



# Propara

## *Réinventons l'avenir*

**Centre Mutualiste Neurologique**

# Livret d'accueil

Établissement de santé de soins de suite et de réadaptation fonctionnelle certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé depuis 2005.



# Sommaire

Bienvenue .....	1
Organisation des services de l'établissement .....	2-3
Organisation médicale de l'établissement .....	4
Démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques .....	5
Lutte contre la douleur .....	6
Lutte contre les infections nosocomiales .....	7
Votre hospitalisation .....	8-9
Votre départ .....	10
Droits et devoirs .....	11-12
Vie pratique de A à Z .....	13-14-15
Vos réclamations et observations .....	16-17
Informations utiles .....	18
Règlement intérieur .....	19-20

## ANNEXES

1 - Tarifs

2 - Organigramme

3 - Equipe médicale, paramédicale et administrative

4 - Composition de la Commission des Relations avec les Usagers

# Bienvenue au sein du Centre Mutualiste Neurologique PROPARA



La présidence et le conseil d'administration, la direction, le corps médical et paramédical, l'ensemble du personnel du Centre Mutualiste Neurologique Propara sont heureux de vous accueillir et de vous remettre ce livret destiné à faciliter votre séjour dans l'établissement.

Nous vous recommandons de garder ce livret remis le jour de votre hospitalisation. Il contient de précieux conseils qui vous seront utiles tout au long de votre séjour.

Nous restons à votre disposition pour faciliter votre séjour dans les meilleures conditions possibles. Pour toute information d'ordre pratique et non médicale à l'issue de la lecture de ce livret, vous pouvez contacter le bureau des entrées au **04 67 04 67 14**.

Soucieux d'améliorer encore notre service, nous vous invitons à remplir le questionnaire mis à votre disposition lors de votre départ.

**Max HERMET**  
Président

Créé en 1982, le Centre Mutualiste Neurologique Propara est un établissement ESPIC (Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif) géré depuis 2004 par l'Union Mutualiste Propara, union technique mutualiste composée de mutuelles héraultaises et de PACA.

Implanté sur la zone du Parc Euromédecine de Montpellier, le centre est autorisé pour la prise en charge spécialisée des affections de l'appareil locomoteur et des affections du système nerveux. Les équipes ont acquis une expertise reconnue nationalement dans la rééducation et la réadaptation fonctionnelle de patients lésés médullaires paraplégiques et tétraplégiques sur le territoire.

Propara ne pratique aucun dépassement d'honoraire et agit dans le respect des tarifs conventionnés fixés par les organismes sociaux.

Dans un souci d'offrir l'accès aux soins pour le plus grand nombre, le centre accueille tout patient dans un esprit de solidarité et d'entraide.



Le Centre Mutualiste Neurologique Propara est adhérent du GHMF (Groupement Hospitalier de la Mutualité Française) créé en 2007 et regroupant 70 établissements sanitaires de médecine, de chirurgie, d'obstétrique, de soins de suite et de réadaptation, de santé mentale et d'hospitalisation à domicile.

## 60 lits

d'hospitalisation complète

## 8 places

d'hospitalisation de jour



Gaël BRUX - Directeur

La qualité et la sécurité des soins sont la priorité de nos équipes ! Le centre jouit d'une réputation d'excellence et a comme préoccupation constante d'allier performance, confort hôtelier et qualité de l'accueil aux familles.

# Organisation des services de l'établissement

Les services du Centre Mutualiste Neurologique Propara mettent tout en œuvre afin que votre accueil et vos soins soient les plus satisfaisants possibles. Chaque unité bénéficie d'équipes compétentes formées et disponibles pour être à votre écoute et à celle de votre entourage.

## HOSPITALISATION

Vous serez orienté vers deux types d'hébergement :

- Hospitalisation complète
- Hospitalisation de jour

Pendant votre hospitalisation, le médecin qui vous prend en charge dans l'établissement réalise, en concertation avec vous, un projet de soins qui sera évalué et réajusté au cours de bilans de synthèse auxquels vous participerez avec l'équipe de soins et rééducation.

Dès votre entrée en hospitalisation complète, un kinésithérapeute et un ergothérapeute sont désignés pour votre prise en charge.

Pour des raisons évidentes de bon fonctionnement de l'établissement, vous ne pourrez, en aucun cas, intervenir dans le choix d'un soignant ou d'un intervenant au cours de votre hospitalisation. La continuité de certains actes de rééducation est assurée par un kinésithérapeute de garde le week-end.

## SERVICE DE RÉÉDUCATION ET DE RÉADAPTATION FONCTIONNELLE



Patrick BENOIT

Les équipes de rééducation et de réadaptation fonctionnelle, composées de kinésithérapeutes et d'ergothérapeutes, assistées de brancardiers, interviennent en

hospitalisation complète et en hospitalisation de jour.

Elles prennent en charge votre rééducation tout au long de votre hospitalisation, dans les unités de soins et sur le plateau technique (composé d'une salle de rééducation, d'un appartement thérapeutique et d'un parcours extérieur).

## ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

Les personnes hospitalisées des suites d'une lésion de la moelle épinière peuvent participer au programme d'éducation thérapeutique de l'établissement, si elles le souhaitent. Ce programme existe depuis 2007 et a reçu une labellisation de l'Agence Régionale de Santé en 2011. Les patients qui y participent peuvent ainsi se retrouver pour discuter avec des professionnels de santé et d'anciens patients, des problèmes de santé qu'ils ont récemment rencontrés.

## COORDINATION "SOINS ET RÉÉDUCATION"

Le Cadre général de coordination "Soins et rééducation" organise l'articulation entre les soins infirmiers, médico-techniques et de rééducation. Il en assure l'encadrement et, à ce titre, peut répondre à vos questions ou recevoir vos suggestions.



Pascale FLORISSE

## SECRETARIAT MÉDICAL

Le secrétariat médical peut répondre à toute demande concernant votre prise en charge médicale du lundi au vendredi, de 11 h à 12 h et de 14 h à 16 h, notamment pour :

- Prolongation d'arrêt de travail,
- Demande de transport,
- Prise de rendez-vous avec les médecins.

Le secrétariat médical est situé au rez-de-chaussée. Vous pouvez également contacter les secrétaires médicales directement depuis votre chambre en composant le **710, 712 ou 877**.

## ASSISTANCE DE SERVICE SOCIAL



Christine MAURIN



Cécile KAOUANE

Dès votre arrivée, une assistante de service social est à votre disposition pour faire le bilan de votre situation sociale, répondre à vos interrogations (renseignements sur vos droits sociaux, administratifs et juridiques) et participer à la préparation de votre sortie.

Au cours de votre hospitalisation, vous, ou vos proches, pouvez la contacter en demandant à l'hôtesse d'accueil ou à un membre du personnel soignant pour convenir d'un rendez-vous, **du lundi au vendredi, de 9h à 17h30**, dans son bureau ou dans votre chambre.



## PHARMACIE



Laurence SOULIER

Les produits de santé qui vous sont dispensés durant votre séjour (médicaments et matériels) sont fournis par une pharmacie à usage interne à l'établissement.

Les médicaments que vous avez en votre possession lors de votre admission seront rendus à un proche qui les ramènera à votre domicile ou remis au pharmacien jusqu'à la fin de votre séjour avant de vous être restitués. Pensez-y, si vous ne les réclamez pas à votre sortie, ils seront automatiquement détruits dans un délai de 15 jours. Les produits référencés dans l'établissement sont choisis annuellement par les médecins et le pharmacien en commission ; c'est pourquoi il arrive que vos traitements habituels soient remplacés par des génériques ou des équivalents.

Dans certains cas de toxicité avérée ou d'intolérance à un produit, le médicament que vous aviez à votre domicile pourra être exceptionnellement commandé après validation par votre médecin et accord du pharmacien.

Certains médicaments, dits de confort, comme la phytothérapie, ne seront pas dispensés par l'établissement. En revanche, il est essentiel que vous les signaliez à votre médecin pour qu'il puisse vérifier avec le pharmacien qu'il n'existe pas d'interaction avec les autres médicaments prescrits.

Si vous souhaitez des informations sur les traitements qui vous sont prescrits dans l'établissement, le pharmacien

tient à votre disposition, et sur demande, les RCP (Résumés des Caractéristiques de Produits) contenus habituellement dans les boîtes de médicaments.

Si vous constatez un effet qui vous paraît inapproprié lors de l'utilisation d'un médicament, même anodin, pensez à prévenir votre médecin ou une infirmière diplômée d'état. Une analyse sera conduite par la pharmacie qui procédera si nécessaire à une déclaration de pharmacovigilance. Ce sont les déclarations des utilisateurs et des professionnels qui permettent d'améliorer l'utilisation et l'encadrement des produits de santé.

## ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE ET REINSERTION SOCIO-SPORTIVE



Jean-Marc BARBIN

En complément des activités de rééducation, il vous est proposé une reprise des activités physiques et sportives adaptées à vos attentes et ressources physiques. En effet, quelle que soit votre déficience, grâce à la variété des activités sportives (natation, tennis de table, basket, sarbacane, kayak, ...), vous pourrez à nouveau bénéficier du bien être que procure l'activité physique. L'objectif poursuivi est de renforcer votre confiance en vos capacités afin que vous poursuiviez une pratique sportive de loisir (voir de compétition) en famille, avec vos amis, ou en club.

## RECHERCHE

Le Centre Mutualiste Neurologique Propara a une activité de recherche clinique qui a pour but de faire progresser les thérapeutiques de rééducation, réhabilitation et d'améliorer les aides techniques. Le centre est lié au C.H.U. et à de nombreux établissements de recherche par des protocoles communs.

## CULTURE

L'établissement propose de faciliter l'accès à la culture aux personnes handicapées hospitalisées :

- Engagement depuis 2010 dans le programme régional "Culture à l'hôpital" pour un atelier de peinture.
- Une bibliothèque regroupant plus de 1 500 ouvrages,
- Un espace informatique libre accès.

## RÉINSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE COMÈTE FRANCE



**La Démarche  
Précoce  
d'Insertion**

**socioprofessionnelle**

au sein du Centre Mutualiste Neurologique Propara

La mission principale de Comète est d'accompagner chaque personne au plus tôt et au plus près pour faciliter son insertion sociale et professionnelle.

# Activités médicales de l'établissement

## MÉDECINE PHYSIQUE ET DE RÉADAPTATION

- Prise en charge des séquelles de lésions médullaires (soins, rééducation et réadaptation fonctionnelle)
- Post-opératoire de chirurgie du handicap (neuro-urologique, neuro-orthopédique etc.)
- Éducation thérapeutique
- Clinique du Fauteuil roulant et du Positionnement
- Explorations fonctionnelles
- Réinsertion socio-professionnelle



Hélène ROUAYS-MABIT



Cécile MAURI



Christine VEROLLET-ANGOT



Yaëlle VAN RAAY



Le Centre Mutualiste Neurologique Propara accueille en son sein une équipe pluridisciplinaire labellisée "Maison départementale des Personnes Handicapées de l'Hérault" dédiée à l'évaluation des besoins des personnes handicapées.

Cette équipe intervient sur plusieurs champs :

- élaboration du projet de vie,
- évaluation scolaire et/ou universitaire, sociale et professionnelle,
- accompagnement dans le choix des aides techniques et des aménagements de domicile,
- mise en œuvre du plan de compensation.

## HÔPITAL DE JOUR



Anthony GÉLIS

- Consultations multidisciplinaires de neurochirurgie, urologie, orthopédie, algologie et chirurgie d'escarres
- Prise en charge des troubles sexologiques
- Prise en charge de la spasticité (toxine botulique, remplissage de pompes à baclofène, blocs nerveux etc.)
- Explorations diverses (étude d'assise, bilan respiratoire, électrophysiologie, urodynamique, fibroscopie urétrovésicale etc.)
- Clinique du Fauteuil roulant et du Positionnement
- Réinsertion socio-professionnelle

## IMAGERIE MÉDICALE

- Radiologie conventionnelle
- Échographie et échodoppler



# Démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques

Le Centre Mutualiste Neurologique Propara a pour ambition de mettre son expertise acquise depuis plus de 30 ans pour répondre aux mieux aux attentes et besoins des patients. Cette ambition repose sur une forte culture de qualité et de sécurité des soins partagée par tous les professionnels de santé. Elle repose également sur un principe essentiel : l'évaluation permanente de nos pratiques dans une logique d'amélioration continue et d'excellence.

Depuis sa création, Propara a toujours placé le patient au centre de son organisation et du processus de soins et de rééducation/réadaptaiton. Les pathologies prises en charge impliquent une écoute attentive des patients et de leur entourage dans la constitution du projet de soins et de vie. Le centre valorise tout particulièrement la participation des usagers dans leurs propositions d'amélioration continue de l'accueil, du confort et des thérapeutiques offertes.

## Certification et indicateurs

**Qu'est-ce que la certification ?** La certification est une procédure d'évaluation externe d'un établissement de santé. Instaurée par l'ordonnance de 1996, elle est indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle. Des professionnels de santé mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS) réalisent les visites de certification sur la base d'un manuel. Ce référentiel permet d'évaluer le fonctionnement global de l'établissement de santé.

Mise en œuvre par la HAS, la procédure de certification s'effectue tous les 4 ans. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé et notamment de s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins et de prise en charge du patient sont prises en compte.

Le centre a été accrédité en novembre 2005 (V1) et certifiée en janvier 2010 (V2). Elle a passé avec succès la troisième certification, appelée V2010 (rapport de certification de la clinique Propara sur le site [www.has.fr](http://www.has.fr)) en septembre 2013, et la quatrième visite de certification est prévue pour juin 2016.

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins, de quoi s'agit-il ? Le ministère chargé de la santé a mis en place depuis plusieurs années, en lien avec la HAS, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dans tous les établissements de santé.

## La politique du Comité de Pilotage repose sur :

- la mesure de la satisfaction des usagers
- la gestion globalisée des risques
- l'évaluation et l'amélioration
- le respect des droits du patient et de son entourage
- la gestion documentaire

Dans la perspective de développer et de pérenniser notre culture de la mesure de la qualité, nous utilisons des indicateurs nationaux comme outils de pilotage, portant sur :

- le score agrégé : tableau de bord des infections nosocomiales
- la tenue du dossier patient, la traçabilité de l'évaluation de la douleur, le délai d'envoi du courrier d'hospitalisation et le dépistage des troubles nutritionnels
- la satisfaction des usagers

La publication des résultats nationaux sur le site internet du Ministère de la Santé (site PLATINES) vous permet de visualiser les résultats comparatifs inter-établissements. Nos résultats institutionnels sont affichés dans l'enceinte de l'établissement, vous pouvez les consulter librement et ainsi vous rendre compte de notre dynamique d'amélioration en matière de qualité et de sécurité des soins.



## LES COMITÉS ET LES COMMISSIONS DU CENTRE

- **COPIL** Comité de Pilotage de la Qualité
- **COVIR** Comité des Vigilances des Risques
- **CIV** Cellule d'identitovigilance
- **CLAN** Comité de Liaison Alimentation Nutrition
- **EOH** Équipe Opérationnelle d'Hygiène
- **CLE** Comité de Lutte contre les Escarres
- **CLUD** Comité de Lutte Contre la Douleur
- **COMMISSION ÉTHIQUE**
- **COMITÉ DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE**
- **COMMISSION DE RESTAURATION**
- **COMMISSION DES SOINS**
- **COMEDIMS** Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles
- **CME** Commission Médicale d'Établissement
- **CRUQPC** Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge
- **MATÉRIOVIGILANCE**
- **PHARMACOVIGILANCE, HÉMOVIGILANCE**
- **GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS**
- **CGEI** Commission de Gestion des Événements Indésirables

# Lutte contre la douleur

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

**Au Centre Mutualiste Neurologique Propara, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.**

La douleur peut traduire une souffrance physique et/ou morale.

Ne vous contentez pas de la constater. Prenez le temps d'en parler car aujourd'hui, nous disposons de ressources thérapeutiques :

- **pour la prévenir** lorsqu'elle est provoquée par des soins
- **pour la soulager** lorsqu'elle survient de manière aiguë (après un traumatisme, une intervention etc.) ou de manière chronique (douleur neurologique associée à la lésion médullaire)

Au Centre Mutualiste Neurologique Propara, un Comité de Lutte contre le Douleur (CLUD) est chargé de proposer de manière continue une amélioration de la lutte contre la douleur.

Mais de façon plus précise, il lui revient le soin et la responsabilité :

- **d'organiser la prise en charge de la douleur,**
- **de rédiger des protocoles de bonne pratique,**
- **d'éduquer les équipes à la mesure de l'intensité de vos douleurs et à leur traitement.**

Un usager vous y représente. Des professionnels de tous les secteurs y partagent leur réflexion et leurs compétences. Ils sont là, avec tous les autres soi-

gnants, pour vous écouter, pour vous informer et pour vous aider à trouver le traitement le plus efficace de votre douleur.



**Un médecin spécialiste en algologie peut intervenir dans votre prise en charge et assure des consultations au sein du Centre Mutualiste Neurologique Propara.**

Pour tout renseignement s'adresser au secrétariat médical.



Marion GOURNELLE  
Neuro-psychologue



Annick SCHIFANO  
Psychologue

LA DOULEUR PARLONS-EN



# Lutte contre les infections nosocomiales



**Au Centre Mutualiste Neurologique Propara, nous nous engageons dans la lutte contre les infections dites nosocomiales.**

Il s'agit des infections acquises au cours d'une prise en charge diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative qui n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge. La Commission Médicale d'Établissement est le pilote des actions de prévention, d'évaluation et de lutte contre les infections nosocomiales.

Les professionnels de santé appliquent des règles d'hygiène strictes, selon des protocoles définis et conformes aux recommandations validées. Ces protocoles ont pour but de prévenir la transmission des germes d'un patient à un autre. Il est important que vous respectiez une hygiène corporelle et vestimentaire rigoureuse, ainsi qu'une hygiène des mains avant et après chaque activité réalisée dans l'établissement (soins, repas....).

**L'ENGAGEMENT** de l'établissement  
**CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES**  
comporte les objectifs à atteindre :

## Prévention

Élaboration, amélioration et évaluation de protocoles de bonnes pratiques d'hygiène suivant les recommandations nationales. Politique de bon usage des antibiotiques pour éviter l'augmentation des résistances bactériennes aux antibiotiques.

## Surveillance

Surveillance continue, en collaboration avec le laboratoire de biologie médicale, des taux d'infections nosocomiales et notamment des Bactéries Multi Résistantes aux antibiotiques (BMR). Surveillance de la qualité de l'environnement : l'eau, l'air et les surfaces. Participation aux enquêtes nationales et régionales.

## Formation

**Interne** : dispensée par la cadre infirmière hygiéniste et par les médecins.

**Externe** : dispensée par des organismes spécialisés.

## Information

Communication aux professionnels des informations utiles.

Information aux patients porteurs d'une infection nosocomiale, et à leur entourage, des précautions à prendre pour éviter de transmettre cette infection aux autres patients, à leurs proches ou au personnel.

## Évaluation

- Réalisation d'audits de pratique
- Suivi d'indicateurs et surveillance pilotée par le EOH
- Suivi de la consommation des antibiotiques
- Mise en œuvre du programme réalisé et suivi par l'Équipe opérationnelle d'Hygiène (EOH) et par l'équipe de correspondants en hygiène (médicaux et paramédicaux)
- Rédaction d'un rapport annuel d'activité de l'EOH.



Isabelle FIRMIN



## L'HYGIÈNE DES MAINS

Afin de renforcer les précautions prises dans l'établissement, nous demandons au personnel, aux patients et aux visiteurs, de respecter certains gestes d'hygiène simples et efficaces.

Bonnes pratiques : se frictionner systématiquement les mains à l'entrée et avant de sortir de la chambre avec les solutions hydro-alcooliques mises à votre disposition.



# Votre hospitalisation

## ■ AVANT VOTRE HOSPITALISATION

**Certaines démarches doivent être faites avant votre hospitalisation**

### DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

**Au moins 48h avant votre entrée, le Bureau des entrées/sorties doit disposer des documents suivants :**

- une copie de votre attestation d'assurance maladie, en cours de validité
- une copie de votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance ou CMU), en cours de validité
- une copie de votre carte d'identité (recto/verso) ou de votre passeport
- une copie de votre attestation d'assurance responsabilité civile indiquant sa période de validité et précisant l'usage d'un fauteuil électrique si vous en utilisez un.

### DEMANDE DE CHAMBRE PARTICULIÈRE

**Si vous souhaitez une chambre particulière, le Bureau des entrées/sorties doit en être informé au moins 48h avant votre entrée**

- Majoration pour chambre particulière :  
*Reportez-vous à la fiche annexe n°1 : Tarifs*

La facture correspondant à la majoration de la chambre particulière sera établie à votre nom si votre complémentaire santé ne prend pas en charge cette majoration pendant toute ou partie de votre séjour.

Malgré votre souhait, si aucune chambre particulière n'est disponible au moment de votre entrée, nous vous accueillerons en chambre double. En cas de nécessité de service, l'établissement peut être amené à vous transférer dans une autre chambre (double ou non).

### TRAITEMENTS

**Si vous êtes transféré d'un autre établissement, celui-ci doit faxer les traitements suivis à la pharmacie du Centre Mutualiste Neurologique Propara au moins 48h avant votre entrée.**

(Numéro de fax : 04 67 04 68 00)

## ■ LORS DE VOTRE ENTRÉE

### 1/ Formalités administratives



Fadela FERHANE

Pour accomplir les formalités d'admission lors de l'entrée, veuillez vous présenter à l'accueil qui vous orientera vers le Bureau des entrées/sorties.

**- Dès votre entrée, vous devez présenter au Bureau des entrées/sorties les documents originaux suivants :**

- votre carte d'identité ou votre passeport
- votre carte vitale à jour ou votre attestation d'assurance maladie en cours de validité
- votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance ou CMU-C) en cours de validité
- votre attestation d'assurance responsabilité civile indiquant sa période de validité et mentionnant l'utilisation d'un fauteuil électrique si vous en utilisez un.
- votre attestation d'affection longue durée en cours de validité (ALD)
- une copie de votre feuille d'AT/MP (cerfa n°11383\*02) si vous êtes admis pour des soins en lien avec un accident de travail ou une maladie professionnelle.

### ET SI VOUS ÊTES ACCUEILLI EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

**- Vous devez remettre au Bureau des entrées/sorties :**

- un chèque de caution à l'ordre de "Centre Mutualiste Neurologique Propara"
- Reportez-vous à la fiche annexe n°1 : Tarifs*

Ce chèque de caution vous sera restitué lorsque l'ensemble des sommes dues auront été réglées à l'établissement.

**- Vous devez remettre au Secrétariat médical :**

- la dernière ordonnance du médecin
- le dernier bilan biologique
- les dernières radiographies
- les éléments de votre dossier médical nécessaires à votre suivi

## 2/ Prise en charge dans le service de soins

Après les formalités administratives, les ambulanciers vous accompagneront dans le service de soins. Ils veilleront à votre installation dans la chambre et préviendront un membre du personnel soignant de votre arrivée dans le service.

### - Vous devez remettre à l'infirmière vous accueillant :

- les traitements que vous auriez pu amener du domicile (rendus à vos proches ou remis en dépôt à la pharmacie pour restitution à votre départ).

## NÉCESSAIRE MINIMUM OBLIGATOIRE

- 6 serviettes de toilette
- 2 serviettes de bain
- 6 gants de toilette
- 7 slips et soutiens-gorges
- 7 paires de chaussettes
- 7 pantalons faciles à enfiler et compatibles avec la rééducation
- 7 tee-shirts ou chemises
- 3 pulls ou sweat-shirts
- 1 vêtement extérieur
- 2 paires de chaussures dont 1 paire aux orteils et talons ouverts (2 pointures supplémentaires)
- 1 maillot de bain (short de bain pour les hommes)
- 1 cadenas

## BUREAU DES ENTRÉES/SORTIES

Le Bureau des entrées/sorties est ouvert du lundi au vendredi.

La législation sociale étant susceptible d'évoluer, certaines dispositions concernant la prise en charge par les régimes sociaux contenues dans ce livret, peuvent s'avérer incomplètes.

Le Bureau des entrées/sorties vous apportera toutes les informations complémentaires vous concernant.

## ■ PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

Si vous êtes encore présent dans l'établissement 11 mois après votre admission, vous devrez renouveler votre chèque de caution en remplacement du précédent. Pour certains examens des documents d'informations spécifiques vous seront délivrés.

### ● Utilisation d'un fauteuil électrique

Si vous êtes amené à utiliser un fauteuil roulant électrique au cours de votre hospitalisation, vous devez fournir au Bureau des entrées/ sorties une attestation d'assurance mentionnant l'usage d'un tel fauteuil.

### ● Suivi nutritionnel

La diététicienne veille à l'équilibre des menus et si votre état le nécessite, établit avec vous et en collaboration avec l'équipe médicale un programme alimentaire adapté. L'action prioritaire du Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) s'appuie sur le dépistage et la prise en charge des troubles nutritionnels.

### ● Éducation thérapeutique

L'équipe médicale et paramédicale intègre dans son processus de prise en charge l'éducation du patient aux règles hygiéno-diététiques et aux soins spécifiques.

### ● Qui sont vos interlocuteurs ?

Tout personnel est identifiable par un badge ou un écusson précisant son nom et sa fonction.

### ● Besoin d'un interprète ?

L'établissement dispose d'une liste de salariés parlant une langue étrangère. Renseignez-vous auprès du personnel d'accueil ou des cadres de santé.



## IDENTITO VIGILANCE

Le Centre Mutualiste Neurologique Propara veille à la surveillance et à la prévention des erreurs et risques liés à l'identification du patient.

La présentation d'une pièce d'identité est obligatoire, elle permet d'éviter les erreurs d'identification susceptibles de nuire à votre prise en charge.

Tout au long de votre séjour, votre identité pourra être vérifiée par les professionnels de santé.

Pour votre sécurité, nous vous proposons la mise en place d'un bracelet d'identification sur une période limitée, afin de prévenir les risques d'erreur d'identification.



## ■ VOTRE DÉPART

La date et les modalités de sorties seront évoquées avec vous au cours des évaluations de synthèse en concertation avec l'équipe médico-sociale. La date de votre départ est fixée par votre médecin.

Pour des convenances organisationnelles, les sorties se font généralement l'après midi.

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous sortez sur votre demande et contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant la responsabilité du médecin et du Centre Mutualiste Neurologique Propara.

## 1/ Formalités médicales

Veillez à ne pas quitter le centre avant que toutes les formalités médicales soient remplies (pansements, prescriptions...)

Il vous sera remis, le cas échéant :

- les examens d'imagerie médicale,
- les ordonnances ou autres prescriptions médicales (actes infirmiers ou de kinésithérapie),
- le courrier de liaison pour votre médecin traitant, et ou vos médecins adresseurs comprenant la ou les prescriptions,
- un bon de transport selon vos besoins et sur prescription,
- le rendez-vous de consultation ou d'hospitalisation de jour.

## AVANT VOTRE DÉPART

Nous vous remercions de nous restituer :

- les livres empruntés à la bibliothèque
  - le matériel prêté par l'établissement : filets lève-malade, et éventuellement fauteuil roulant, coussin anti escarre, etc.
- Un inventaire sera réalisé le jour de votre sortie.

## 2/ Les formalités administratives

Une fois les formalités médicales accomplies, 2 bulletins de sortie vous sont remis. Présentez-vous alors au Bureau des entrées/sorties.

### - Que devez vous régler ?

*Reportez-vous à la fiche annexe n°1 : Tarifs*

Propara participe au service public de santé. Il n'y a donc pas de dépassement d'honoraires. Vous aurez à régler la part laissée à votre charge par les organismes sociaux selon la réglementation en vigueur et les prestations annexes à votre charge.

### - Après votre départ

En cas de problème après votre sortie veuillez contacter le secrétariat médical. Un compte rendu médical d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant, qui assurera votre suivi médical dans les huit jours.

## MERCI DE REMPLIR VOTRE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ET DE LE DÉPOSER DANS L'URNE SITUÉE AU BUREAU DES ENTRÉES/SORTIES\*

*\* La synthèse et l'analyse des résultats nous permettent d'améliorer les qualités de votre prise en charge. Les résultats de ces enquêtes font l'objet d'un affichage dans l'établissement.*

### - Objets personnels

En cas d'oubli, les petits objets peuvent être expédiés, en port dû, à votre domicile. Pour les objets volumineux, nous vous demandons de vous déplacer pour les récupérer.

# Droits et devoirs du patient

La loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, organise et proclame les droits individuels et collectifs du patient et ses relations avec l'établissement de soins.

L'information est un droit pour les patients et un devoir pour les professionnels. De nombreuses obligations en la matière viennent régulièrement s'ajouter à l'engagement moral de chacun des professionnels de l'établissement.

Au cours de votre prise en charge, vous serez amené à donner votre consentement pour certains actes, notamment en signant différents formulaires. C'est la garantie de notre engagement moral à vous délivrer l'information à laquelle vous avez droit.

## - FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Il vous sera remis par le praticien. Vous devrez le signer, le dater et le remettre au médecin.

## - RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Les patients en cours d'hospitalisation se doivent d'observer les dispositions du règlement d'intérieur qui est soumis à l'approbation dès l'admission.

Vos droits sont énoncés dans la Charte de la personne hospitalisée.

## DEVOIRS DES PATIENTS

Vous avez des devoirs et obligations liés aux règles de vie en commun et au bon sens. Nous vous remercions par avance de les respecter. Vos devoirs sont liés aux obligations qu'imposent des règles de vie commune, d'hygiène et de sécurité.

Les visites sont limitées à deux visiteurs par chambre et l'accès des enfants en bas âge n'est pas conseillé par mesure de sécurité.

Le parc, les jardins, locaux, et matériels de l'établissement sont à votre disposition. Aidez-nous à les garder propres et accueillants et à éviter toute détérioration et tout gaspillage.

## IL EST INTERDIT

- de quitter l'enceinte du Centre Mutualiste Neurologique Propara, sans autorisation de sortie, pour des raisons personnelles ou de commodité. En cas d'incident survenu à l'extérieur, le Centre Mutualiste Neurologique Propara ne peut en aucun cas en être tenu pour responsable.
- de fumer dans l'établissement (décret 92-478 du 29 mai 1992).

- de faire entrer et de consommer des boissons alcoolisées et produits illicites, des plats cuisinés.
- d'apporter des fleurs coupées ou des plantes en pots (risque de germes).
- d'introduire des animaux dans l'enceinte de l'établissement.
- d'utiliser des prises multiples dans les locaux de l'établissement.

Reportez-vous à la page 19-20 : Règlement intérieur

## RESPECT DES DROITS DES PATIENTS

### CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre présence ou votre identité ne soit pas divulguée, signalez-le au Bureau des entrées/sorties lors de votre admission ou auprès d'un médecin, du personnel soignant ou paramédical lors de votre hospitalisation. Le nécessaire sera fait pour répondre à votre demande.

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

### DROIT DES MALADES EN FIN DE VIE

La loi Leonetti du 22 avril 2005 énonce les principes suivants :

Sauvegarder la dignité du patient, proscrire l'acharnement thérapeutique en phase terminale d'une maladie grave et incurable, respecter la volonté du patient à interrompre son traitement après l'avoir clairement informé des conséquences de son choix, soulager la souffrance par un traitement. Le Centre Mutualiste Neurologique Propara s'engage dans la prise en charge des patients en fin de vie. Sur votre demande, ou celle de votre famille, l'équipe soignante sera présente pour répondre à vos questions ou simplement être à votre écoute.

## CULTES

Les patients sont accueillis dans le respect de leurs convictions religieuses. Les représentants des différents cultes peuvent vous rendre visite sur votre demande selon leur disponibilité : l'équipe d'encadrement et le personnel de l'accueil tiennent à votre disposition les coordonnées.

## INTIMITÉ

Afin de préserver votre intimité, les règles suivantes ont été adoptées :

- le personnel de l'établissement respecte des consignes précises.
- l'établissement met à votre disposition un grand nombre de chambres individuelles. Toutes les chambres sont pourvues d'un cabinet de toilette séparé. En cas d'hospitalisation dans une chambre à deux lits, un rideau séparatif assure l'intimité du patient pendant les soins.

## DOSSIER MÉDICAL

(cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à 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 vous-même ou votre représentant légal (patient mineur ou majeur sous tutelle) auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous avez choisi. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande précisant le mode de consultations (sur place ou envoi) mais elles doivent vous être communiquées 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, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) 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, un guide d'accompagnement est disponible auprès des secrétaires médicales.

## PERSONNE DE CONFIANCE

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

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme "votre personne de confiance", sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information né-

cessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

## RECHERCHE ET PRÉLÈVEMENTS

La recherche biomédicale représente un axe essentiel dans la prise en charge thérapeutique des patients. Le Centre Mutualiste Neurologique Propara participe de manière active aux différentes études permettant de faire progresser la médecine. Pour cette raison, au cours de votre séjour, votre consentement pourra vous être demandé afin de participer à des protocoles de recherche. Les prélèvements qui seront réalisés ont pour objectif d'améliorer la prise en charge des patients (diagnostic, thérapeutique, dépistage...) Ces prélèvements pourront porter sur du sang, des cellules, des liquides ou des tissus.

Si vous avez accepté de participer à un protocole de recherche, vous pourrez, sans conséquence sur votre prise en charge, vous opposer à l'utilisation de ces prélèvements en exprimant votre position par écrit.

## DON D'ORGANES

L'activité de prélèvement en vue de greffe est une activité médicale à part entière encadrée par la Loi de Bioéthique de 2004 et déclarée "priorité nationale" par le parlement. Aujourd'hui, comprendre et prendre position en connaissance de cause sur le don d'organes et la greffe, c'est d'abord : une question d'information. Vous pouvez vous procurer des plaquettes informatives auprès des unités de soins et des hôtesse d'accueil.

## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Selon la loi du 4 mars 2002 n° 2002-303 et Décret du 29 avril 2002 n° 2002-637, la communication du dossier médical intervient sur la demande de la personne qui est ou a été hospitalisée, de son représentant légal ou de ses ayants droits en cas de décès. Elle peut agir seule ou par l'intermédiaire du médecin de son choix. La consultation du dossier médical peut se faire soit par consultation sur place, soit par envoi par l'établissement de la reproduction des documents mentionnés à l'article 710-2.1, aux frais de la personne qui sollicite la communication, sans que ces frais forfaitaires puissent excéder le coût réel des charges de fonctionnement ainsi créées. Le délai est de 8 jours si le dossier a moins de 5 ans et de 3 mois si le dossier a plus de 5 ans.





## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Selon la loi du 4 mars 2002 n° 2002-303 et Décret du 29 avril 2002 n° 2002-637, la communication du dossier médical intervient sur la demande de la personne qui est ou a été hospitalisée, de son représentant légal ou de ses ayants droits en cas de décès. Elle peut agir seule ou par l'intermédiaire du médecin de son choix. La consultation du dossier médical peut se faire soit par consultation sur place, soit par envoi par l'établissement de la reproduction des documents mentionnés à l'article 710-2.1, aux frais de la personne qui sollicite la communication, sans que ces frais forfaitaires puissent excéder le coût réel des charges de fonctionnement ainsi créées. Le délai est de 8 jours si le dossier a moins de 5 ans et de 3 mois si le dossier a plus de 5 ans.

# Vie de A à Z

## ACCOMPAGNANTS ET VISITES

Sauf contre-indication médicale, les visites sont autorisées, du lundi au vendredi, de 12h à 13h30 et de 16h30 à 21h, et le week-end et les jours fériés, de 12h à 21h.

Nous demandons aux visiteurs de respecter l'organisation des services, l'activité médicale et le repos des autres patients. L'accès au plateau technique est formellement interdit aux accompagnants.

Pour les patients alités, les visites peuvent être autorisées entre 13h30 et 16h30. Les visiteurs ont la possibilité de profiter du restaurant de l'établissement, dès lors qu'ils ont réservé leur ticket repas avant 11h.

Il existe des possibilités d'hébergement proches du centre.

*Reportez-vous à la page 18 : Informations utiles*

## ANNONCE D'UN DOMMAGE LIÉ AUX SOINS

*Code de la santé publique (article L.1142-4 de la loi de mars 2004)*

Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droits, si la personne est décédée, ou le cas échéant, son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage. Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à sa demande expresse, lors d'un entretien où la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix.

## ASSOCIATIONS ET PARTENAIRES

Plusieurs associations, le Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques (GiHP), l'association des Paralysés de France (APF), la Fédération Nationale des Accidentés de la vie et des Travailleurs Handicapés (FNATH),... interviennent sur le centre.

*Reportez-vous à la page 18 : Informations utiles*



## ASSURANCE

Le patient ou son représentant légal devra s'assurer auprès d'une compagnie d'assurance de son choix pour couvrir sa responsabilité civile privée. Le patient ou son représentant légal justifiera de la souscription de cette garantie en produisant une attestation établie par sa compagnie d'assurance et devra remettre une nouvelle attestation à l'Établissement à chaque échéance de son contrat d'assurance. En cas d'utilisation d'un fauteuil roulant électrique, l'attestation d'assurance fournie devra mentionner l'usage d'un tel fauteuil.

## BIBLIOTHÈQUE

Située au rez-de-chaussée, la bibliothèque comporte près de 1 500 ouvrages provenant essentiellement de dons : romans, BD, revues. Une permanence, assurée par des bénévoles, existe tous les mercredis de 17h à 19h et un passage en chambre a lieu pour les personnes alitées. Le prêt du livre est gratuit. Faites part de vos besoins au cadre coordonnateur "soins et rééducation" ou à l'accueil.

## CERTIFICATION

Une démarche d'amélioration continue de la qualité est mise en œuvre dans l'établissement. Une visite de certification est réalisée tous les 4 ans par des experts chargés par la Haute Autorité de Santé de statuer sur le niveau de qualité de l'établissement. Vous pouvez consulter l'intégralité du rapport de la visite sur le site de la HAS : <http://www.has-sante.fr>.

## CHAMBRE

Nous pouvons, en fonction de votre profil neurologique, équiper votre chambre d'un contrôle d'environnement. Toutes les chambres sont équipées d'une prise téléphone.

## CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre présence ou votre identité ne soit pas divulguées, signalez-le au Bureau des entrées/sorties le nécessaire sera fait pour répondre à votre demande lors de votre admission ou auprès d'un médecin, du personnel soignant ou paramédical lors de votre hospitalisation.

## COURRIER

La distribution du courrier se fait tous les jours. Les envois timbrés sont à déposer dans la boîte aux lettres située à l'accueil.

Le courrier est relevé, du lundi au vendredi.

L'adresse du centre est la suivante :

**Centre Mutualiste Neurologique PROPARA**  
**Parc Euromédecine – 263, rue du Caducée**  
**34090 MONTPELLIER**

## CULTE

Vous pouvez recevoir la visite de votre ministre du Culte. Faites-en la demande à l'accueil.

*Reportez-vous à la page 18 : Informations utiles*

## DISTRIBUTEURS DE BOISSONS

Des distributeurs automatiques de boissons chaudes, froides et de friandises sont à votre disposition dans le hall d'entrée du centre.

## ENSEIGNEMENT

Au vu de notre statut Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), notre établissement participe à la formation des futurs médecins et personnels soignants. Ils sont tenus aux règles de la confidentialité et aux devoirs du secret médical. Sous réserve de votre accord, ils pourront participer à votre prise en charge.

## ESPACE "SALLE DES FAMILLES"

Une partie de la salle de restauration est dédiée à l'espace de convivialité en dehors des horaires de repas et de rééducation.

Un espace dédié est en cours de réalisation et sera opérationnel à la rentrée 2015

# Vie de A à Z

## ESPACE SNOEZELEN

(Relaxation et communication sensorielle)

Une salle Snoezelen aménagée avec du matériel adapté se situe à la MAS Propara. Les patients de Propara et les résidents de la Mas Propara peuvent bénéficier de ce lieu de détente où sont proposées des séances de stimulation sensorielles, auditives, visuelles, olfactives et tactiles de façon individuelle et par un personnel formé au concept Snoezelen. Les bienfaits de ces sensations retrouvées agissent sur le corps et l'esprit dans le temps des soins. C'est une enclave qui vous permettra de vivre une expérience de bien-être, et d'aide à la communication.



## ESPACE INFORMATIQUE/INTERNET

Un espace informatique libre accès permet d'utiliser des outils informatiques. L'établissement est également doté d'un réseau WIFI payant vous permettant d'accéder à internet après souscription de forfaits.

Reportez-vous à la fiche annexe n°1 : Tarifs

## INFORMATIQUE ET DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL



Thomas MONESTIER

Le CMN PROPARA, établissement de santé, dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre venue ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au Directeur de l'établissement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Il vous appartient de le signaler lors de votre admission afin que cette opposition soit mentionnée dans votre dossier et portée à la connaissance de l'équipe médicale.

## INTERVENANTS EXTÉRIEURS

Si vous souhaitez bénéficier de prestations d'intervenants extérieurs payantes tels que coiffeur, esthéticienne, pédicure, enseignant..., vous pouvez vous adresser au cadre de santé de votre unité qui fera le nécessaire pour leur intervention.

Reportez-vous à la page 18 : Informations utiles

## MÉDICAMENTS

Dès votre admission vous êtes sous la responsabilité médicale de l'établissement. À ce titre et en application du Code de la Santé Publique, les médecins sont les seuls habilités à poursuivre ou interrompre vos traitements antérieurs. Ne prenez donc aucun médicament de votre propre initiative. Munissez-vous de votre prescription.

## LINGE

Vous devez fournir votre linge personnel, vos serviettes et gants de toilette, serviette de table, maillot de bain adapté à la natation avec peignoir ou serviette de bain. Toutes les pièces doivent être marquées à votre nom.

Votre linge peut être lavé par la lingerie de l'établissement. Les tarifs de cette prestation payante sont disponibles au Bureau des entrées/sorties. (Liste nécessaire minimum obligatoire - Voir page 9)

Reportez-vous à la fiche annexe n°1 : Tarifs

## PARKING

Un parking est à votre disposition à l'entrée du bâtiment. Il est prévu pour les patients et les visiteurs. L'établissement décline toute responsabilité en cas de détérioration ou vol de véhicule stationné dans l'enceinte de l'établissement. Des places de stationnement réservées sont à disposition des personnes en situation de handicap.

## PERMISSIONS DE SORTIES

Durant votre séjour, si vous souhaitez sortir en permission en soirée ou en week-end, vous devez demander l'autorisation à votre médecin référent. Après avis médical, vous devez en faire la demande auprès du secrétariat médical (au plus tard le jeudi après-midi pour les week-end). Si vous devez utiliser un transport sanitaire, une demande d'accord de prise en charge doit être adressée au préalable à votre centre de sécurité sociale pour obtenir le paiement du transport. Ce dernier ne se fera qu'après réception de l'accord.

## PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article 1111-6 de la loi N° 2002-303 du 4 mars 2002, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Dans le cas particulier d'une mesure de tutelle ordonnée, le Juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

## PROFESSIONNELS DE SANTÉ

L'identification de votre interlocuteur : nom - fonction

- : médecins et pharmacien.
- : infirmier(ères)s et manipulatrice radio.
- : cadre de soins et coordonnateur soins et rééducation
- : aide-soignantes, brancardiers et préparatrice en pharmacie.
- : secrétaires médicales.
- : kinésithérapeutes et ergothérapeutes.



## PROTECTION JURIDIQUE

### DES MAJEURS VULNÉRABLES

La loi du 5 mars 2007 sur la protection juridique des majeurs vulnérables fixe les mesures de protection des majeurs vulnérables concernant leurs biens et garantit le respect de leurs droits fondamentaux et notamment leur participation aux décisions les concernant. Si vous êtes concerné, vous pouvez obtenir des informations complémentaires auprès du service social de l'établissement.

## RADIOGRAPHIES

Les clichés radiographiques sont propriété du patient. Celles effectuées dans l'établissement seront restituées à la sortie de l'établissement.

## RESTAURATION

Les menus sont réalisés sur place et élaborés par une diététicienne qui tiendra compte de votre régime alimentaire. Une carte de remplacement vous est proposée chaque semaine afin de personnaliser vos menus. Le soir de votre arrivée, vous mangerez en chambre. Selon vos possibilités et après avis du médecin, vous prendrez les repas suivants en salle à manger.

### Les créneaux horaires des repas sont les suivants :

Petit déjeuner en chambre : à partir de 7 h 30

Déjeuner (salle ou chambre) : à partir de 12 h

Dîner : à partir de 18h45

(18 h 30 en chambre)

Des tickets repas ou sandwich, pour vos visiteurs, sont en vente à la restauration, avant 11h. Les tickets non utilisés ne seront pas remboursés.



## SÉCURITÉ INCENDIE

L'établissement est équipé d'un système de sécurité incendie.

En cas d'incendie, conformez-vous aux consignes du personnel et des sapeurs pompiers qui sauront vous guider au mieux pour préserver votre sécurité.

## SCOLARITÉ

Les patients, en cours de cursus scolaire ou universitaire, ont la possibilité de faire appel à un professeur spécialisé.

## TABAC

Il est formellement interdit de fumer dans tous les locaux de l'établissement (*décret n° 771042 du 12 septembre 1977 et loi n° 9132 du 10 janvier 1991*). Voir *décret du 23 mai 1992*.

## TARIFS

Reportez-vous à la *fiche annexe n°1 : Tarifs*

## TÉLÉPHONE

### • Comment se faire appeler ?

Un numéro de téléphone personnel vous sera délivré lors de votre admission; il vous permet de recevoir directement tout appel venant de l'extérieur.

Donnez ce numéro à votre famille et à vos amis qui pourront vous joindre de 7 h à 22 h. En dehors de cette plage horaire, les communications arrivent sur le standard.

### • Comment appeler à l'extérieur ?

Vous pouvez disposer d'une ligne directe pour appeler l'extérieur de votre chambre en composant le 04, suivi du code confidentiel remis à votre entrée, suivi du numéro de votre correspondant.

**Le Bureau des entrées/sorties** se tient à votre disposition pour plus de renseignements sur la tarification de vos appels.

**Un téléphone à carte** est également à votre disposition à l'accueil près des distributeurs à boissons.

**Le standard**, que vous obtenez en composant le 9, fonctionne tous les jours de 8 h à 22 h.

## TÉLÉVISION

Les chambres sont équipées de téléviseur(s). Un téléviseur est également à votre disposition dans la salle de restauration en dehors des horaires des repas et de rééducation et dans la salle d'accueil des familles.

Reportez-vous à la *fiche annexe n°1 : Tarifs*

## VALEURS - BIJOUX - ESPÈCES

Afin d'éviter toute perte ou vol, nous vous conseillons de ne pas apporter d'objet de valeur dans l'établissement. Toutefois, vous pouvez déposer vos biens (argent, bijoux, titres de paiement) dans le coffre, en vous adressant au Bureau des entrées/sorties (*cf. Loi 92-614 du 6 juillet 1992*). Après inventaire en votre présence, ou celle d'un représentant légal, et délivrance d'un reçu, seront mis au coffre les objets confiés. Attention, les retraits du coffre ne peuvent être effectués que durant les horaires d'ouverture du Bureau des entrées/sorties. Chaque dépôt ou retrait donnera lieu à la mise à jour de cet inventaire.

## VOL

La responsabilité de l'Établissement en cas de vol, de perte et de détérioration des objets que le patient aura déposés entre les mains du Directeur ou d'une personne habilitée à cet effet est définie par les dispositions *des articles L1113-1 à L 1113-1 à R 1113-9 du Code de la santé publique*. Un inventaire contradictoire des objets déposés sera réalisé. Ne gardez pas dans votre chambre bijoux, argent ou objets de valeur. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets confiés que vous garderez dans votre chambre.



# Vos réclamations et observations

## ■ AUPRÈS DU PERSONNEL SOIGNANT

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé. Il se tient à votre disposition, ainsi que le praticien responsable de vos soins pour vous apporter toutes explications sur la nature des soins dont vous bénéficiez et sur les conditions d'accueil qui vous sont offertes.

## ■ AUPRÈS DE LA PERMANENCE DE LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Si votre démarche auprès du responsable de service dans lequel vous êtes accueilli, ou un médecin ne vous a pas donné satisfaction.

Adressez-vous à la personne qui tient la permanence hebdomadaire de la CRUQPC (représentant des usagers au personnel soignant membre de la CRUQPC), **un vendredi sur deux de 13h à 14h.**

## ■ AUPRÈS DU PRÉSIDENT CHARGÉ DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Formuler votre réclamation par courrier au **Président de la CRUQPC du Centre Mutualiste Neurologique Propara :**

**Centre Mutualiste Neurologique Propara  
Parc Euromédecine - 263, rue du Caducée  
34090 MONTPELLIER**

Chaque réclamation est instruite en réunion de CRUQPC, en lien avec le service de qualité conformément au Code de la Santé Publique. Il pourra vous être proposé d'être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPC. Ces derniers vous recevront vous et votre famille pour examiner les difficultés que vous rencontrez. La composition nominative de la CRUQPC est affichée dans les unités de soins. Vous pourrez formuler votre réclamation par écrit.

*Reportez-vous à la fiche annexe n° 5*

## ■ VOS PROPOSITIONS OU REMERCIEMENTS

Si vous êtes satisfait de votre prise en charge, vous pouvez adresser un courrier de remerciements au service qui vous a accueilli, à une personne spécifiquement, aux cadres de santé, à la Direction. De même, vous pouvez leur adresser vos propositions ou les transmettre par message au service qualité.



## LE COMITÉ POUR LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Un groupe de travail pluridisciplinaire a été constitué en 2009 au sein de l'établissement pour mettre en œuvre une démarche de bientraitance structurée.

L'objectif de la démarche est de définir, de réaliser et d'évaluer des actions de sensibilisation, d'information et de formation dans le domaine de la bientraitance auprès des personnels, afin que le Centre Mutualiste Neurologique Propara réponde au mieux aux besoins et attentes des patients.

En coordination avec les autres commissions et comités, le Comité pour la promotion de la bientraitance participe au questionnement des pratiques professionnelles dans une perspective d'amélioration continue de la manière d'être, d'agir et de dire des personnels à l'égard des patients accueillis.



## LA COMMISSION ÉTHIQUE

Dans le cadre de la loi des droits des malades du 4 mars 2002, la Commission d'éthique du Centre Mutualiste Neurologique Propara, créée en 2012, propose un espace de réflexion et de concertation, consultatif, qui a pour vocation :

- D'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement
- De produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux
- De diffuser en interne des recommandations
- De s'ouvrir sur l'extérieur pour apporter des réponses aux problèmes éthiques rencontrés.

Instance pluridisciplinaire, la Commission éthique comprend des membres du personnel intervenant dans les différents domaines de la prise en charge et des membres extérieurs à l'établissement, choisis pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques.

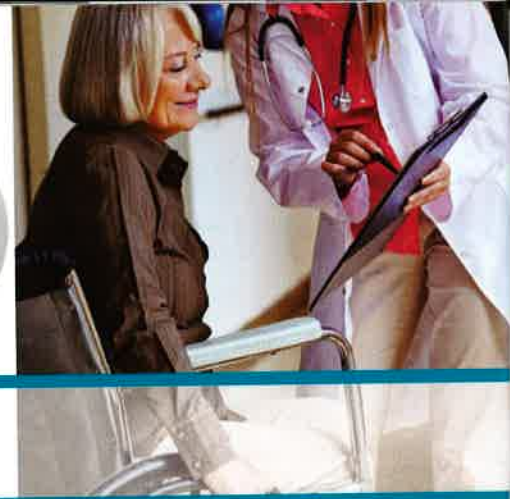


## LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC)

### Quel est le rôle des représentants des usagers ?

La CRUQPC a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos doléances auprès des responsables de l'établissement.

Elle établit un lien entre le soignant et le soigné, le patient et l'administration. Elle informe et préserve les droits du patient de façon neutre et impartiale. Elle soulève les problèmes de fonctionnement pour obtenir une meilleure qualité des soins dans le plus grand respect des malades et de leurs proches.



# Informations utiles

## INTERVENANTS EXTÉRIEURS

Les patients de Propara peuvent accéder aux services d'intervenants extérieurs à l'établissement : coiffeurs, esthéticienne, pédicures, etc.

Les prestataires interviennent dans l'établissement et les factures correspondantes sont directement réglées par les patients. Pour plus d'informations, vous pourrez vous adresser aux cadres de soins.

## ASSOCIATIONS

L'association **APF** milite et agit pour une participation pleine et entière des personnes en situation de handicap et leur famille dans la société.

Délégation départementale de l'Hérault : 04 67 10 03 25.

L'association **APEMA** regroupe des bénévoles (enseignants, ingénieurs, universitaires, étudiants) qui se déplacent au centre pour donner des cours ou assurer un soutien scolaire adapté au niveau de la personne qui le demande.

Le **Groupe pour Insertion des personnes Handicapées Physiques (GIHP)** assure des transports individuels et collectifs.

Si vous souhaitez utiliser ce moyen de transport, il est nécessaire de prévoir de la monnaie pour le paiement du billet. Vous pouvez contacter le secrétariat médical.

**ULYSSE** : transport et accompagnement de personne à mobilité réduite. Appeler le 06 07 57 25 74.

Le **Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)** et le **Comité de Liaison des Associations de Personnes Handicapées** ont réalisé une brochure répertoriant les lieux accessibles en fauteuil roulant sur la ville de Montpellier. Elle est en consultation libre à l'accueil et à la documentation. Pour plus d'information, veuillez vous adresser au secrétariat médical du service dans lequel vous êtes accueilli.

## SI VOUS NE PARLEZ PAS LE FRANÇAIS...

Une liste des salariés de l'établissement, parlant des langues étrangères est à votre disposition à l'accueil, au bureau des Entrées/Sorties, au secrétariat médical et au service social.

*« If you don't speak French you can access to the foreign language spoke by employee at the Reception, Admission office or Medical office ».*

## CULTES

### Culte israélite :

Synagogue Ben-Zakaï - 7, rue du Général Laffont  
34000 MONTPELLIER

### Culte musulman :

Mosquée BNROUCHD - 300, rue Émile Picard  
34000 MONTPELLIER

### Culte catholique :

Cathédrale Saint-Pierre - 6 bis, rue Abbé Marcel  
Montels - 34000 MONTPELLIER

Tél : 04 67 66 04 12

### Aumônerie des Hôpitaux

Résidence Sapal Bât A4 - 254, rue Grézac  
34000 MONTPELLIER

Tél : 04 67 45 50 03

### Culte protestant :

Église Réformée - 9, cours Gambetta, 34000 MONTPELLIER

Tél : 04 67 92 19 27

### Aumônerie Protestante des cliniques de Montpellier

2, rue du Garrigou, 34160 MONTPELLIER

Tél : 04 67 86 92 62

## HÉBERGEMENT DES FAMILLES

### Foyer de la Pasquière

7, rue du Dr Pezet, 34090 Montpellier

Tél : 04 67 54 42 30

### Villa Bellagio

1149, rue de la Croix -Verte, 34000 Montpellier

Tél : 04 67 41 55 00 - [www.villabellagio.fr](http://www.villabellagio.fr)

### Hôtel des Frênes

Rue Puech Villa, 34090 Montpellier

Tél : 04 67 61 11 95

### Hôtel Parc Euromédecine

2, rue du Caducée, 34090 Montpellier

Tél : 04 67 52 43 33

### Best Hôtel

861, rue Croix Verte, 34090 Montpellier

Tél : 04 67 61 01 30

# Règlement intérieur destiné aux patients

## 1. ALCOOL

Il est formellement prohibé d'apporter, ou de se faire apporter des boissons alcoolisées, ainsi que des médicaments aux patients, l'établissement étant responsable de la thérapeutique du patient. Le non respect de cette disposition est un motif de renvoi.

## 2. ANIMAUX

Ils ne peuvent être admis dans l'établissement, même dans le hall d'entrée.

## 3. AUTORISATION PHOTOS ET VIDÉOS

Lors de votre séjour au CMN Propara, il est probable que vous soyez photographié (ou filmé) à des fins médicales ou paramédicales.

En effet, votre image pourra être utilisée pour illustrer votre dossier médical ou votre dossier de rééducation (suivi du séjour, mise en situation, mémoire de stagiaire, ...)

Cette utilisation de données à caractère personnel ne pourra se faire qu'avec votre accord écrit ou celui de votre personne de confiance.

Si vous refusez que votre image apparaisse dans un quelconque document ou si vous tenez impérativement à ce qu'elle soit floutée, n'hésitez pas le faire savoir à votre entrée (document joint au livret d'accueil) et à le préciser aux professionnels de santé concernés.

L'utilisation de votre image est régie par la CNIL dont le rôle est de protéger les informations personnelles vous concernant (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

## 4. BRUIT

Les visiteurs et les patients sont tenus d'être discrets dans les couloirs et sont priés d'éviter tout bruit pouvant perturber le calme de l'établissement.

## 5. CHAMBRES

Un changement de chambre peut être imposé au cours du séjour.

## 6. CHAMBRES INDIVIDUELLES

Les chambres individuelles seront proposées dans la mesure des disponibilités de l'établissement.

## 7. CIRCULATION INTERNE ET EXTERNE PERMISSIONS DE SORTIE

L'établissement étant un lieu d'hospitalisation, il n'y a pas de sortie possible pendant les heures de soins ou de rééducation, hormis pour raison médicale ou thérapeutique.

Une permission de sortie peut vous être accordée compte tenu de la longueur du séjour et de votre état de santé. Elle doit avoir un caractère exceptionnel et ne peut excéder 48 heures. La demande est à formuler auprès du secrétariat médical (sous réserve d'autorisation médicale et administrative, deux jours avant la date prévue de votre sortie). Votre retour doit s'effectuer dans le respect des horaires convenus.

Elle implique un accord signé du Directeur de l'établissement, sur avis favorable du médecin du service (cf. Article R 1112-56 du Code de Santé Publique).

## 8. CLIMATISATION

Pour des raisons de sécurité, l'ouverture des baies vitrées est limitée par un dispositif que nous vous demandons de respecter. Toutes les chambres de notre établissement sont climatisées. Pour en assurer le bon fonctionnement, il est nécessaire de maintenir fermées portes et fenêtres.

## 9. DOSSIER MÉDICAL

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002

La communication du dossier médical intervient sur la demande de la personne qui est ou a été hospitalisée ou de son représentant légal, ou de ses ayants droits en cas de décès.

Cette demande écrite est adressée au Directeur de l'établissement en fournissant les documents suivants :

- une photocopie de la carte nationale d'identité,
- un justificatif de résidence.

NB : Les frais de photocopies et d'envoi du dossier en recommandé avec A.R. sont à la charge du demandeur.

## 10. DOMMAGES MATÉRIELS

Il est rappelé au patient qu'il est responsable des dégradations qu'il pourrait occasionner ou des dégâts ou accidents qui pourraient être occasionnés par le matériel personnel qu'il utiliserait au sein du Centre Mutualiste Neurologique Propara. Il lui appartient donc de vérifier qu'il est garanti par son assurance pour cette utilisation qui, en aucun cas, ne peut être faite sans l'accord de la Direction ou de ses représentants autorisés. Cette obligation est valable pour tous les appareils, y compris les ordinateurs et les locaux mis à disposition.

Le respect des règles d'hygiène, en vigueur dans l'établissement, oblige à l'imiter l'introduction dans les chambres d'objets ou d'affiches. L'affichage de documents personnels doit être fait sur le panneau réservé à cet effet. De même, et comme indiqué dans le livret d'accueil, il vous est demandé de ne pas conserver dans les chambres peluches, plantes ou fleurs coupées.

L'assurance de responsabilité civile du Centre Mutualiste Neurologique Propara garantit les patients pour tout dommage susceptible de leur arriver du fait de leur séjour au Centre Mutualiste Neurologique Propara.

Cette assurance doit couvrir entre autres les dégâts commis sur du matériel mis disposition par le Centre Mutualiste Neurologique Propara, pour la durée du séjour, tant au sein de l'établissement qu'au cours des sorties (fauteuil roulant, cadre de marche, sangles de maintien...). À son arrivée, le patient remet une attestation d'assurance de responsabilité civile au bureau des entrées, mentionnant la période de garantie.

Si vous êtes amené à utiliser un fauteuil électrique au cours de votre hospitalisation, vous devez fournir au Bureau des entrées/sorties une attestation d'assurance mentionnant l'utilisation d'un fauteuil électrique.

## 11. INCENDIE

Les consignes sont affichées dans tous les halls.

Les patients ou personnes qui auraient, de leur propre fait, enfreint les règles d'interdiction de fumer et provoqué un incendie, devront supporter les conséquences devant les juridictions compétentes.

## 12. MÉDICAMENTS

L'utilisation de médicaments, autres que ceux prescrits par le médecin de l'établissement, est interdite.

## 13. NOURRITURE

Il est interdit d'apporter et de détenir des denrées alimentaires périssables ou des plats cuisinés.

## 14. OBJETS DE VALEUR

Les objets personnels, de valeur, ainsi que les espèces peuvent être déposés dans le coffre de l'établissement sur simple demande auprès des personnes du Bureau des entrées/sorties.

La Direction décline toute responsabilité en cas de vol d'objets non déposés.

## 15. PRODUITS ILLICITES

L'introduction et la consommation de drogues et stupéfiants sont strictement interdites dans l'établissement. Le non respect de cette disposition est un motif de renvoi.

## 16. RESPECT DES HORAIRES

Afin de ne pas gêner l'organisation des soins, les horaires des repas et du coucher et des retours de sorties doivent être respectés. En ce qui concerne l'horaire du retour des permissions de sorties exceptionnelles, il ne doit pas dépasser 21h.

# Règlement intérieur destiné aux patients

## 17. RESTAURATION

L'établissement propose un service en salle à manger, où vos repas du midi et du soir seront servis, si votre état de santé le permet (les repas sont servis en chambre dans le cas contraire).

## 18. RÉUNION CONVIVIALE ORGANISÉE À LA DEMANDE DU PATIENT, DANS L'ÉTABLISSEMENT

Elle pourra avoir lieu, à l'occasion d'événement précis, après demande écrite validée par le Directeur de l'établissement. Elle devra être terminée impérativement à 21h. L'organisateur de la fête sera responsable du bon déroulement de la soirée, de la bonne tenue des invités, de la propreté du local, du respect du matériel et du présent règlement.

## 19. SORTIES CONTRE AVIS MÉDICAL

Les sorties définitives se font sur avis médical du médecin. Si toutefois vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, vous serez informé des risques encourus et serez invité à signer une décharge.

## 20. STATIONNEMENT

Le stationnement est formellement interdit devant les entrées de l'établissement et sur les zones ambulances-pompiers-SAMU marquées au sol.

Les espaces réservés aux handicapés aux abords immédiats de l'établissement doivent être respectés.

- En cas de stationnement gênant, la Direction peut être amenée à faire enlever les véhicules en infraction.
- L'établissement ne peut être tenu pour responsable des dégradations et vols pouvant intervenir sur ses aires de stationnement.

## 21. TABAC

Il est interdit de fumer dans les locaux d'accueil, de soins et d'hébergement des patients (*décret n° 77-1042 du 12 septembre 1977 et loi n° 91-32 du 10 janvier 1991*) pour des raisons de sécurité.

Toute personne qui enfreindra l'interdiction de fumer supportera les conséquences devant les juridictions compétentes.

## 22. TÉLÉPHONE FIXE

Vous pouvez vous faire installer une ligne téléphonique dans votre chambre à tout moment lors de votre séjour en vous adressant aux personnes du Bureau des entrées/sorties.

Un téléphone à carte est à votre disposition à l'accueil près des distributeurs à boissons.

## 23. TENUE VESTIMENTAIRE

Une tenue correcte est demandée lors de vos séances de rééducation sur le plateau technique et lors de vos déplacements dans les couloirs. Pour les repas dans la salle à manger, la tenue de ville est obligatoire.

## 24. VISITES

Sauf contre-indication médicale, les visites sont autorisées après les activités de rééducation, du lundi au vendredi, de 12h à 13h30 et de 16h30 à 21h, et aussi les week-ends et jours fériés de 12h à 21h. Les visiteurs ne sont pas autorisés à rester la nuit dans l'établissement. Si un soin doit être réalisé pendant les heures de visite, les visiteurs seront invités à sortir.

Pour les patients alités, les visites peuvent être autorisées entre 13h30 et 16h30.

Il est demandé aux visiteurs de respecter l'organisation des services et l'activité médicale. Les visiteurs ne doivent pas troubler l'intimité, le repos et la tranquillité des patients, gêner le fonctionnement des services : lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'exclusion du visiteur et l'interdiction de visite pourra être décidée par la Direction.

L'accès au plateau technique est formellement interdit aux visiteurs ou accompagnants.

L'accès aux chambres des autres patients est privé et soumis au respect des horaires (cf. chapitre 15).

Les visiteurs mineurs non accompagnés ne sont pas autorisés dans l'établissement, sauf si une autorisation écrite a été délivrée par les représentants légaux en identifiant précisément la personne autorisée à l'accompagner.

En fonction de dispositifs d'hygiène liés à des mesures particulières de santé publique, les visites peuvent être restreintes.

**LE NON RESPECT  
DE CE RÉGLEMENT INTÉRIEUR  
PEUT ENTRAÎNER  
LE RENVOI DU CENTRE**

Montpellier, le

Le patient ou son représentant légal

# Lutte contre les infections nosocomiales

Source : BilanLin

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultats
-----------	----------	-------------	---------	-----------

Année 2013

Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICATB.2)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains		177/100	A
Bon usage des antibiotiques	Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB.2)	Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques.		65/100	C
Maîtrise des bactéries multirésistantes	Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multirésistantes (ICA-BMR)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multirésistantes, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement		92/100	A

Année 2012

Prévention des infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre		80/100	A
--	---	--	--	--------	---



NR : non répondant - DI : données insuffisantes - NC : non concerné

La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en orange.

# Indicateurs transversaux de qualité et de sécurité des soins - Année 2013

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Résultats
Courrier de fin d'hospitalisation	Tenue du dossier patient	Cet indicateur évalue la qualité du dossier patient hospitalisé	79/100 B
Évaluation de la douleur	Traçabilité de l'évaluation de la douleur	Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation de la douleur dans le dossier	67/100 B
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte	63/100 B



NR : non répondant - NV : non validé - NC : non concerné (pas d'activité) / non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80 %.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source : QUALHAS).

\* La qualité des données a été contrôlée par agence régionale de santé dont dépend l'établissement.

# Charte de la personne hospitalisée

**Principes généraux de la 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.



**Centre Mutualiste Neurologique Propara**  
Parc Euromédecine - 263, rue du Caducée  
34090 MONTPELLIER  
Tél : 04 67 04 67 04 - Fax : 04 67 04 67 00  
[www.propara.fr](http://www.propara.fr)

**Pour se rendre au centre**



Coordonnées GPS  
Latitude : 43.6433  
Longitude : 3.833

**Par Autobus urbain** : Ligne 16 - Val d'Aurelle  
**Par tramway** : Ligne 1 - Euromédecine