

# CLINIQUE BOURGÈS

## Rééducation neurologique



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,  
mieux vous accompagner**

**Livret d'accueil**  
Hospitalisation complète

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

# Bienvenue

## Sommaire

**4** Un établissement  
Oc Santé

**11** Nos engagements

**14** Votre séjour

**15** Votre confort

**19** Votre sortie

**20** Vos droits

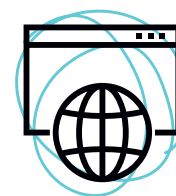
**28** Charte de la personne  
hospitalisée

**29** 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.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) (rubrique nos établissements) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.



# La clinique Bourgès est un établissement du groupe



2500 LITS ET PLACES

3300 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

300 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

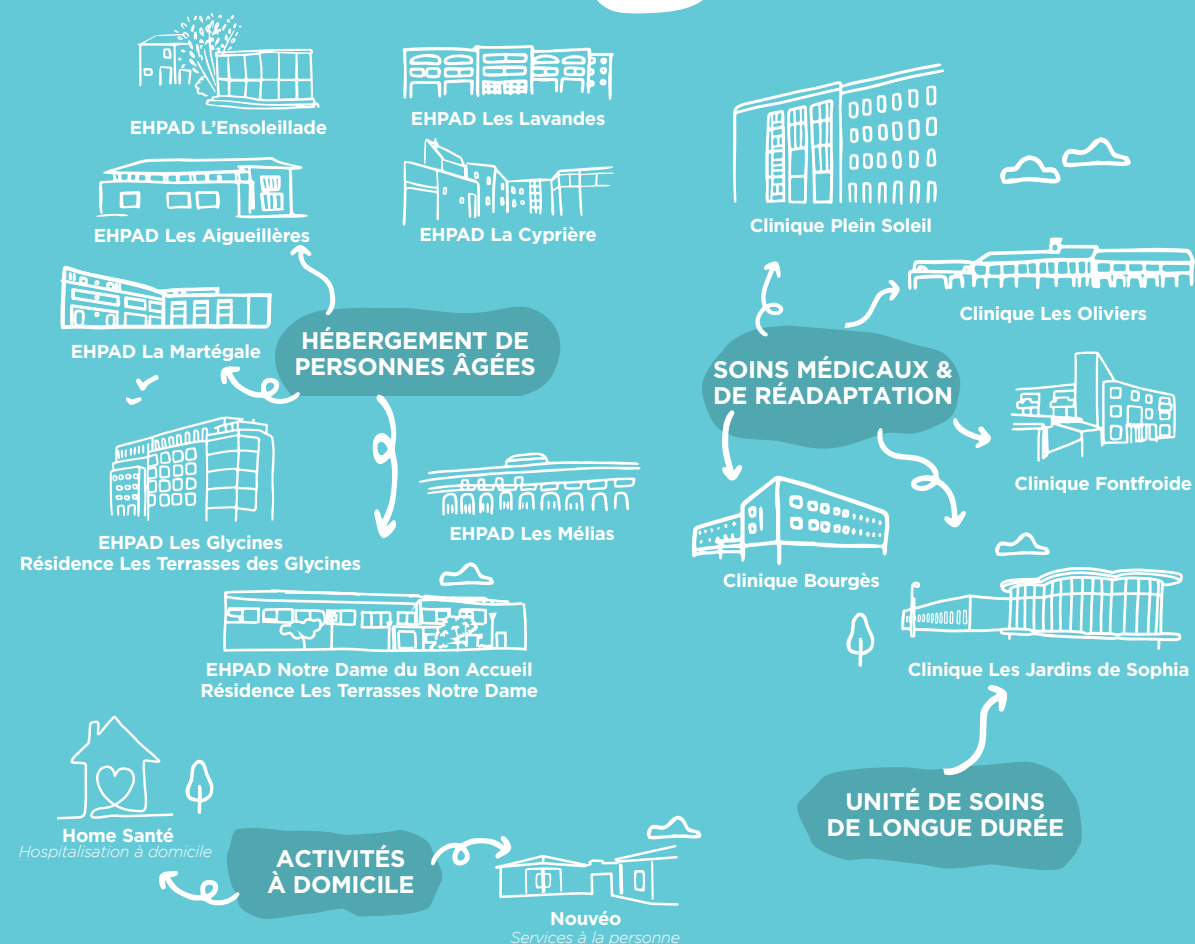
480 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

4500 NAISSANCES PAR AN

80 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Oc Santé c'est **26** établissements





La clinique Bourgès est un **pôle de référence dans le domaine de la rééducation neurologique** et accueille des patients nécessitant une **prise en charge pour des pathologies aiguës ou chroniques**, suite à un Accident Vasculaire Cérébral (AVC), une Sclérose En Plaque (SEP), un syndrome parkinsonien, un traumatisme crânien, des suites de neurochirurgie ou des pathologies neuro-musculaires.

Il réunit une équipe pluridisciplinaire proposant une prise en charge en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour.

### → CHIFFRES CLÉS

- 107 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- 60 PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- 1000 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

### → SPÉCIALITÉS

- RÉÉDUCATION NEUROLOGIQUE ( EN HOSPITALISATION COMPLÈTE ET HOSPITALISATION DE JOUR)
  - PROTOCOLES DE RÉÉDUCATION SPÉCIALISÉS ET PERSONNALISÉS
  - PROGRAMME D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE POUR LE PARKINSON

### → PÔLE D'EXPERTISE EN RÉÉDUCATION NEUROLOGIQUE

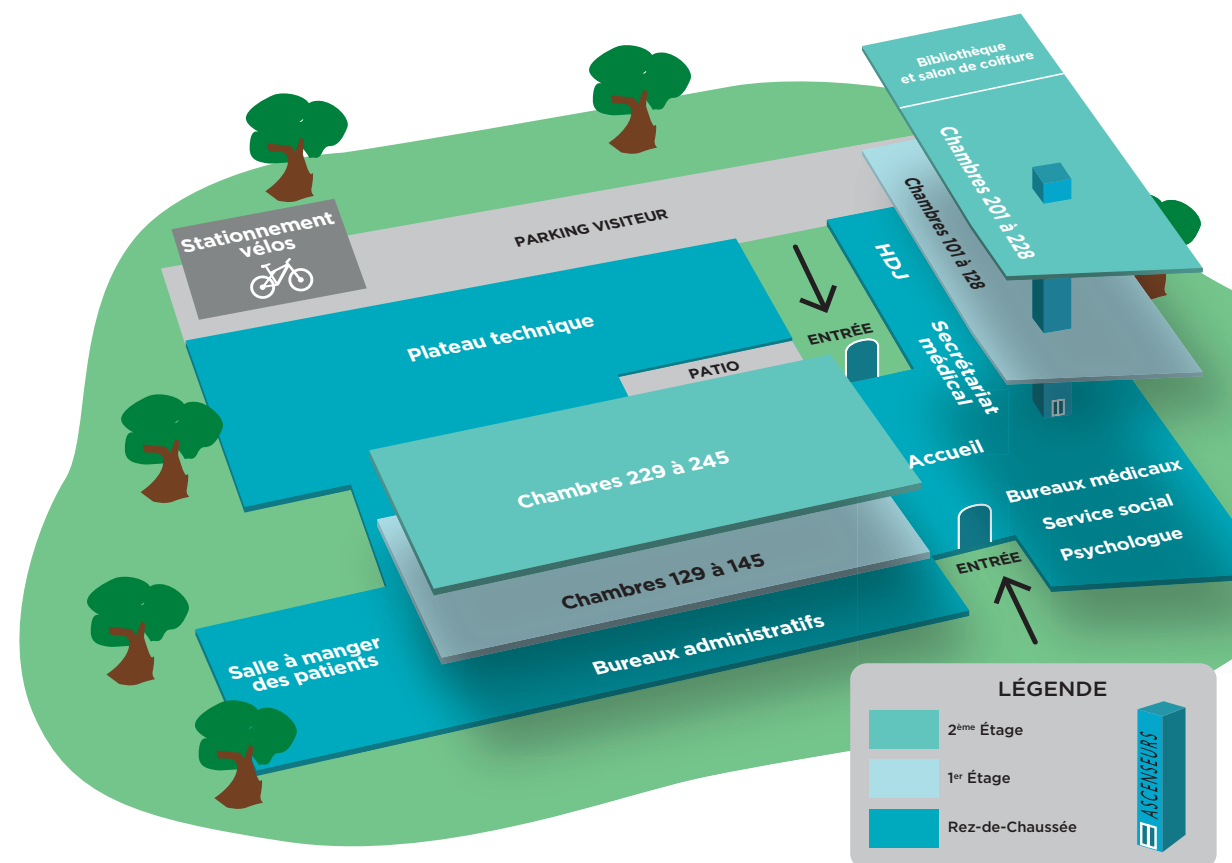
Dans le cadre de votre prise en charge, un programme de rééducation neurologique pluridisciplinaire, personnalisé est réalisé et réévalué au cours du séjour.

Selon les objectifs thérapeutiques prescrits par votre médecin en adéquation avec votre examen clinique, vous aurez un programme de rééducation qui pourra comporter : de la kinésithérapie individuelle et en groupe, de la balnéothérapie, de l'ergothérapie, de la rééducation au robot membre supérieur, des séances d'activité physique adaptée, de l'orthophonie individuelle, de l'orthophonie de groupe, de la neuropsychologie, de la physiothérapie ainsi qu'un suivi psychologique.

La clinique Bourgès propose une expertise en rééducation neurologique et des compétences spécifiques :

- ÉVALUATION CLINIQUE PLURIDISCIPLINAIRE ET PARACLINIQUE SI BESOIN (bloc-moteur) des troubles neuro-orthopédiques, spasticité, dystonie, troubles du tonus extrapyramidal, hémispasme facial, torticolis spasmodique, hypersialorrhée...
- CONSULTATION ET BILAN URODYNAMIQUE
- TRAITEMENT PAR TOXINE BOTULIQUE, PHÉNOLYSATION SELON INDICATION...
- PROGRAMME D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE « prévention de la chute et des troubles de la déglutition du patient atteint de la maladie de Parkinson »
- PROTOCOLE DE RÉÉDUCATION SPÉCIFIQUE : contrainte induite, post-injection de toxine, thérapie miroir...
- PROTOCOLE LSVT PARKINSONIEN. Validé à l'international, ce protocole s'adresse aux personnes atteintes de la maladie de parkinson. Il est caractérisé par une rééducation intensive.

### → PLAN DE LA CLINIQUE







## L'ORGANISATION MÉDICALE

### → LES ÉQUIPES

Le bon fonctionnement de la clinique, la qualité des soins et de la rééducation nécessitent l'intervention de toute une équipe aux côtés des médecins rééducateurs.



Cette équipe comprend **kinésithérapeutes, ergothérapeutes, enseignants APA., orthophonistes, psychologues, neuropsychologue, infirmier(e)s, aides soignant(e)s, diététicienne et assistante sociale.**

Les médecins de la clinique **assurent votre suivi médical, programment et accompagnent votre rééducation.** Ils sont les seuls en mesure d'apprécier la durée de votre séjour.

Durant votre hospitalisation vous êtes sous leur responsabilité, c'est pourquoi il vous est demandé de ne 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 à leur autorisation.

### → UN PLATEAU TECHNIQUE DE POINTE

- **BALNÉOTHÉRAPIE** (piscine de rééducation, couloir de marche aquatique, manulaves)
- **SALLES DE KINÉSITHÉRAPIE** (couloirs de marche, barres parallèles dont l'une est équipée d'un rail de déambulation, tables de verticalisation)
- **SALLES PLANS BOBATH**
- **ÉQUIPEMENTS DE PHYSIOTHÉRAPIE ET D'ÉLECTROTHÉRAPIE**
- **SALLE D'ERGOTHÉRAPIE** AVEC CUISINE THÉRAPEUTIQUE, APPARTEMENT POUR MISE EN SITUATION ET JARDIN DE SOINS
- **SALLES D'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE (APA)**
- **LABORATOIRE DE NEUROPSYCHOLOGIE ET D'ORTHOPHONIE**
- **LABORATOIRE D'ANALYSES POSTURO-CINÉTIQUES**
- **LABORATOIRE D'ANALYSE DE LA MARCHÉ, AVEC GAIT-RITE, RAIL DE DÉAMBULATION LONGUE DISTANCE**
- **ASSISTANCE ROBOTISÉE POUR LA RÉÉDUCATION DU MEMBRE SUPÉRIEUR**
- **PARCOURS RÉÉDUCATIF EN EXTÉRIEUR**
- **SIMULATEUR DE CONDUITE**
- **DISPOSITIF DE RÉALITÉ VIRTUELLE**
- **ASSISTANCE ROBOTISÉE DES MEMBRES INFÉRIEURS**
- **SIMULATION VISUELLE DE THÉRAPIE MIROIR**



Durant le séjour, une **visite de synthèse** est organisée périodiquement avec l'équipe pluridisciplinaire (médecin, kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, personnel soignant, assistante sociale, neuropsychologue et psychologue). Cette visite, qui se déroule dans un bureau médical, permet de suivre précisément votre évolution clinique, d'adapter votre traitement rééducatif et votre projet thérapeutique qui a été défini par le médecin lors de votre admission.

Dans certains cas, des **objectifs spécifiques d'amélioration de l'autonomie** sont définis en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire, vous-même et votre entourage. Ces objectifs peuvent porter sur des activités de la vie quotidienne (toilette, habillage, prise des repas et déplacement), et/ou l'orientation temporo-spatiale et/ou les fonctions supérieures destinées à faire face à des situations nouvelles.

Au début de la prise en charge, vos rééducateurs vous remettront votre programme d'horaires de soins qui devra impérativement être respecté.

### → LA BALNÉOTHÉRAPIE

La clinique Bourgès dispose d'une balnéothérapie. Le médecin prescrit la balnéothérapie si votre état clinique le nécessite et est compatible avec cette modalité de rééducation.

**ELLE EST OUVERTE DU LUNDI AU VENDREDI À PARTIR DE 9H.**

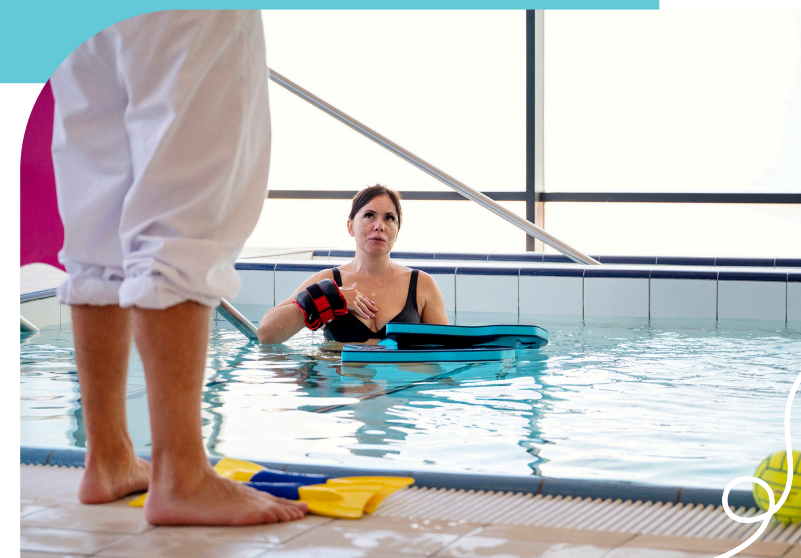
Un règlement intérieur y est affiché, veuillez en prendre connaissance si vous êtes concerné par des soins en piscine. Il permet de contribuer au bon fonctionnement des soins dans le respect des règles d'hygiène et des droits des patients.

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de pénétrer dans l'enceinte de la balnéothérapie sans autorisation préalable. Chaque patient doit être accompagné par un professionnel. Un agent de balnéothérapie est présent pour une aide au transfert ou à l'installation.

Une douche savonnée doit être réalisée avant d'entrer dans le bassin.

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

Agnès TIQUET, Directrice de la clinique

Docteur Zoé LACLERGUE, Médecin chef, spécialiste MPR

Docteur Claire CAZOTTES, Médecin responsable de service, spécialiste MPR

Docteur Olivier HANTKIE, Médecin responsable de service, spécialiste MPR

Docteur Hugo LECOQ, Médecin responsable de service, spécialiste MPR

Docteur Fabienne MORAS, Médecin responsable de service, spécialiste MPR

Docteur Pierre NICOLAS, Médecin responsable de service, spécialiste MPR

Docteur Florence SCHINDLER, Médecin responsable de service, spécialiste MPR

Docteur Fabienne LASSALLE, Médecin généraliste

Charlotte DEVAUX, Référente service orthophonie / neuropsychologie

Jérôme THOUZELLIER, Référent service ergothérapie et enseignants APA

Vincent BAUME, Référent service kinésithérapie, brancardage et balnéothérapie

Laura MACHADO, Directrice des soins

William TEISSIER, IDE référent

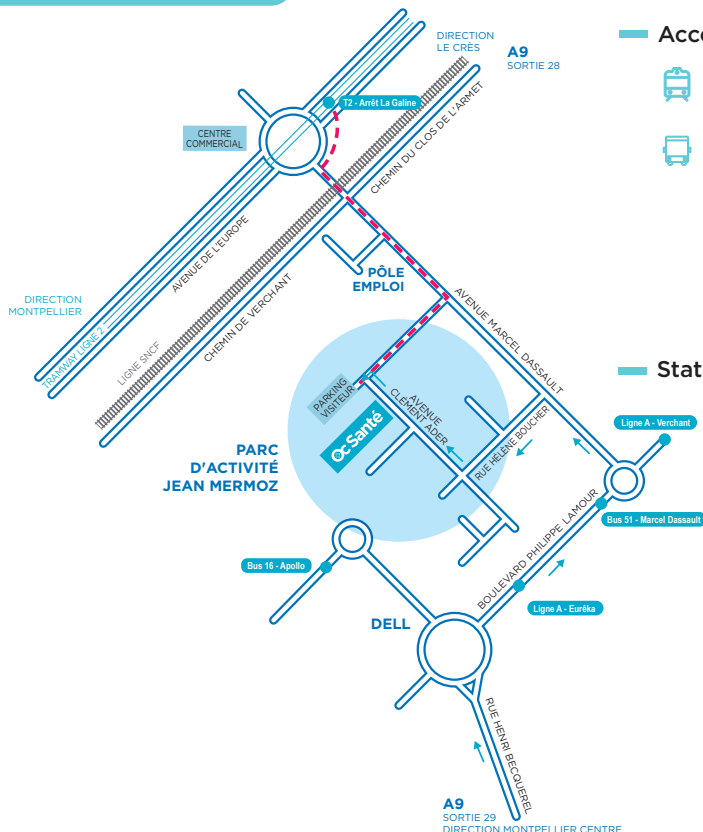
Mehdi SOHIRI, ASD référent

Claire YEDRA, Pharmacien gérant

Soline BITON, Responsable qualité

Franck GUILLET, Responsable technique

## ACCÈS ET PLAN



### Accessible par les transports en commun :

à 15 minutes à pied de l'arrêt de tramway  
« La Galine », [Ligne 2](#)

à 5 minutes à pied de l'arrêt de bus  
« Marcel Dassault », [Ligne 51](#)

à 8 minutes à pied de l'arrêt de bus  
« Apollo », [Ligne 16](#)

à 10 minutes à pied de l'arrêt de Bustram  
« Euréka ou Verchant », [Ligne A](#)

### Stationnement vélo sur place

## CONTACTS UTILES

150 avenue Clément Ader  
CS 70016  
34170 CASTELNAU-LE-LEZ

04 30 63 18 00

04 30 63 18 49

contact@centre-bourges.fr

# Nos engagements

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### → CERTIFICATION



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

En 2024, la Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Bourges le niveau le plus élevé de certification avec une note de 98,02 %. 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<sup>er</sup> 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.



### → MÉDICAMENTS

La clinique fournit tous les médicaments nécessaires pendant votre séjour. **Aucun médicament personnel n'est autorisé** et sera détruit si aucun proche ne peut venir les chercher dans les 7 jours suivant votre admission.



## 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](http://www.oc-sante.fr) / **rubrique nos valeurs.**

### → VÉLO

La Clinique Bourgès est reconnue «**employeur pro vélo**» niveau or. Fruit d'une politique interne engagée en faveur de la pratique du vélo, elle souhaite promouvoir ce mode de déplacement durable en mettant en œuvre plusieurs actions à destination des patients et des salariés.



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





# Votre séjour

## VOTRE ENTRÉE

**13h30  
16h00** Horaires des entrées en hospitalisation complète (sauf cas particuliers).

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



**une pièce d'identité,**



**votre carte d'immatriculation (carte Vitale)** à la Sécurité Sociale en cours de validité ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés.

**Par ailleurs, si vous êtes :**

### — Adhérent à une mutuelle



votre carte d'affiliation recto / verso et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation.

### — Pensionné de guerre (BÉNÉFICIAIRE DE L'ART.115)

- votre carnet de soins médicaux gratuits.

### — Victime d'un accident de travail

- si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
- si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.

### — Bénéficiaire de la C2S/Protection Universelle Maladie (PUMA)

- votre attestation C2S (Complémentaire Santé Solidaire) / Protection Universelle Maladie (PUMA) à jour des droits.

— **Un chèque de caution** vous sera demandé si vous souhaitez une chambre particulière, (1800€) et si vous demandez la TV (80€)

— **Tous les documents médicaux nécessaires** (carnet de santé, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

**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.**

# Votre confort

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la clinique Bourgès 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 qui privilégient les produits frais et les producteurs locaux.

**7H45**

**Petit-déjeuner**  
servi en chambre

**12H**

**Déjeuner**  
en chambre ou en salle à manger  
(sur décision médicale)

**18H**

**Dîner**  
en chambre



UNE DIÉTÉTICIENNE EST À VOTRE DISPOSITION POUR **ADAPTER VOTRE RÉGIME EN ACCORD AVEC LES MÉDECINS**. CERTAINS ALIMENTS ET BOISSONS POUVANT ÊTRE CONTRE-INDIQUÉS EN FONCTION DU RÉGIME SUIVI, LEUR APPOINT EXTERIEUR EST INTERDIT.



**L'APPORT DE BOISSONS ALCOOLISÉES ET DE SUBSTANCES TOXIQUES EST INTERDIT.** DES DISTRIBUTEURS DE BOISSONS ET DE FRIANDISES SONT DISPONIBLES DANS LE HALL D'ENTRÉE. LES MENUS PEUVENT ÊTRE ADAPTÉS EN FONCTION DES CROYANCES RELIGIEUSES.



## CHAMBRE

Si vous le souhaitez, **vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier**. Compte tenu du nombre de places limité, il se peut que nous ne puissions répondre dès votre arrivée à votre demande. Si tel est le cas, satisfaction vous sera donnée le plus rapidement possible. En cas de situation médicale urgente, la chambre peut être reprise pour soigner un patient. Une autre chambre particulière vous sera proposée dans les meilleurs délais



## VALEURS

Conformément à la loi n° 92-614 du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir objets ou valeurs en dépôt pendant votre hospitalisation. Vous disposez d'une armoire fermée à clé dans votre chambre : veillez à y mettre vos objets personnels lorsque vous quittez votre chambre.

**Tout vol ou détérioration d'objet non déposé ne peut engager la responsabilité de l'établissement.**

## TÉLÉPHONE / WI-FI / TÉLÉVISION

Si vous souhaitez avoir une ligne de téléphone ou bénéficier d'un forfait télévision :

### FORFAIT TÉLÉVISION & OUVERTURE TÉLÉPHONIQUE DE LIGNE

**4€/jour**

- Mise à disposition de la TV avec chaîne cinéma,
- Casque individuel (1er offert, 2ème 9€)
- Connexion Wi-Fi,
- Ouverture de la ligne téléphonique pour recevoir les appels.

*Une caution de 70€ sera demandée et restituée à la sortie.*

### FORFAIT TÉLÉPHONE ILLIMITÉ : 15 € *(hors appels à l'étranger et numéros surtaxés).*

#### APPELER À L'EXTÉRIEUR

- 1 DÉCROCHEZ VOTRE COMBINÉ,
- 2 COMPOSEZ LE 0 ET COMPOSEZ EN SUIVANT LE NUMÉRO DE VOTRE CORRESPONDANT.

#### N° CHAMBRE :

**TEL CHAMBRE : 04.30.63.**

ATTENTION SI VOUS CHANGEZ DE CHAMBRE, LE N° DE TÉLÉPHONE SERA MODIFIÉ.

#### DR :

#### APPELER LE STANDARD

**COMPOSEZ LE 9**

## 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** :

- Serviettes, gants et produits de toilette.
- Éventuellement appareil auditif, dentier et boîte à dentier, lunettes.

Pour faciliter votre rééducation, **nous vous conseillons d'apporter des vêtements amples** (type jogging), **des chaussures de sport** (type basket ou tennis) ainsi qu'un **maillot de bain** (short de bain interdit) pour les soins en piscine.

Le blanchissage de votre linge personnel n'est pas assuré par l'établissement.

### → OPTION BLANCHISSERIE :

Un service de blanchisserie est disponible avec supplément de 10 euros par machine, limitée à une machine de 5kg de linge par semaine. Des renseignements détaillés vous seront fournis à l'accueil.



### → COURRIER

Votre courrier est distribué. Le courrier en partance doit être **déposé affranchi à l'accueil avant 19h.**

### → PERTE DE PROTHÈSES DENTAIRES ET AUDITIVES

Les prothèses dentaires et auditives sont sous la responsabilité du patient durant son séjour. La perte de prothèse (lors du débarrassage du plateau-repas, par exemple) reste à la charge du patient, seuls les biens confiés contre récépissé pour conservation au coffre-fort sont couverts par l'assurance de l'établissement.

## → COMMODITÉS



**Des livres et des revues** sont à votre disposition en salle de loisirs et peuvent être empruntés à la bibliothèque située au 2<sup>ème</sup> étage dans le salon de coiffure.



**Des jeux** de sociétés sont disponibles dans l'espace de loisirs patient. Pour les jeux en extérieur (pétanque et quilles finlandaises) veuillez vous adresser à l'accueil.

Pour obtenir des informations sur la vie locale et culturelle de Castelnau-le-Lez, vous pouvez consulter le site internet de la ville : [www.castelnau-le-lez.fr](http://www.castelnau-le-lez.fr).



## VOTRE ENTOURAGE

### → ACCOMPAGNANTS

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas avec vous en salle à manger ou en chambre individuelle. L'achat des tickets repas accompagnants se fait à l'accueil, **la veille avant 18h** pour le déjeuner.

### → VISITES

LES VISITES SONT AUTORISÉES DE

**12H À 20H**

*Horaires variables selon le contexte sanitaire*

IL EST IMPÉRATIF DE REGAGNER VOTRE CHAMBRE AU PLUS TARD

**À 16H45**

POUR L'ORGANISATION DES COUCHERS.

Les visiteurs n'ont pas accès aux plateaux techniques (balnéothérapie, salle de kinésithérapie, box kiné) afin de ne pas perturber le déroulement des séances de rééducation, l'organisation générale de l'établissement et de respecter le principe de confidentialité.

- Nous vous recommandons d'éviter les visites longues ainsi que le stationnement dans les couloirs.
- La présence de jeunes enfants, notamment **de moins de 6 ans**, n'est **pas acceptée** dans les étages.
- Les visites à l'étage sont limitées à **3 personnes** maximum par patient.

### → AUTORISATION D'ABSENCE / PERMISSION

Les autorisations d'absence / permissions thérapeutiques sont soumises à la validation des médecins de la clinique ainsi que celle de la Direction. La chambre particulière reste due en cas de permission de week-end.

DEMANDE D'ABSENCE  
**AVANT JEUDI  
16H45**

SORTIES  
**A PARTIR DE 11H LE SAMEDI  
RETOUR À 16H45**



## RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

**Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun.** Ils sont de plus les garants d'un séjour agréable. Par souci du repos et du bien-être de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement.

Nous vous demandons d'avoir l'obligeance **de respecter la décoration des chambres** et de n'y apporter aucune modification, en particulier de ne pas apposer d'affiches sur les murs.

### → PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. Par mesure de sécurité, il est nécessaire de demander l'autorisation avant de brancher un appareil électrique : celui-ci est soumis à la validation du responsable technique.

### → RÉGLEMENTATION - RÉGLEMENT INTÉRIEUR

**L'accès des animaux dans l'établissement est formellement interdit.** D'une manière générale, tout apport de mobilier n'est pas autorisé et celui existant doit rester à la place qui lui a été affectée.

### → SUBSTANCES PROHIBÉES

Certains aliments et boissons pouvant être contre-indiqués en fonction du régime suivi, leur apport extérieur est interdite. L'apport de boissons alcoolisées et de stupéfiants est interdit.

### → DÉGRADATIONS - PERTES

L'établissement met à votre disposition **le matériel nécessaire au bon déroulement de votre rééducation** (cannes, fauteuils, attelles, etc.). Ce matériel doit être restitué au plus tard le jour de votre départ aux personnes qui vous l'ont délivré. Toute dégradation intentionnelle du matériel peut faire l'objet d'une demande de remboursement des frais engagés pour le réparer ou le remplacer.



### → TABAC

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. 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.

### → FLEURS

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

### → EFFETS PERSONNELS

Aucun objet tranchant n'est autorisé dans les effets personnels des patients.

L'ÉTABLISSEMENT FERME SES PORTES À

**20H00**

### 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.

## Votre sortie

### → FORMALITÉS DE SORTIE

**Le médecin rééducateur fixe la date de sortie en votre présence lors d'une réunion de synthèse ou d'un entretien médical.** Nous vous demandons de vous présenter quelques heures avant votre départ au service administratif afin de régulariser votre dossier. Il vous sera demandé le paiement des suppléments et frais divers non pris en charge par votre caisse ou votre mutuelle. Les modalités de transport sont laissées à l'appréciation des médecins de l'établissement.

POUR DES RAISONS DE SERVICE, VOUS DEVEZ LIBÉRER VOTRE CHAMBRE

**AVANT 11H**

LE JOUR DE VOTRE SORTIE.

### → RÉGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Bourgès est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation. Le forfait journalier (conformément aux dispositions réglementaires en vigueur) et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière, télévision, téléphone, service de blanchisserie.

**NB : Le détail des tarifs de séjour est affiché à l'accueil de l'établissement.**



# 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.

### → 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](mailto: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](http://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.

## 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.**



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

## MON ESPACE SANTÉ

### → MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

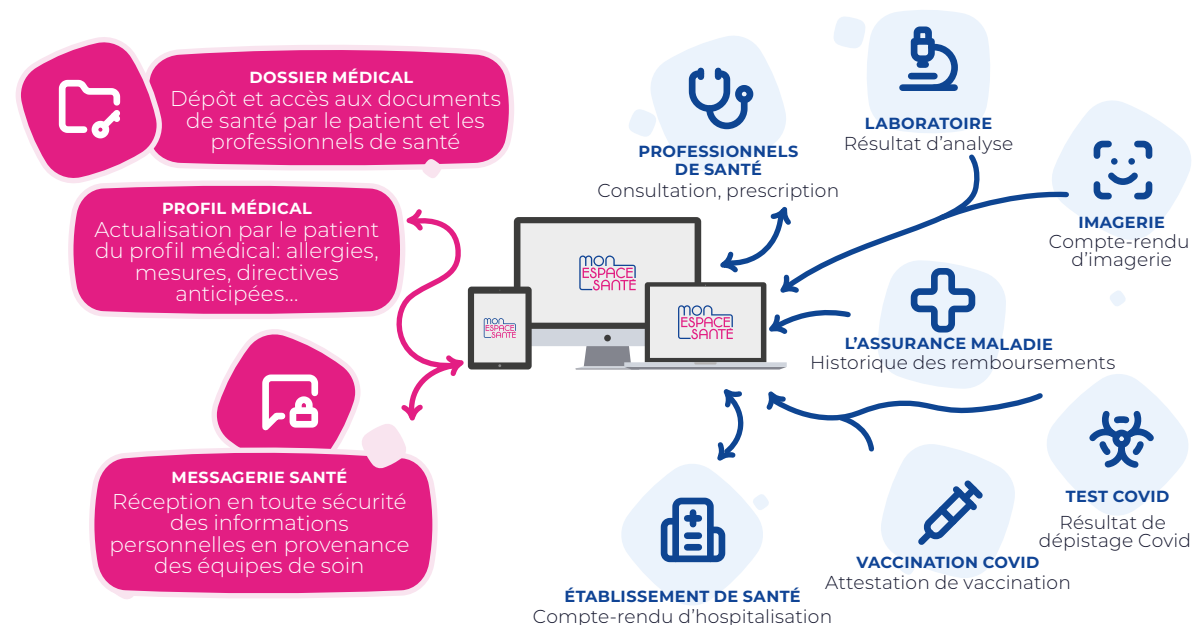
L'**espace numérique** proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

- un dossier médical partagé (anciennement DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examen, 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 !







## 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.

## CULTE

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

## SERVICE SOCIAL

Un service social est à votre disposition dans l'établissement **sur rendez-vous**.

(**Contacter le service social** : de 9h15 à 12h15 le lundi, mardi, jeudi et vendredi au **04 30 63 18 06**)



### → 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.

### → 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.

### La composition de la CDU est la suivante :

- **Laura MACHADO**, Médiateur non-médecin, Présidente
- **Docteur Fabienne MORAS**, Médiateur médecin
- **Docteur Olivier HANTKIÉ**, Médiateur médecin
- **Jérôme THOUZELLIER**, Médiateur non-médecin
- **Danièle TRITANT**, Représentant des usagers (Association France Parkinson), Vice-présidente
- **Thierry CHEVALLIER**, Représentant des usagers (Fédération Nationale des Aphasiques de France - FNAF)
- **Sandra MULLER**, Représentant des usagers (Association des Paralysés de France - APF France handicap)
- **Christian SCHERLÉ**, Représentant des usagers (Fédération Nationale des Aphasiques de France - FNAF)
- **Invités permanents** : Agnès TIQUET, Soline BITON

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.

**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.**

## → 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

#### — France Parkinson

Danièle TRITANT - [comite34@franceparkinson.fr](mailto:comite34@franceparkinson.fr) - 06 44 76 11 95

L'association a notamment pour missions de soutenir et assister les malades et leurs proches ainsi que d'informer et de former sur la maladie, les traitements et les aides.

[www.franceparkinson.fr](http://www.franceparkinson.fr)

#### — Fédération Nationale des Aphasiques de France - FNAF

Thierry CHEVALLIER - [thierry.chevallier@aphasie.fr](mailto:thierry.chevallier@aphasie.fr) - 06 84 39 78 25

L'association a pour objectif de faire mieux connaître au public les différentes formes d'aphasie, soutenir les aphasiques dans leur réadaptation familiale, sociale et professionnelle, et dans leur rééducation du langage, informer les personnes intéressées sur les différents centres de traitements spécialisés.

[www.aphasie.fr](http://www.aphasie.fr)

#### — APF France Handicap

Sandra MULLER - [1dramsandramuller@gmail.com](mailto:1dramsandramuller@gmail.com) - 06 82 61 36 03

APF France Handicap est la plus importante organisation française, reconnue d'utilité publique, de défense et de représentation des personnes en situation de handicap et de leurs proches. L'association agit pour l'égalité des droits, la citoyenneté, la participation sociale et le libre choix du mode de vie des personnes en situation de handicap et de leur famille.

[www.apf-francehandicap.org](http://www.apf-francehandicap.org)

#### — Fédération Nationale des Aphasiques de France - FNAF

Christian SHERLE - [christian.scherle34@gmail.com](mailto:christian.scherle34@gmail.com) - 06 80 17 34 21

L'association a pour objectif de faire mieux connaître au public les différentes formes d'aphasie, soutenir les aphasiques dans leur réadaptation familiale, sociale et professionnelle, et dans leur rééducation du langage, informer les personnes intéressées sur les différents centres de traitements spécialisés.

[www.aphasie.fr](http://www.aphasie.fr)

## → 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.

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 la surveillante du service. Il existe également en différentes langues à l'accueil de l'établissement et aux urgences.





# Charte de la personne en situation de handicap

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

### CHARTÉ 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](http://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 Bourges



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**

**Oc Santé**

[www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)



**CLINIQUE BOURGÈS**  
Rééducation neurologique

150 avenue Clément Ader  
CS 70016 - 34173 Castelnau-le-Lez Cedex

**TEL 04 30 63 18 00 / FAX 04 30 63 18 49**  
**contact@centre-bourges.fr**

