

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
toutes les informations sur votre hospitalisation



Bienvenue



Sommaire

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 4 Un établissement
Oc Santé | 19 Votre sortie |
| 11 Nos engagements | 20 Vos droits |
| 14 Votre séjour | 26 Charte de la personne
hospitalisée |
| 15 Votre confort | 27 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.centre-bourges.fr pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Un établissement

Oc Santé

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

2 000 LITS ET PLACES

3 000 SALARIÉS

750 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

5 500 NAISSANCES PAR AN

70 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)



OC SANTÉ, C'EST :

UNE PRISE EN CHARGE
PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE

DES ÉQUIPEMENTS
DE POINTE

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

UN RÉSEAU DE SOINS
COMPLÉMENTAIRE
AU SERVICE DU PATIENT

DES SOINS DE QUALITÉ
ET SÉCURISÉS

UNE EXCELLENCE
TECHNIQUE RECONNUE



UN ENGAGEMENT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE FORT



Clinique Clémentville



Clinique du Millénaire



Clinique Plein Soleil



Clinique Bourgès



Polyclinique Saint-Roch

MÉDECINE
CHIRURGIE
OBSTÉTRIQUE



Clinique Mont-Louis

SOINS DE SUITE
ET RÉADAPTATION



Clinique Fontfroide



Clinique Paris-Bercy



Clinique Les Oliviers

Oc Santé c'est

18

établissements de santé



Clinique Saint-Antoine

HOSPITALISATION
À DOMICILE



Home Santé H.A.D

PSYCHIATRIE



Clinique Stella



Résidence Les Lavandes



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Martin
de Vignogoul



Résidence Les Glycines
Résidence Les Terrasses des Glycines

HÉBERGEMENT DE
PERSONNES ÂGÉES



Résidence Renaissance



LA CLINIQUE BOURGÈS

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

- 88 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- 60 PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- 1 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- RÉÉDUCATION NEUROLOGIQUE (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

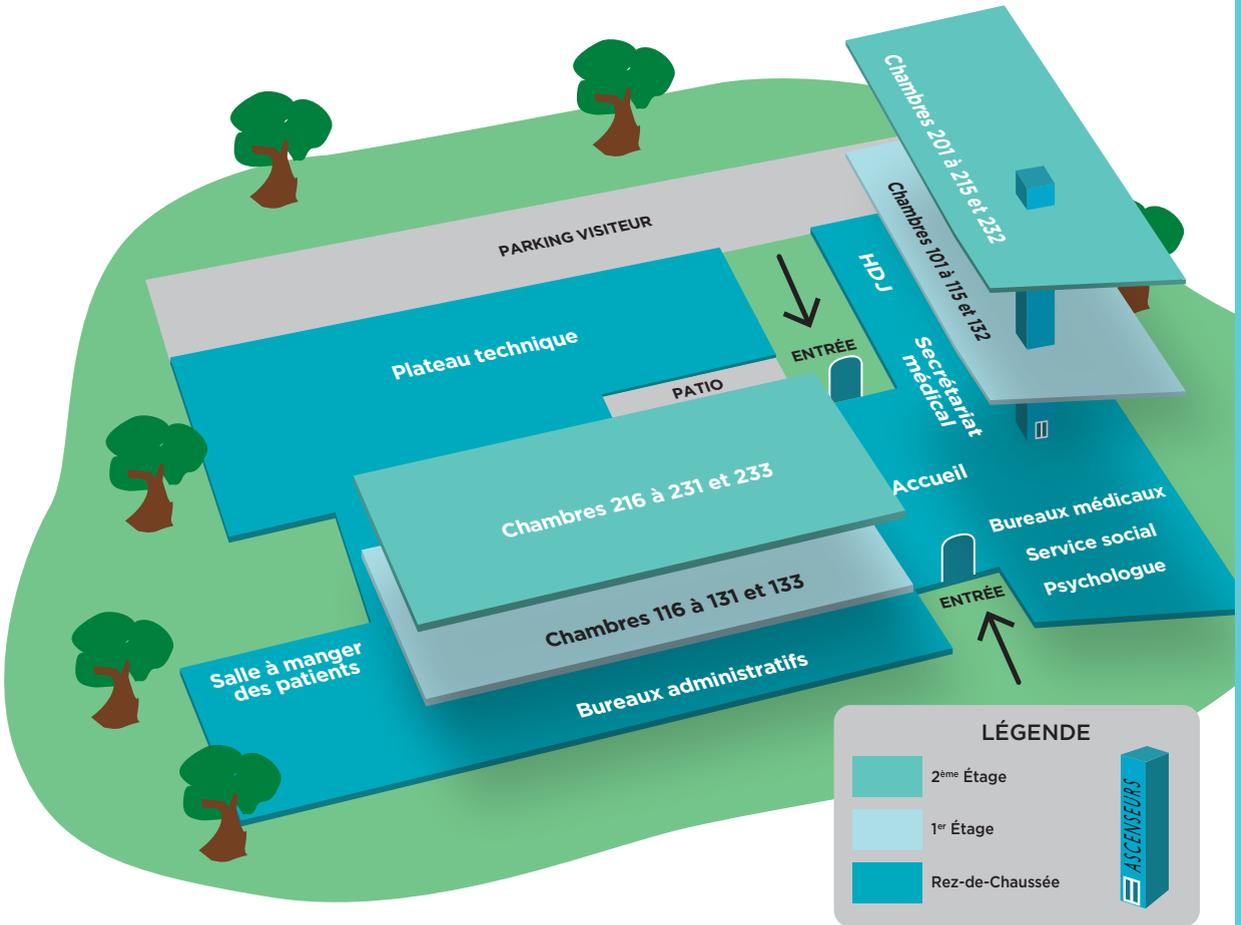
Dans le cadre de votre prise en charge, un programme de rééducation neurologique pluridisciplinaire, personnalisé et évolutif (si besoin) est réalisé.

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

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

- **ÉVALUATION CLINIQUE** PLURIDISCIPLINAIRE ET PARACLINIQUE SI BESOIN (BLOC-MOTEUR) DES TROUBLES NEURO-ORTHOPÉDIQUES, SPASTICITÉ, DYSTONIE, TROUBLES DU TONUS EXTRAPYRAMIDAL, HÉMISPASME FACIAL, TORTICOLIS SPASMODIQUE, HYPERSIALORRHÉE...
- **TRAITEMENT** PAR TOXINE BOTULIQUE, PHÉNOLYSATION SELON INDICATION...
- **PROGRAMME D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE** « PRÉVENTION 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...

→ 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, neuropsychologues, orthophonistes, psychologue, infirmier(e)s, aides soignant(e)s, diététicienne, assistante sociale et enseignant APA.**

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** (piscines de rééducation, baignoires thérapeutiques)
- **SALLE DE KINÉSITHÉRAPIE COLLECTIVE** (couloirs de marche, barres parallèles dont l'une est équipée d'un rail de déambulation, tables de verticalisation)
- **SALLES PLANS BOBATH**
- **ÉQUIPEMENTS DE PHYSIOTHÉRAPIE ET D'ÉLECTROTHÉRAPIE**
- **SALLE D'ERGOTHÉRAPIE AVEC CUISINE THÉRAPEUTIQUE, APPARTEMENT POUR MISE EN SITUATION ET JARDIN DE SOINS**
- **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 (ReaPlan AXINESIS)**
- **PARCOURS RÉÉDUCATIF EN EXTÉRIEUR**



Durant le séjour, une **visite de synthèse** est organisée périodiquement avec l'équipe pluridisciplinaire (médecin, kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, personnel soignant, assistante sociale et psychologue). Cette visite, qui se déroule dans le bureau médical de l'étage où vous êtes hospitalisé, 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 9H00.

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

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

Une douche doit être réalisée avant d'entrée 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 Olivier HANTKIE, Médecin chef, spécialiste MPR

Docteur Jean-Baptiste CHEVALLIER, Médecin responsable de service, spécialiste MPR

Docteur Camille CORTEZ, 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 Marine STRASMAN, Médecin responsable de service, spécialiste MPR

Frédéric TETU, Cadre coordinateur du plateau technique, référent orthophonie

Jérôme THOUZELLIER, Référent ergothérapie

Christophe MILESIE, Référent kinésithérapie

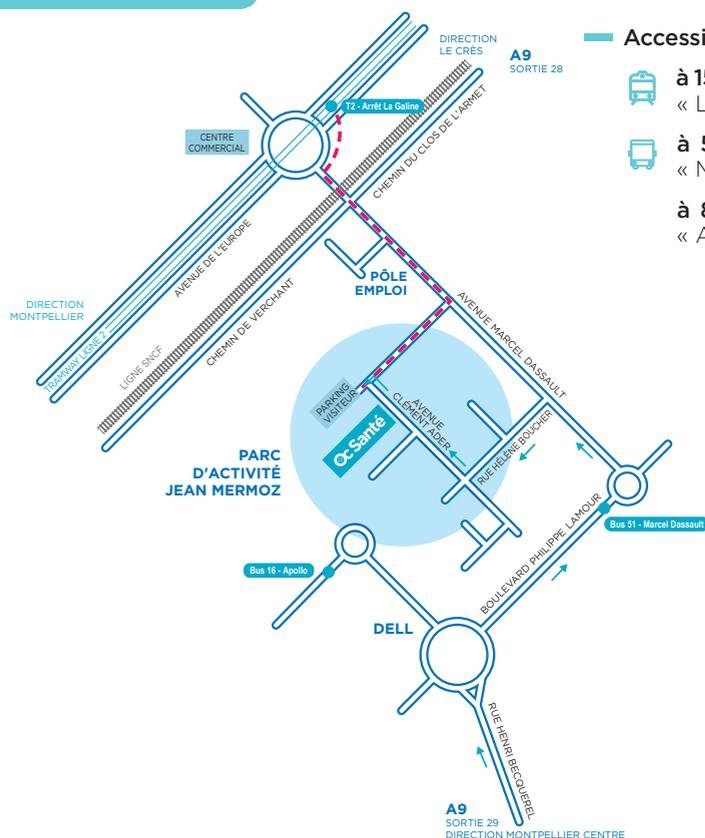
Christophe HERBIN, Directeur des soins

Christine BELLY, Pharmacienne

Soline BITON, Responsable qualité

Cyril CAMPOS, 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 Dassaut », **Ligne 51**

à 8 minutes à pied de l'arrêt de bus « Apollo », **Ligne 16**

CONTACTS UTILES

150 avenue Clément Ader
CS 70016
34173 CASTELNAU-LE-LEZ

04 30 63 18 00

04 30 63 18 47

contact@centre-bourges.fr

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



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

En 2017, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Bourgès le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance, valable 6 ans, est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

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

→ IDENTITOVIGILANCE

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.



De plus un **bracelet d'identification** vous sera remis lors de votre installation dans les services de soins.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

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

Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).**



→ 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.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

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

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

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



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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



SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

L'établissement est placé sous vidéosurveillance pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 30 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par Monsieur Campos en charge de la sécurité et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment vos droits d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez adresser un mail à dpo@oc-sante.fr.



Votre séjour



ACCUEIL - HORAIRES

Un agent d'accueil est disponible pour vous aider.

N'hésitez pas à lui poser vos questions ou à lui faire part de vos remarques.

8h30
20h30

du lundi au vendredi

10h-12h
13h-20h

le week-end

Vous pouvez aussi vous adresser au personnel soignant.

VOTRE ENTRÉE

14h
16h

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 et/ ou la prise en charge pour l'hospitalisation.

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

- votre carnet de soins médicaux gratuits.

— Victime d'un accident de travail

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

— Bénéficiaire de la CMU/Protection Universelle Maladie (PUMA)

- votre attestation CMU / Protection Universelle Maladie (PUMA) à jour des droits.

— Un acompte sur vos frais divers par chèque bancaire, carte bleue ou espèces vous sera demandé. En cas d'absence d'accord préalable de la mutuelle, un chèque de caution vous sera demandé si vous souhaitez une chambre particulière.

— 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 Bourges 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 salle à manger (rez-de-chaussée)
ou en chambre (sur décision médicale)

18H15

en chambre
(sur décision médicale)

18h45

en salle à manger

Dîner



UNE DIÉTÉTICIENNE EST À VOTRE DISPOSITION POUR ADAPTER VOTRE RÉGIME EN ACCORD AVEC LES MÉDECINS. CERTAINS ALIMENTS ET BOISSONS POUVANT ÊTRE CONTRE-INDIQUÉS EN FONCTION DU RÉGIME SUIVI, LEUR APPORT EXTÉRIEUR EST SOUMIS À L'APPROBATION DU PERSONNEL SOIGNANT.



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



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.



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.

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

3,70 €/jour

- Mise à disposition de la TV avec chaîne cinéma,
- Casque individuel,
- 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.

RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

04 30 63 17 XX

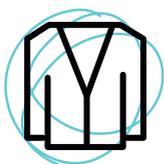
VOTRE NUMÉRO DE LIGNE DIRECTE VOUS SERA COMMUNIQUÉ PAR L'ACCUEIL.

Si vous changez de chambre, le numéro d'appel est modifié.

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 **vos vêtements personnels** et **vos produits de toilette** :

- Pyjamas, robe de chambre, pantoufles.
- 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. Un service de blanchisserie est disponible avec supplément de 5 € par machine. Des renseignements détaillés vous seront fournis à l'accueil.



→ COURRIER

Votre courrier est distribué **dès son arrivée**. 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. La bibliothécaire se déplace également en chambre pour vous proposer des livres.



Vous pouvez également bénéficier des services d'**un coiffeur**, d'**une esthéticienne** et d'**une pédicure/manucure** en vous adressant à l'accueil qui vous donnera les coordonnées des professionnels.



Des animations musicales sont proposées le week-end à intervalles réguliers.



Des jeux sont disponibles en salle de loisirs.

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.



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 14h** pour le déjeuner.

→ VISITES

LES VISITES SONT AUTORISÉES DE

12H À 20H30

IL EST IMPÉRATIF DE REGAGNER VOTRE CHAMBRE AU PLUS TARD

À 17H

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 (chambres).

→ PERMISSIONS DE SORTIES

Les permissions de sorties, qui dans tous les cas doivent rester exceptionnelles, sont soumises à l'autorisation des médecins de la clinique ainsi que celle de la Direction. La chambre particulière reste due en cas de permission de week-end. Les demandes d'autorisations de sorties à la journée et/ou pour le week-end (limitées à une nuit en dehors de l'établissement) sont à demander à l'infirmerie de votre étage et doivent être validées au plus tard le jeudi à 18h.

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.

L'ÉTABLISSEMENT FERME SES PORTES À

20H30

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, le branchement d'appareils électriques est interdit.

→ RÉGLEMENTATION - RÈGLEMENT 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. L'apport et la consommation de boissons alcoolisées sont formellement interdits. Les denrées alimentaires provenant de l'extérieur doivent être validées par le personnel soignant avant d'être données au patient.

→ 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

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement.** Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement. Pour les mêmes règles d'hygiène et de sécurité, **l'usage de la cigarette électronique est strictement interdit dans l'enceinte de l'établissement.**

→ 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.

RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidations envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (*articles 433-3 et 222-8 du code pénal*).

Votre sortie

→ FORMALITÉS DE SORTIE

Votre sortie doit obligatoirement être décidée par les médecins de la clinique qui en fixeront la date. Nous vous demandons de vous présenter 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

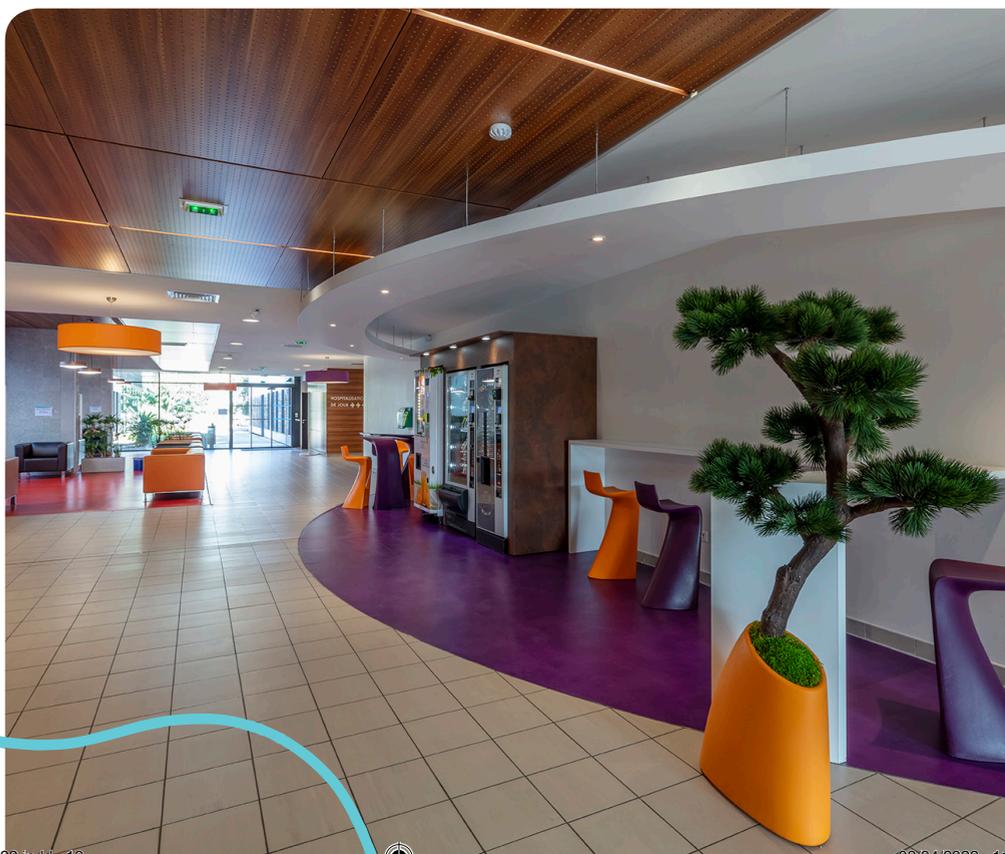
AVANT 11H

LE JOUR DE VOTRE SORTIE.

→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Bourgès est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20% des frais d'hospitalisation. 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

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

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

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



→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Elles peuvent vous être communiquées

soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

LE BUREAU DES ENTRÉES
EST OUVERT

DE 8H30 À 19H

DU LUNDI AU VENDREDI.

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique Bourgès nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la clinique et du Groupe Oc Santé.

Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la clinique Bourgès peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la clinique Bourgès s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (*Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données*).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.centre-bourges.fr, « rubrique RGPD – données personnelles ».

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

→ VIA TRAJECTOIRE®

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

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

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

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin qui va vous prendre en charge au sein de l'établissement. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa 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.

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** (à prendre auprès du secrétariat médical).



VOTRE SATISFACTION

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « **Questionnaire d'appréciation du séjour** » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions.

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

→ DISPOSITIF E-SATIS

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



→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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

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

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

→ 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 :

- **Agnès TIQUET**, Présidente
- **Docteur Camille CORTEZ**, Médiateur médecin
- **Docteur Olivier HANTKIÉ**, Médiateur médecin suppléant
- **Frédy TETU**, Médiateur non médecin
- **Christophe HERBIN**, Médiateur non médecin suppléant
- **Sandra MULLER**, Représentant des usagers (APF France handicap)
- **Thierry CHEVALLIER**, Représentant des usagers (Groupe des Aphasiques de Montpellier et de l'Hérault)
- **Danièle TRITANT**, Représentant des usagers (Association France Parkinson)
- **Jean GUILLOU**, Représentant des usagers (Union départementale des Associations Familiales)

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

— APF France Handicap

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

— Groupe des Aphasiques de Montpellier et de l'Hérault

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.

<http://gamh.free.fr/>

— France Parkinson

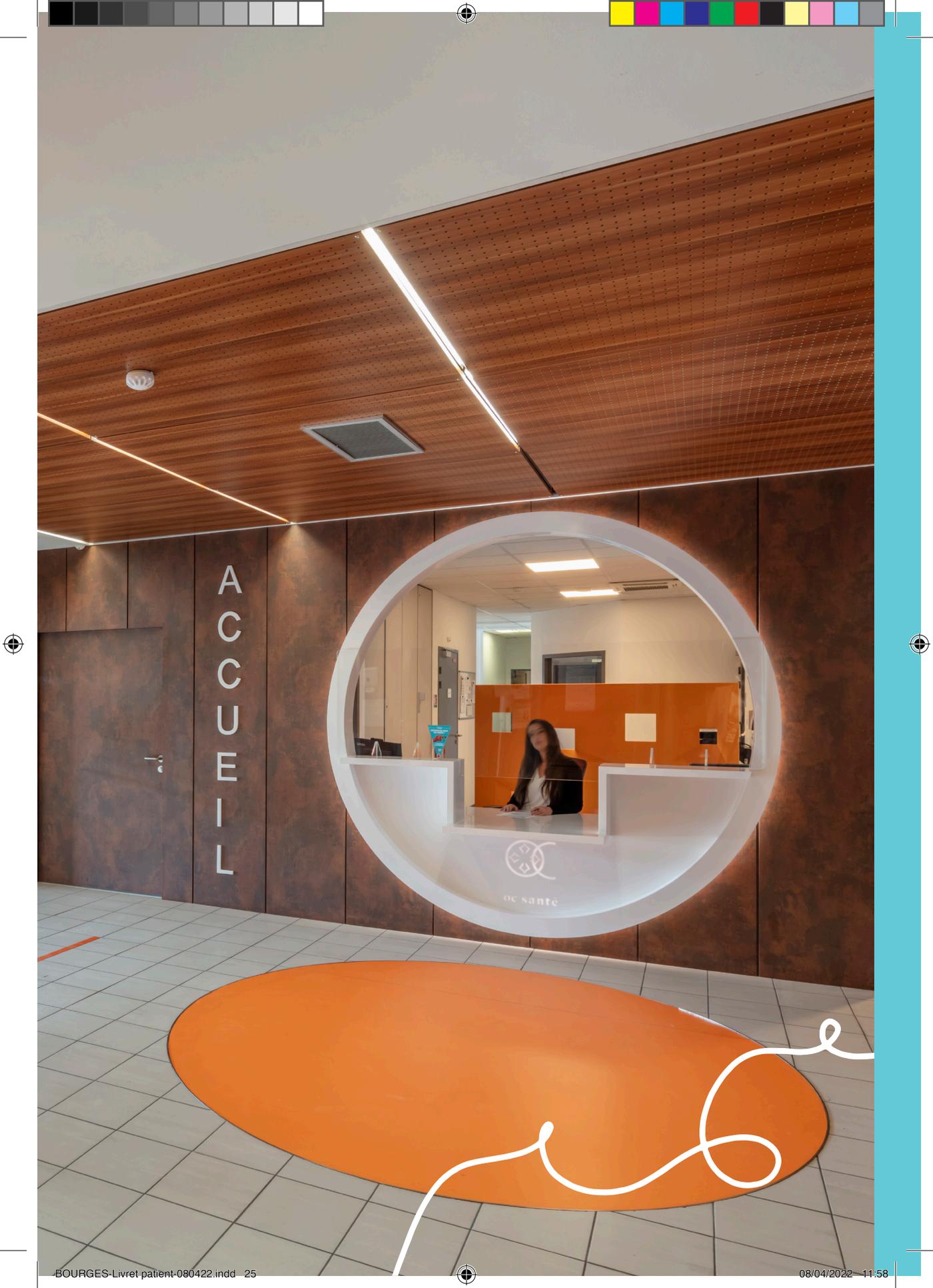
L'association a notamment pour missions de soutenir et assister les malades et leurs proches ainsi que d'informer et de former sur la maladie, les traitements et les aides.

www.franceparkinson.fr

— UDAF 34

L'UDAF est une institution départementale chargée de promouvoir, défendre et représenter les intérêts de toutes les familles vivant sur le territoire héraultais, quelles que soient leurs croyances ou leur appartenance politique.

www.udaf34.fr



ACCUEIL

oc santé

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 dépitage.
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



VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT



EXPRIMER LES BESOINS



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



CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE



COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ



FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES



AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES



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



METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

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

**18 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS**

MÉDECINE-CHIRURGIE

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

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

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

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

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

PSYCHIATRIE

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

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

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

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé (Montpellier - 34)



Oc Santé

www.oc-sante.fr



CLINIQUE BOURGÈS

Hospitalisation complète

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

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