



**Livret d'accueil**

**HOSPITALISATION  
DE JOUR**



Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre hospitalisation



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

# Bienvenue

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Entré directement ou venant de l'hospitalisation à temps complet, vous vous trouvez aujourd'hui en hospitalisation de jour. Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons la bienvenue.

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

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

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

Vous y trouverez les renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée.

Prenez le temps de le lire et conservez-le, il peut vous être utile tout au long de votre séjour.

Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.



Repères	4
Repères Hospitalisation de jour	6
Organisation du séjour	8
Infos pratiques	10
Droits et obligations	12
Contrat d'engagement contre la douleur	20
Charte de la personne hospitalisée	22

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

Le compte-rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site internet de l'HAS [www.has.fr](http://www.has.fr), rubrique certification.

Le groupe Oc Santé et la clinique Fontfroide sont engagés dans une politique de développement durable, conscients des impacts de l'activité des établissements de santé sur l'environnement. Elle intègre dans sa stratégie de management les trois principes du développement durable : Sociétal, Environnemental et Écologique. En tant que patient, vous contribuez à la mise en œuvre de cette politique en adoptant des gestes éco-responsable (gestion adaptée de l'eau, de la lumière, du chauffage, des déchets...).



## Liste de vos principaux interlocuteurs

- **Madame Nicole LAVERGNE**,  
Directrice.
- **Docteur Charline RAYMOND**,  
Médecin chef, Médecin spécialiste  
en médecine physique et de  
réadaptation.
- **Docteur Justine LERE**,  
Médecin spécialiste en médecine  
physique et de réadaptation.
- **Docteur Adel BENHADID**,  
Médecin spécialiste en médecine  
physique et de réadaptation.
- **Docteur Frédérique SIDNEY-  
HETMANIAK**,  
Médecin spécialiste en cardiologie.
- **Docteur Charlène BREDY**,  
Médecin spécialiste en cardiologie.
- **Docteur Marine VERGES**  
Médecin spécialiste en cardiologie.
- **Docteur Jean-Baptiste CHEVALLIER**,  
Médecin spécialiste en médecine  
physique et de réadaptation.
- **Madame Sylvie COMBEMALE**,  
Cadre de santé rééducateur.
- **Madame Johanna LEOTARD**,  
Directrice des soins.
- **Madame Sylviane SIRVEN**,  
Gouvernante.
- **Madame Claudie SERIN**,  
Diététicienne.
- **Monsieur Bruno LE RICHE**,  
Chef de cuisine.

## Accès et stationnement

### Moyens de stationnement et d'accès

A l'exception des emplacements réservés aux médecins et ambulances et du parking du personnel, le parking de la clinique est à la disposition des visiteurs de 08h00 à 21h00. Demander le code de la barrière à l'accueil.

### Transports en commun

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

### Horaires

Le service ambulatoire (hospitalisation de jour) est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 pour la rééducation locomoteur et de 08h45 à 17h00 pour la rééducation cardiaque.



# Repères Hospitalisation de jour

## 2<sup>e</sup> étage

- Par la passerelle : service de réadaptation cardiovasculaire 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

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

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

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

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.



# Organisation du séjour

	Réadaptation cardiaque	Rééducation/réadaptation locomoteur
<b>VOTRE ADMISSION</b>	<p>A 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.</p>	
	<p>Du lundi au vendredi à 09h00 ou 13h00</p>	<p>Du lundi au vendredi matin.</p>
<b>VOTRE ACCUEIL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Vous disposez d'un vestiaire avec douche au niveau du service au 2<sup>ème</sup> étage.</li><li>■ Un casier vous sera proposé pour lequel il faudra amener un cadenas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 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.</li><li>■ La cadre du plateau technique vous accompagnera auprès de votre kiné et/ou de son binôme.</li><li>■ Vous disposez d'un vestiaire avec douche au niveau -1.</li><li>■ Un casier vous sera proposé pour lequel il faudra amener un cadenas.</li></ul>
<b>VOTRE PARCOURS DE SOINS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ L'IDE réalisera votre admission paramédicale.</li><li>■ Une consultation avec le cardiologue sera réalisée. <b>Vous lui communiquerez votre traitement médicamenteux le cas échéant.</b></li><li>■ Une rencontre avec votre kinésithérapeute et une consultation avec la diététicienne seront organisées.</li></ul> <p>L'équipe élaborera votre projet thérapeutique ainsi que votre programme de rééducation.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Un staff pluridisciplinaire est organisé une fois par semaine pour la réévaluation de votre projet thérapeutique et traiter les questions/demandes non urgentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ A votre arrivée, le médecin réalisera une consultation afin d'élaborer votre projet thérapeutique et votre programme de rééducation. <b>Vous lui communiquerez votre traitement médicamenteux le cas échéant.</b></li><li>■ Le kinésithérapeute vous communiquera votre programme de rééducation à conserver et respecter en fonction de la prescription médicale.</li><li>■ La réfection de vos pansements est effectuée à l'infirmierie HDJ (RDC) par un IDE de la clinique le lundi et le jeudi entre 13h00 et 14h30 pour le suivi de votre cicatrisation.</li><li>■ Une visite est organisée tous les 15 jours avec votre médecin et votre kinésithérapeute pour la réévaluation de votre projet thérapeutique.</li><li>■ Certains chirurgiens réalisent des consultations de suivi dans le bureau du médecin. Si vous êtes concernés, vous en serez informés.</li></ul>
<b>VOTRE SORTIE</b>	<p>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.</p> <p>Votre vestiaire doit être entièrement vidé.</p> <p>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.</p>	

# Infos pratiques

## Tenues

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 suite aux soins de balnéothérapie dans les vestiaires.

## Présence

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.

## Horaires

Le programme de rééducation est établi sur toute la journée pendant les heures ouvrables du service : 09h00 à 17h00 (locomoteur) ou 08h45 à 17h00 (cardiologie). Il est impératif que vous respectiez les horaires précis de votre programme de soins.

## 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.

## 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.

## 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...).

## 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.



# Droits et obligations

## Personne de confiance

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

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. » Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment.

Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

## Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Fontfroide, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. 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](http://www.cl-fontfroide.fr), « rubrique RGPD – données personnelles ».

## Respect de la confidentialité

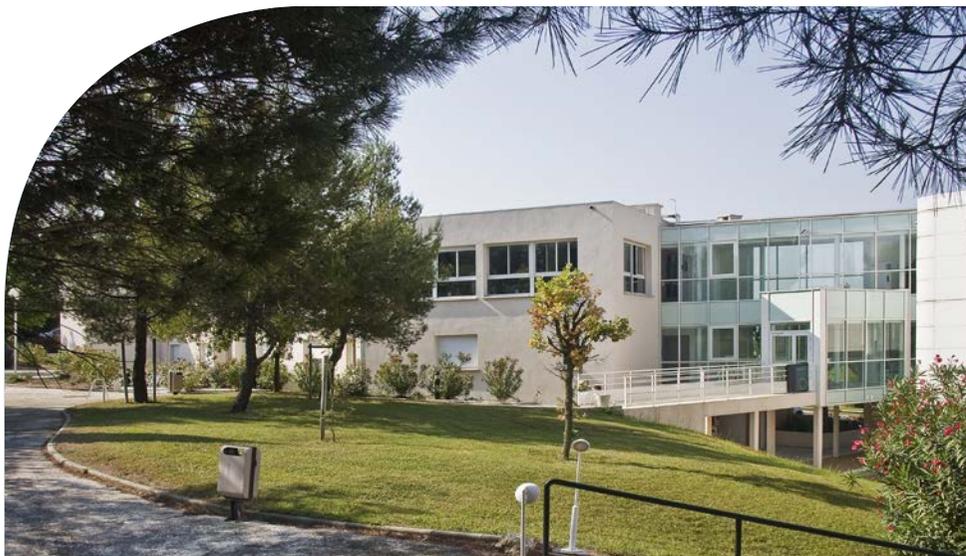
Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée.

## 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 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](mailto:dpo@oc-sante.fr).

## 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.



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

#### Dégradations

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

Un dédommagement vous sera réclamé en cas de non restitution du peignoir confié pour les soins en piscine. L'établissement met à votre disposition le matériel nécessaire au bon déroulement de votre rééducation (cannes, fauteuil, attelle, matériel ergo, etc.). Ce matériel doit être restitué, au plus tard le jour de votre départ, aux personnes qui vous l'ont délivré.

#### Tabac

Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut-être appelée à écourter son séjour dans l'établissement.

Il existe une consultation de tabacologie. Adressez-vous aux médecins.

Même si actuellement la réglementation n'interdit pas de vapoter avec une cigarette électronique dans les lieux publics, la clinique Fontfroide étant un établissement sanitaire, il est expressément demandé à chacun de s'abstenir de l'utiliser dans l'ensemble des locaux.

Il est également interdit de fumer sur la terrasse du salon TV et devant l'entrée des ambulances.

#### Téléphone - Photographie

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

#### Relations soignants - soignés

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

### 2 - Principales consignes de sécurité

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

### 3 - Informations concernant votre état de santé

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

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

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

### 4 - Directives anticipées

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

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

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

### 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 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.

Le dossier administratif est accessible du lundi au vendredi de 8h à 16h30.



### 6 - Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

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

Nous vous invitons à vous adresser à la Direction qui recueillera votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge et veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP, document disponible à l'accueil). Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. En l'absence de la Direction, s'adresser au médecin chef ou à la directrice des soins.

Vous pouvez vous faire accompagner par les représentants des usagers dans l'ensemble de votre démarche.

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé.

#### TITULAIRES

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

#### SUPLÉANTS

- **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

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

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

### 7 - Évaluation de la satisfaction des usagers

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « Questionnaire d'appréciation du séjour » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu et d'une présentation trimestrielle aux services concernés. Vous pouvez prendre connaissance de l'évaluation trimestrielle des questionnaires d'appréciation du séjour qui est à votre disposition sur le présentoir du hall d'entrée.

La Haute Autorité de Santé pilote le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients nommé e-Satis et mis en place en 2015. Depuis octobre 2020, ce dispositif est désormais accessible pour les patients des établissements de Soins de Suite et de Réadaptation. 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.

### 8 - La lutte contre les infections nosocomiales

La clinique Fontfroide est classée A dans sa catégorie. Elle fait partie des établissements ayant le meilleur score. Vous pouvez consulter ces résultats sur le site du ministère : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel.

Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général, aux actes de soins qu'il reçoit.

D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives.

Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

La CME (Commission Médicale d'Etablissement) et l'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène) se réunissent périodiquement pour élaborer le programme annuel et en suivre la réalisation. En voici les actions principales :

- prévenir en formant le personnel, les médecins, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins (hygiène des mains, hygiène en piscine, pansements post-chirurgicaux...),
- surveiller l'apparition d'infections en continu, en collaboration avec le laboratoire,
- réaliser des audits de pratiques,
- surveiller en continu les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques,

- contrôler, pour en limiter les effets par des traitements adaptés et des soins appropriés, (pouvant aller le cas échéant jusqu'à des mesures d'intérêt collectif telles que la mise en place de précautions complémentaires ou l'isolement du patient sans que ce soit lié à la gravité de son état),
- surveiller la qualité de l'air, de l'eau et des surfaces par un plan annuel de contrôle environnemental.

L'EOH assure la mise en œuvre de ce programme. Pour cela elle travaille en collaboration avec le réseau de correspondants en hygiène (médecins, IDE, aide soignant, agent hospitalier) dans chaque service.

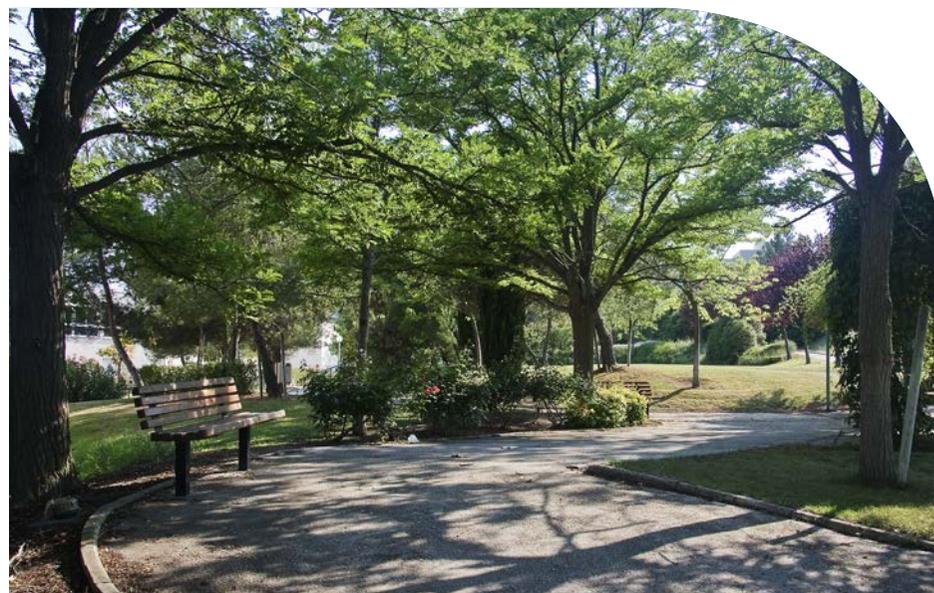
La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous trouverez dans divers points de l'établissement une solution désinfectante destinée à l'hygiène des mains et nous vous invitons à l'utiliser et le proposer aux personnes qui vous rendent visite.

Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec le responsable de service.

### 9 - Qualité et sécurité des soins

Pour votre sécurité, vous devez être bien identifié. Tout au long de l'hospitalisation, et particulièrement lors de la réalisation d'actes et d'examen, 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.



# Contrat d'engagement contre la douleur

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

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

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

## Prévenir

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

## Traiter ou soulager.

**Les douleurs aiguës** comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...  
**Les douleurs** après une intervention chirurgicale.  
**Les douleurs chroniques** comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

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

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

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



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

- **en répondant à vos questions ;**
- **en vous expliquant les soins** que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- **en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.**

## Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

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

## D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces

et peuvent vous être proposées comme par exemple la physiothérapie, l'électrothérapie, le protoxyde d'azote, l'hypoanalgésie, la relaxation, les massages, le soutien psychologique...

## Votre participation est essentielle.

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

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

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

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

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

**ORGANISER** : la clinique a constitué un comité de lutte contre la douleur (CLUD) chargé de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.

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

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

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

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1 ■ Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 ■ Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 ■ L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 ■ Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 ■ Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 ■ Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7 ■ La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8 ■ La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9 ■ Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10 ■ La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11 ■ La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.



Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de l'accueil. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

# Les établissements du groupe Oc Santé

## MONTPELLIER

- Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie*
- Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*
- Home Santé H.A.D. - *hospitalisation à domicile*
- Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle, EVC-EPR*
- Résidence Les Glycines - *EHPAD*
- Terrasses des Glycines - *résidence senior*

## CASTELNAU-LE-LEZ

- Clinique Bourgès - *rééducation neurologique*

## MONTADY

- Résidence Renaissance - *EHPAD*

## GALLARGUES

- Clinique Les Oliviers - *soins de suite, réadaptation nutritionnelle*

## VÉRARGUES

- Clinique Stella - *psychiatrie*

## BÉZIERS

- Clinique La Pergola - *psychiatrie*

## MONTARNAUD

- Clinique Saint-Antoine - *géronto-psychiatrie*

## PIGNAN

- Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*

## FLORENSAC

- Résidence Les Lavandes - *EHPAD*

## PARIS XI<sup>e</sup>

- Clinique du Mont-Louis - *médecine, chirurgie*

## CHARENTON-LE-PONT

- Clinique Paris-Bercy - *médecine, chirurgie*

**Oc Santé**

**HOME SANTÉ H.A.D**

Hospitalisation à domicile



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

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

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

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

**Oc Santé**

**CLINIQUE FONTFROIDE**

Rééducation de l'appareil locomoteur  
Réadaptation cardiaque

1800, rue Saint Priest - Parc Euromédecine  
34097 Montpellier Cedex 5  
Tél : 04 67 61 79 79  
e-mail : [info@cl-fontfroide.fr](mailto:info@cl-fontfroide.fr)

