
- 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.

→ 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.

→ SUBSTANCES PROHIBÉES

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 stupéfiants est interdit.

→ HYGIÈNE

Les animaux ne sont pas admis dans la clinique. Ils sont tolérés dans le jardin à la condition de ne pas être en liberté.

→ 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.

RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidation envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du code pénal). Elles sont également susceptibles de signalement auprès de l'Observatoire national des violences en santé.

→ TABAC ET VAPOTAGE



En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer** dans l'enceinte de l'établissement. Il est également interdit de fumer sur les balcons, la terrasse du salon TV et devant l'entrée des ambulances. Ne pas respecter l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif expose à une amende forfaitaire ou à des poursuites judiciaires. Pour les mêmes motifs d'hygiène et de sécurité **il est strictement interdit de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement.

→ TÉLÉPHONE - PHOTOGRAPHIE

Il est interdit de téléphoner et de prendre des photographies pendant votre séjour et la rééducation.

→ FLEURS

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

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.



Votre sortie

→ FORMALITÉS DE SORTIE

LE MÉDECIN DE LA CLINIQUE
FIXERA LA DATE DE VOTRE
SORTIE.

VOUS DEVREZ LIBÉRER VOTRE CHAMBRE

À 9H30

LE MATIN DU JOUR DE VOTRE SORTIE.

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.

→ TRANSPORTS

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.

→ 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).

Le détail des tarifs des différents frais et des prestations est disponible à l'accueil sur simple demande et est affiché dans la vitrine en face des deux ascenseurs au rez-de-chaussée.

Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

(Cf. cf article L.1111-2 du code de la santé publique)

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité. Cette information porte sur :

- les différentes investigations,
- les traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle porte aussi sur la possibilité de recevoir, lorsque votre état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et votre consentement peut être retiré 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, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication. Il vous faut former une demande écrite auprès de la direction en justifiant de votre identité.

Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. Le délai de communication est de huit jours pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà.

Pour en savoir plus sur les modalités d'accès à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

DU LUNDI AU VENDREDI **DE 9H À 16H30**

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique, 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 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 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*).

Un dispositif de télésurveillance pourra également être mis en place avec l'accord du patient pour échanger des informations sur son état avec les professionnels de santé et adapter si nécessaire sa prise en charge.

Dans le cadre de l'exercice de vos droits relatifs à la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du Groupe Oc Santé à l'adresse mail suivante : dpo@oc-sante.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : Centre Médical Odysseum 194 Avenue Nina Simone - Cs 19537, 34960 Montpellier Cedex 2.

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. Conformément à l'article R1111-8-5 du code de la santé publique, vous ne pouvez-vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS.

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez consulter le site www.oc-sante.fr rubrique « RGPD – Protection des données personnelles ».

Un exemplaire papier de cette rubrique pourra également vous être remis sur demande à l'accueil de chaque établissement du Groupe Oc Santé.

→ VIA TRAJECTOIRE

Sur les préconisations de l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®**, logiciel déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, offrant une aide à l'orientation des personnes 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.

Le traitement des données à caractère personnel effectué dans ce cadre est fondé sur le consentement et est exercé sous la responsabilité conjointe du GCS SARA et des instances régionales parties prenantes du projet.

→ SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'outil **SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Le recueil des données à caractère personnel d'un patient au sein de cet outil est effectué sur la base juridique de l'obligation légale.

Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « rubrique RGPD – données personnelles », SIVIC.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, notre clinique participe aux dispositifs e-Satis et QualHAS.

La collecte de vos coordonnées pour e-Satis et l'analyse de certaines données issues de votre dossier pour QualHAS constituent des traitements de données à caractère personnel dont l'établissement et la Haute Autorité de Santé (HAS) sont responsables.

Concernant la démarche IQSS, vos données seront collectées directement à partir du Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et de votre dossier médical. Aucune donnée directement identifiante n'est collectée par la HAS. Ces traitements sont réalisés conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Vous disposez d'un droit d'opposition à l'utilisation de vos données dans ce cadre.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site Internet, rubrique « RGPD - Protection des données personnelles ».

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Conformément à l'article R1112-45 du code de la santé publique, 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.



Les informations présentes sur cette page sont importantes, lisez-les avec attention.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

→ QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Ce sont **vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre sur votre fin de vie**, pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin ou vos proches.



→ QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?



Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. **Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.** Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire (disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé) ou sur simple papier daté et signé.

→ QUELLES INFORMATIONS COMMUNIQUER ?

Vous pouvez écrire tout ce que vous ne voulez pas ou redoutez : si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également **les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie** (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.



→ ET ENSUITE ?



Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, **en prendre connaissance et les respecter**. Si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées, dans tous les cas votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

N'hésitez pas à remettre à un professionnel de santé vos directives anticipées qui se chargera de les intégrer dans votre dossier. Nos équipes sont à votre disposition pour vous fournir davantage d'information ou si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement dans leur rédaction.

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, révocable à tout moment, est faite par écrit. La personne de confiance est l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé, et rend compte si nécessaire de votre volonté. Elle peut selon votre souhait vous :

- accompagner dans vos démarches,
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,
- être consultée si vous n'êtes pas capable d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information,
- être détentrice de vos directives anticipées si vous les avez rédigées.

La personne de confiance doit être majeure et peut être un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Il vous appartient d'informer la personne que vous avez choisie et de vous assurer de son accord. **Elle est facultative et n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation.**



MON ESPACE SANTÉ

→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

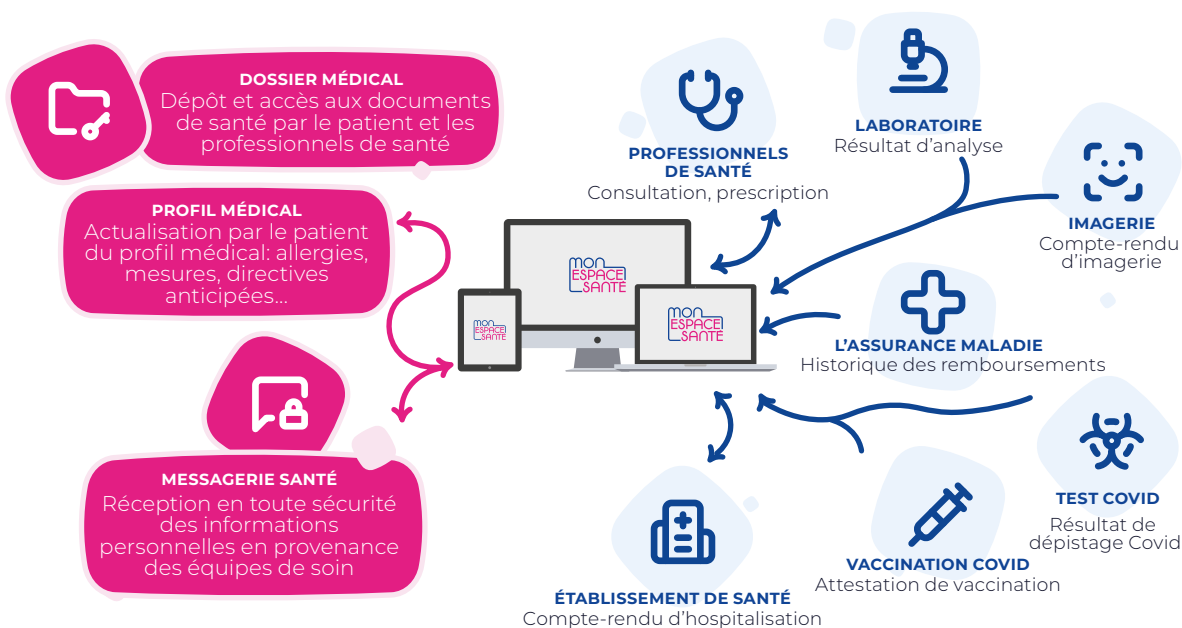
L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

- un dossier médical partagé (anciennement DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'exams, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- une messagerie sécurisée,
- un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

→ QUELLES INFORMATIONS CONTIENT MON ESPACE SANTÉ ?

Dans un souci de qualité et de coordination des soins, les comptes rendus et documents liés à votre hospitalisation seront déposés dans Mon Espace Santé, sauf si vous vous y opposez. Cette démarche vise à centraliser vos informations médicales de manière sécurisée.

Toutefois, l'accès à votre espace par notre établissement nécessite votre autorisation préalable. Sans votre consentement, nous ne pourrions pas le consulter.



Créez votre compte sur « Mon Espace Santé » sans plus attendre et devenez acteur de votre santé !



Scannez-moi !



VOTRE EXPÉRIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient devient notre priorité. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont primordiaux.

Vous pourrez également être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de l'évaluation de votre satisfaction, du dispositif E-Satis, de la démarche d'évaluation « Patient traceur » et de l'expression orale ou écrite de plaintes ou de réclamations.

→ 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 dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans les étages ou à l'accueil lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction, sont analysées dans le cadre de la commission des usagers et font l'objet d'un traitement statistique en continu. Vos remerciements sont transmis aux équipes.

→ 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 afin de répondre à cette enquête de satisfaction **qui nous permet d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.**

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION « PATIENT TRACEUR » (ENGAGEMENT PATIENT)

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique.

Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients. Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.



→ 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 événement 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 définies par le code de la santé publique. 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.

ASSISTANTE SOCIALE

L'assistante sociale a pour missions de s'assurer que les besoins sociaux des patients sont pris en compte et que leur projet de sortie soit adapté à leurs besoins spécifiques.

CULTE

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

→ ASSOCIATIONS

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

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers (RU) **est un bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé. Il exprime leurs besoins individuels et collectifs pour contribuer à l'amélioration du système de santé.**

Il siège auprès des professionnels de santé et est présent au sein de l'établissement pour contribuer à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

4 missions principales :

- ÉCOUTER
- INFORMER
- ACCOMPAGNER
- VEILLER AU RESPECT de vos droits

La Commission des Usagers (CDU) :

- **Mme Katia VALATS**, Directrice de la clinique Fontfroide
- **M. Bruno CARPIER**, Représentant des usagers titulaire - Fédération nationale des accidents du travail et handicapés (FNATH)
- **Dr Charline RAYMOND**, Médecin chef, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement
- **Dr Justine LERE**, Médecin MPR
- **Mme Vanessa SABY**, Directrice des soins – Représentante du personnel infirmier
- **Mme Sophie WINKEL**, Représentante des usagers suppléante, UFC Que choisir

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.

Les membres de la CDU ont été renouvelés en 2025.

Vous pouvez écrire ou contacter directement les membres de la CDU.

La liste des membres de la commission des usagers ainsi que les coordonnées des représentants des usagers sont affichés à l'accueil et dans les services.

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement. En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers.

Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail.

Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.



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.

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



EXPRIMER
LES BESOINS



CONSTRUIRE UNE CULTURE
PROFESSIONNELLE
COMMUNE



ORGANISER L'ACCÈS
AUX SOINS
ET À LA PRÉVENTION



PRÉVENIR ET ADAPTER
L'HOSPITALISATION
AVEC OU SANS
HÉBERGEMENT



FACILITER LE RECOURS
AUX TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET DE
LA COMMUNICATION



VALORISER
L'ACCOMPAGNEMENT



INTÉGRER LA SANTÉ
AU PARCOURS DE VIE
DES PERSONNES EN
SITUATION DE HANDICAP



COORDONNER LE
PARCOURS DE SANTÉ



FACILITER ET DÉVELOPPER
L'ACCÈS AUX SOINS
AMBULATOIRES



AMÉLIORER LA RÉPONSE
AUX URGENCES MÉDICALES



METTRE EN ŒUVRE ET
ÉVALUER LA PRÉSENTE
CHARTÉ

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

Le pôle santé

du groupe **Oc Santé**

Médecine - Chirurgie - Obstétrique



Clinique Clémentville



Clinique Millénaire



Clinique Mont-Louis



Clinique Paris-Bercy



Polyclinique Saint-Roch

Soins Médicaux et de Réadaptation



Clinique Bourgès



Clinique Fontfroide



Clinique Les Oliviers



Clinique Plein Soleil



Clinique Les Jardins
de Sophia

Psychiatrie



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Antoine



Clinique Saint-Martin
de-Vignogoul



Clinique Stella

Hospitalisation à domicile



Home Santé

Le pôle médico-social

du groupe **Oc Santé**

8 EHPAD :

EHPAD Les Aigueillères - *Montferrier-sur-Lez*
EHPAD La Cyprière - *Juvignac*
EHPAD L'Ensoleillade - *Lattes*
EHPAD Les Glycines - *Montpellier*
EHPAD Les Lavandes - *Florensac*
EHPAD Les Mélias - *Montady*
EHPAD La Martégale - *Pérols*
EHPAD Notre Dame du Bon Accueil - *Saint-Georges-d'Orques*

2 résidences seniors :

Résidence Les Terrasses des Glycines
Montpellier
Résidence Les Terrasses Notre Dame
Saint-Georges-d'Orques

Le pôle services à la personne

du groupe **Oc Santé**

1 société de services à la personne : **Nouvéo**



www.oc-sante.fr



CLINIQUE FONTFROIDE

Soins médicaux et de réadaptation : Locomoteur,
Cardio vasculaire et 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