

CLINIQUE FONTFROIDE

Rééducation de l'appareil locomoteur

Réadaptation cardiaque

Unité pour patients en état de conscience altérée ou pauci-relationnel



Oc Santé

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Hospitalisation complète

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



Bienvenue



Sommaire

4 Un établissement
Oc Santé

11 Nos engagements

13 Votre séjour

20 Votre sortie

21 Vos droits

25 Charte de la personne
hospitalisée

26 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.ci-fontfroide.fr pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Un établissement

Oc Santé

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

2 000 LITS ET PLACES

3 000 SALARIÉS

750 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

5 500 NAISSANCES PAR AN

70 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

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



OC SANTÉ, C'EST :

**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



Clinique Paris-Bercy



**SOINS DE SUITE
ET RÉADAPTATION**



Clinique Fontfroide



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 FONTFROIDE

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

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

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

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

→ CHIFFRES CLÉS

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

→ SPÉCIALITÉS

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



2^{ÈME} ÉTAGE

- Chambres 200 A à 200 D
- Chambres 201 à 231
- Infirmierie générale
- Par la passerelle, service de réadaptation cardiovasculaire et épreuve d'effort

1^{ER} ÉTAGE

- Chambres 100 A à 100 D
- Chambres 101 à 131
- Bureau des aides-soignant(e)s
- Salon de lecture et bibliothèque
- Par la passerelle, unité EVC « la TERANGA » et accès au jardin

REZ-DE-CHAUSSÉE

- Accueil et standard
- Plateau technique de rééducation : gymnase, piscine, box, physiothérapie, mécanothérapie, ergothérapie, salle des arthromoteurs
- Salons de lecture, salon TV et salle de restaurant
- Salon de coiffure
- Bureau de la direction, des médecins et des cadres
- Services administratifs
- Infirmierie du secteur ambulatoire

NIVEAU -1

- Salle de repos et vestiaires pour les patients en ambulatoire
- Appartement thérapeutique
- Salle école du dos



L'ORGANISATION MÉDICALE

→ LES ÉQUIPES

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

- un secteur de rééducation de l'appareil locomoteur,
- un secteur de réadaptation cardiovasculaire,
- une unité d'hébergement pour patients en état de conscience altérée.

L'ensemble de l'équipe de soins s'attache à une prise en charge du handicap dans toutes ses dimensions, à la fois physique (récupération de l'autonomie), psychologique et sociale.

Les médecins de la clinique assurent votre suivi médical, programment et accompagnent votre rééducation. Ils sont les seuls en mesure d'apprécier la durée de votre séjour. Durant votre hospitalisation, vous êtes sous leur responsabilité, c'est pourquoi vous ne devez pas faire appel à des médecins extérieurs sans leur avis. De même, les soins médicaux extérieurs (dentiste, pédicure, etc.) sont soumis à l'appréciation des médecins de la clinique et doivent être autorisés par eux.

Votre suivi médical sera organisé au cours de visites hebdomadaires en chambre et de **visites avec votre kinésithérapeute** dans le bureau des médecins. Votre projet thérapeutique individualisé est réévalué au cours de votre séjour par les équipes médicales et paramédicales.

Le bon fonctionnement de la clinique, la qualité des soins et de la rééducation nécessitent **l'intervention de toute une équipe aux côtés des médecins rééducateurs**. Cette équipe comprend des kinésithérapeutes et des ergothérapeutes ainsi que des infirmiers, une orthophoniste, une psychologue, une diététicienne et une assistante sociale.

Votre kinésithérapeute vous remettra un programme mentionnant les horaires des soins, il est impératif que vous les respectiez.

Les médecins se tiennent à la disposition des familles avec ou sans rendez-vous, selon leur disponibilité.

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

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

Des explorations spécifiques sont réalisées sur place : échographie, échodoppler veineux des membres, évaluation neuropsychologique.

→ BALNÉOTHÉRAPIE

La balnéothérapie est ouverte du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Son accès est autorisé uniquement pour les patients bénéficiant d'une prescription médicale. Un règlement intérieur y est affiché, veuillez en prendre connaissance si vous êtes concerné par des soins en piscine. Il permet de contribuer au bon fonctionnement des soins dans le respect des règles d'hygiène et des droits des patients. Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de pénétrer dans l'enceinte de la balnéothérapie sans autorisation préalable. Les soins ne peuvent être réalisés qu'en présence d'un kinésithérapeute. Un agent de balnéothérapie est présent pour une aide au transfert ou à l'installation. L'organisation vous sera expliquée par les professionnels vous accompagnant dans votre rééducation. Vous serez informé des consignes à respecter avant l'accès à la balnéothérapie. Pour faciliter l'information, des affiches sont présentes à la balnéothérapie.



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

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

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et la fonction de chacun sont indiqués sur leur tenue.

CONTACTS UTILES

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

 info@cl-fontfroide.fr

 04 67 61 79 79



ACCÈS ET SERVICES À PROXIMITÉ

→ LES MOYENS DE STATIONNEMENT ET D'ACCÈS

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

→ LES TRANSPORTS EN COMMUN

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

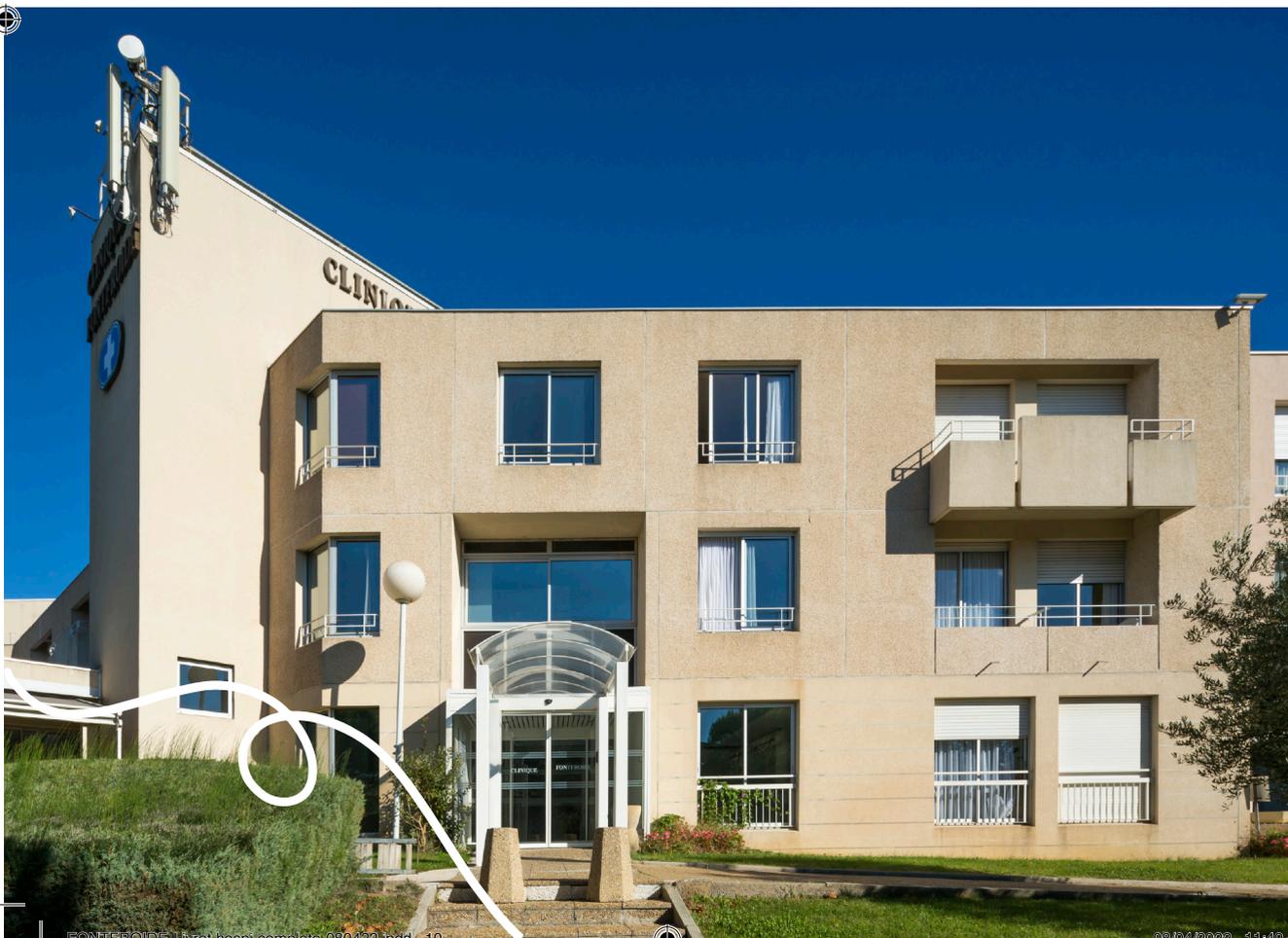
 **Bus** (ligne 6, arrêt Puech Villa, 1 mn à pied)

→ LES HÔTELS À PROXIMITÉ

- Hôtel Restaurant des Frènes 04 67 61 11 95
- Hôtel Restaurant Confort Inn 04 67 52 43 33
- Hôtel Restaurant Best Hôtel 04 67 61 01 30
- Hôtel Kyriad 04 67 04 45 25

→ COMMERCES DE PROXIMITÉ (dont banque)

- Quartier Malbosc (10 mn à pied)



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION

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

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

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

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

→ IDENTITOVIGILANCE



Pour votre sécurité, vous devez être bien identifié. Tout au long de l'hospitalisation, et particulièrement lors de la réalisation d'actes et d'exams, le personnel vous interrogera régulièrement pour vérifier votre identité. Merci de nous aider à prendre soin de vous et de nous signaler si vous constatez des erreurs d'identité sur vos papiers administratifs.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

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

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

La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous trouverez dans divers points de l'établissement une solution désinfectante destinée à l'hygiène des mains et nous vous invitons à l'utiliser et le proposer aux personnes qui vous rendent visite. Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec le responsable de service.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

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

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

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



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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



SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

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

Votre séjour



ACCUEIL

Du lundi
au vendredi

8h00
23h00

Samedi

8h30 et **13h30**
12h30 et **21h30**

Dimanche
et jours fériés

9h00 et **13h00**
12h00 et **22h00**

VOTRE ENTRÉE

→ FORMALITÉS D'ENTRÉE

Admissions en hospitalisation complète :

- Le matin ou l'après-midi en réadaptation cardiaque
- L'après-midi en orthopédie
- **Pas d'entrée le samedi et le dimanche**

Une fois les formalités d'admission effectuées, **nous vous demandons de ne plus quitter l'établissement** afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.

→ FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Au bureau des entrées, veuillez vous munir des documents suivants :



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



votre carte d'identité ou passeport.

Par ailleurs, si vous êtes :



Adhérent à une mutuelle : votre carte d'affiliation et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation.

- **Victime d'un accident de travail :** la déclaration d'accident remise par votre employeur.
- **Bénéficiaire de la CMU :** votre attestation CMU à jour des droits.

Un acompte sur vos frais divers par chèque bancaire, carte bleue ou espèces vous sera demandé.

Tous les documents médicaux nécessaires (courriers médicaux, comptes-rendus opératoires, ordonnances, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

VOTRE CONFORT

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la clinique Fontfroide met tous les moyens en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.

→ REPAS

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



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

L'apport extérieur de nourriture et de boissons pouvant être contre-indiqué, il est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est rigoureusement interdit.



→ 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

Ne laissez pas de valeurs ou d'objets précieux accessibles dans votre chambre. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir objets ou valeurs en dépôt pendant votre hospitalisation. **Tout vol ou détérioration d'objet non déposé ne peut engager la responsabilité de l'établissement.** Si vous souhaitez enfermer dans votre chambre des objets placés sous votre responsabilité, vous disposez d'un meuble fermant à clé. Cette clé vous sera remise à votre arrivée. Vous êtes prié de la rendre à votre départ ou en cas de changement de chambre (toute clé cassée ou perdue sera facturée 12 €). Vous pouvez utiliser, dans certaines chambres particulières, le coffre individuel mis à votre disposition.



→ TÉLÉPHONE

Dès votre arrivée deux numéros vous sont attribués : un code d'accès confidentiel pour appeler l'extérieur et un numéro direct pour vous faire appeler de l'extérieur sans passer par le standard. Vous devez alimenter votre compte selon votre consommation. Lorsque votre crédit est épuisé, vous devez réapprovisionner votre compte. La facturation détaillée de vos appels téléphoniques se fait automatiquement en fonction de votre code d'accès. De ce fait, nous vous recommandons de ne pas le divulguer.



→ INTERNET

Vous pouvez obtenir gratuitement un **code d'accès wifi** en vous adressant à l'accueil de la clinique entre 16h00 et 19h00.

APPELER À L'EXTÉRIEUR

- 1 DÉCROCHEZ VOTRE COMBINÉ,
- 2 **COMPOSEZ LE 0**, IMMÉDIATEMENT APRÈS, COMPOSEZ VOTRE CODE D'ACCÈS CONFIDENTIEL SUIVANT :
- 3 COMPOSEZ EN SUIVANT LE NUMÉRO DE VOTRE CORRESPONDANT.

RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

INDIQUEZ À VOTRE ENTOURAGE VOTRE NUMÉRO PERSONNEL SUIVANT :

04-67-61- -

CE NUMÉRO SERA CONSERVÉ TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR, MÊME APRÈS UN ÉVENTUEL CHANGEMENT DE CHAMBRE

APPELER LE STANDARD

COMPOSEZ LE **9**

NOS SERVICES



→ LINGE

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la clinique. Veuillez à **apporter votre linge personnel** et votre nécessaire de toilette :

- pyjamas,
- robe de chambre,
- pantoufles,
- serviettes,
- gants,
- produits de toilette.

Pour faciliter votre rééducation, il est nécessaire d'apporter des vêtements amples (style jogging), des chaussures de sport (style basket ou tennis) ainsi qu'un maillot de bain pour les soins en piscine. Le blanchissage de votre linge personnel n'est pas assuré par l'établissement. Cependant, il est possible de le confier à un service d'entretien payant en s'adressant à l'accueil où les tarifs vous seront remis.



→ LOISIRS

Plusieurs salons sont à votre disposition : un au 1^{er} étage d'hospitalisation, deux au rez-de-chaussée. Une bibliothèque est à votre disposition au 1^{er} étage, vous y trouverez des livres et des revues. La bibliothécaire passe dans les chambres le lundi entre 16h00 et 17h00. Des jeux de cartes et des jeux de société sont à votre disposition à l'accueil.



→ COURRIER

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

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



→ COIFFURE

Un salon de coiffure est à votre disposition le jeudi, sur rendez-vous auprès de l'accueil.

→ PÉDICURE

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



VOTRE ENTOURAGE

→ ACCOMPAGNANTS

Vous pouvez prendre vos repas avec les membres de votre famille ou vos amis. Les repas accompagnants de semaine doivent être réservés et réglés au plus tard la veille à 18h. Le samedi et le dimanche, les réservations sont acceptées le jour même, jusqu'à 10h le midi et jusqu'à 18h le soir. L'établissement n'accepte pas la présence d'accompagnant ne prenant pas de repas à votre table. Les repas en chambre pris en votre compagnie sont limités à deux accompagnants. La direction se réserve le droit de limiter le nombre d'accompagnants pour une même journée. En chambre particulière, **un lit d'appoint** pour un accompagnant peut être installé sous certaines conditions. Adressez-vous à la directrice des soins.

→ VISITES

Les visiteurs n'ont pas accès aux plateaux techniques afin de ne pas perturber votre rééducation et l'organisation générale de la clinique. **Les visites doivent avoir lieu de préférence après les horaires de rééducation, jamais avant 12h et ne doivent pas dépasser 21h.** Nous vous recommandons d'éviter les visites longues, le stationnement dans les couloirs et la présence de jeunes enfants. En chambre double, les visites se font de préférence dans les salons.



→ PERMISSIONS DE SORTIES

Les permissions incluant une nuit ne sont pas autorisées sauf circonstances exceptionnelles et motivées : elles nécessitent une validation médicale et de la direction. **Des autorisations d'absence peuvent être accordées en journée entre 09h00 et 20h30 (hors temps de rééducation) :** les formulaires de demande sont à retirer à l'accueil entre 16h00 et 19h00 et à mettre dans la boîte aux lettres dédiée avant 20h00 le mercredi. Aucun bon de transport ne sera délivré à cette occasion.

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun. Ils sont de plus les garants d'un séjour agréable. Par souci du repos de chacun, nous vous invitons à :

- respecter le calme et la propreté de l'établissement,
- réduire le volume sonore des appareils de télévision à partir de 20h,
- regagner votre chambre avant 22h,
- ne pas suspendre d'effets personnels au balcon ou à la fenêtre de votre chambre.

Par mesure de sécurité, le branchement d'appareils électriques personnels est interdit dans la clinique. La prise de médicaments, même usuels, doit avoir reçu l'approbation des médecins de la clinique, le personnel médical n'étant responsable que de la thérapeutique prescrite par ses soins. Nous pouvons être amenés au cours de votre séjour à vous proposer de changer de chambre.

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. Les petits matériels électroménagers et les multiprises sont interdits pour des raisons de sécurité.

→ RELATIONS SOIGNANTS - SOIGNÉS

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

→ HYGIÈNE

Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.

→ DÉGRADATIONS

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

Un dédommagement vous sera réclamé en cas de non restitution du peignoir confié pour les soins en piscine.

L'établissement met à votre disposition le matériel nécessaire au bon déroulement de votre rééducation (cannes, fauteuil, attelle, matériel ergo, etc.). Ce matériel doit être restitué, au plus tard le jour de votre départ, aux personnes qui vous l'ont délivré.

→ 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 les chambres et 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 les chambres ainsi que dans l'enceinte de l'établissement. Il est également interdit de fumer sur les balcons, la terrasse du salon TV et devant l'entrée des ambulances. Il existe une **consultation de tabacologie**. Adressez-vous aux médecins.

→ TÉLÉPHONE - PHOTOGRAPHIE

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

→ FLEURS

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

Les chambres sont destinées à l'hospitalisation. Celle-ci impose des règles d'hygiène rigoureuses afin de limiter le risque de contamination. Le personnel est responsable du bionettoyage et doit pouvoir travailler dans de bonnes conditions. C'est pourquoi, nous vous prions de ne pas encombrer les tables, chaises, fauteuils et de limiter le nombre de bagages, effets personnels, bibelots, livres, journaux, etc. Les petits matériels électroménagers et les multiprises sont interdits pour des raisons de sécurité.



Votre sortie

→ FORMALITÉS DE SORTIE

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

VOUS DEVREZ LIBÉRER VOTRE CHAMBRE

À 10H

LE MATIN DU JOUR DE VOTRE SORTIE.

En hospitalisation, il n'y a pas de rééducation le jour de la sortie.

Le jour de votre sortie, vous devrez vous acquitter des suppléments et des frais divers non pris en charge par votre caisse ou votre mutuelle. **Après la clôture de ces formalités, un bulletin de sortie vous sera remis.** Si vous poursuivez votre rééducation en hospitalisation de jour, vous devrez vous présenter à l'accueil le matin de votre nouvelle admission.

→ TRANSPORTS

Sur votre demande, au plus tard la veille de la sortie, la secrétaire d'accueil peut vous appeler un **taxi** ou faire appel à **l'ambulancier** de votre choix.

→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Fontfroide est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20% des frais d'hospitalisation. C'est notamment le cas si vous n'avez pas été opéré. Le forfait journalier (conformément à l'article L174-4 du code de la sécurité sociale) et les suppléments que vous avez demandés (télévision, téléphone) sont à votre charge (éventuellement à la charge de votre mutuelle selon les accords passés avec la clinique).

Le détail des tarifs des différents frais et des prestations est disponible à l'accueil sur simple demande et est affiché au niveau du présentoir à l'entrée de l'ascenseur.

Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

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

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

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



→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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

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

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

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

DU LUNDI AU VENDREDI

DE 8H À 16H30



→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

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

Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la clinique Fontfroide peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la clinique Fontfroide s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (*Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données*). Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site **www.cl-fontfroide.fr**, « rubrique RGPD - données personnelles ».

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

→ VIA TRAJECTOIRE®

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

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

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

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

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

PERSONNE DE CONFIANCE

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

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

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révoquée 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 de la responsable d'étage et pendant son absence à l'infirmier(e) ou à l'accueil.

ASSISTANTE SOCIALE

Permanence tous les mercredis de 7h45 à 16h45, **sur rendez-vous** à prendre à l'accueil.



VOTRE SATISFACTION

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

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

→ DISPOSITIF E-SATIS

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

→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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



Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre 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 prescrites par le code de la santé publique (une fiche informative est à votre disposition à l'accueil). L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

La composition de la CDU est la suivante :

TITULAIRES

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

SUPPLÉANTS

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

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

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

→ ASSOCIATIONS

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien au malade ou aux familles. Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations auprès du responsable du service.

Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

→ PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

Charte de la personne en situation de handicap

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

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

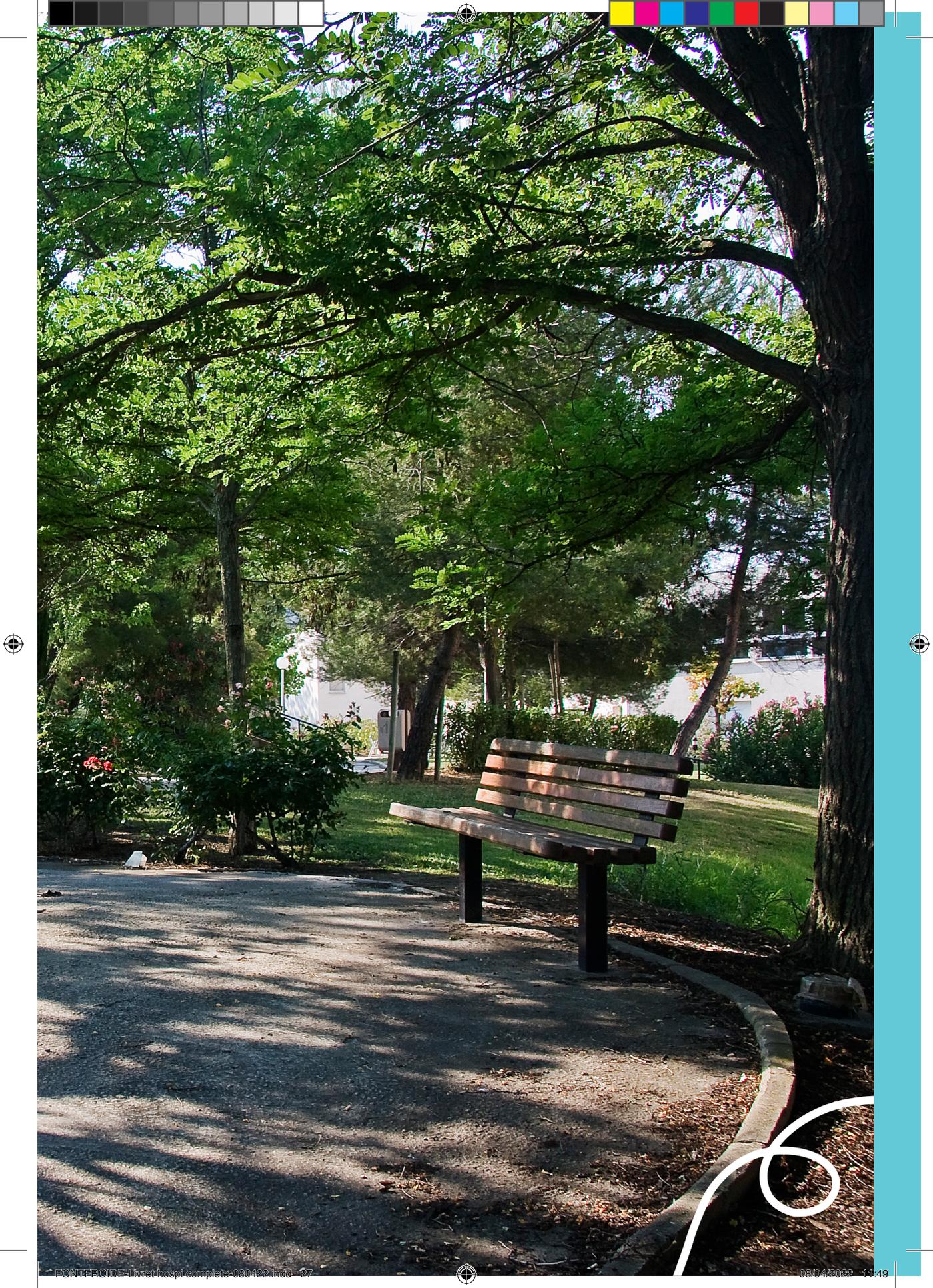


FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION



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 FONTFROIDE

Rééducation de l'appareil locomoteur

Réadaptation cardiaque

Unité pour patients en état de conscience altérée
ou pauci-relationnel

1800, rue Saint-Priest - Parc Euromédecine

34097 Montpellier cedex 5

TEL 04 67 61 79 79 - info@cl-fontfroide.fr