

Centre Mutualiste Neurologique Propara

Ré inventons l'avenir

Propara



LIVRET D'ACCUEIL

Hospitalisation complète

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Sommaire

3 Bienvenue

5 Votre arrivée au centre Propara

- 6 Vos interlocuteurs
- 7 Votre chambre
- 8 Les prestations proposées
- 11 Familles & visiteurs

12 Nos services

- 13 L'équipe médicale
- 14 L'équipe professionnelle

17 Nos engagements

- 18 Qualité et Gestion des Risques
- 19 Chartes : qualité et bientraitance
- 20 Lutte contre la douleur
- 21 Lutte contre les infections associées aux soins
- 22 Identitovigilance
- 23 Promotion de la bientraitance

25 Vos droits & devoirs

- 26 Vos droits
- 29 Règlement intérieur destiné aux patients
- 34 Commission Des Usagers (CDU)

37 Index

39 «Pour se rendre à Propara»

Le mot du Président



«Nous mettons nos valeurs mutualistes, solidarité et entraide, à votre service.»

L'Union Mutualiste Propara, gestionnaire du Centre Mutualiste Neurologique, regroupe 1 union, 2 mutuelles héraultaises, 2 associations et 24 adhérents, tous anciens membres des mutuelles

héraultaises fondatrices dissoutes en 2020. Son Assemblée Générale est composée de 47 délégués militants mutualistes, issus pour les ¾ du département de l'Hérault.

Le Conseil d'Administration, composé de 19 administrateurs élus par l'Assemblée Générale pour un mandat de six ans, est renouvelable par tiers tous les deux ans. Il se réunit en moyenne cinq fois par an.

Le Conseil d'Administration élit en son sein un **BUREAU** composé ainsi :

- un Président,
- Un 1^{er} Vice-Président,
- Une 2^e Vice-Présidente,
- Une secrétaire générale, Une secrétaire générale adjointe,
- Une trésorière générale, Un trésorier général adjoint.

Le bureau se réunit sur convocation du président pour préparer les Conseils d'Administration.

Deux **COMMISSIONS** ont été créées en 2015 :

- la commission « **SOCIALE** » composée de quatre administrateurs, qui traite tout ce qui est en lien avec le personnel. (NAO, création de postes, recrutement des personnels d'encadrement, etc.)
- la commission « **FINANCES** » composée de quatre administrateurs, qui traite toute la partie financière. (investissements, budgets, etc.)

Toutes les décisions importantes prises pour Propara font l'objet d'une présentation au Conseil d'Administration. Les décisions stratégiques de Propara sont obligatoirement votées en CA.

Etablissement de santé privé non lucratif, classé ESPIC (Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif), Propara est adhérent à la Fédération Nationale de la Mutualité Française. Dans la logique

de leur engagement mutualiste, les délégués et le Conseil d'Administration ont instauré et développent une offre de soins sans aucun dépassement d'honoraires.

Il n'y a pas d'actionnaire à Propara. Les résultats sont systématiquement réinvestis dans les établissements et dans la Qualité de Vie au Travail.

Depuis sa création en 1982, le Centre Mutualiste Neurologique Propara s'est investi d'une mission: la prise en charge spécialisée d'affections neurologiques complexes (lésions médullaires, traumatisés crâniens, maladies neurodégénératives, etc.). L'expertise développée depuis plus de 40 ans et l'expérience des professionnels de santé de l'établissement que ce soit dans les soins, la rééducation, la réadaptation, l'activité physique adaptée, l'éducation à la santé, explique la place toute particulière, et à bien des égards uniques, occupée par Propara sur notre territoire de santé.

La sécurité des soins et la qualité de la prise en charge restent une préoccupation constante qui se traduit par une politique d'investissements soutenus dans les nouvelles technologies de rééducation. La recherche permanente du « Mieux Vivre » de nos patients lors de leur séjour nous oblige à rester attentifs à vos remarques et suggestions. La qualité et la sécurité des soins sont une préoccupation permanente des équipes et la qualité de l'accueil du patient est sans cesse améliorée grâce aux conseils de la Commission Des Usagers. Soucieux d'améliorer encore notre service, nous vous invitons à remplir les questionnaires de satisfaction mis à votre disposition lors de votre arrivée et de votre départ.

Afin de maintenir ce haut niveau de technicité et de spécialisation, le centre s'appuie sur son unité de recherche clinique et participe un grand nombre de projets de recherches avec les centres hospitaliers nationaux et autres centres de références. La relation de confiance patient/soignant est dans notre ADN ce qui place le patient comme un co-acteur de sa prise en charge. Toutes ces réalisations se retrouvent au sein de notre philosophie : « Réinventer l'avenir » et votre satisfaction est notre plus beau succès.

Max HERMET
Président

Édito



Fort de l'expertise acquise depuis plus de 40 ans, le **Centre Mutualiste Neurologique Propara** a su diversifier ses activités dans le double objectif d'améliorer le traitement des patients

lésés médullaires, et de développer les alternatives ou les solutions de prise en charge pour d'autres personnes en situation de handicap.

Ainsi le Centre Mutualiste, établissement exerçant l'activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) spécialisé dans la prise en charge neurologique de patients paraplégiques et tétraplégiques, s'est doté sur son site historique du Parc Euromédecine :

- d'une unité d'insertion socio-professionnelle **Comète**, dont l'objectif est d'articuler les projets thérapeutiques aux projets professionnels pour favoriser le retour à l'emploi des personnes en situation de handicap ;
- d'une unité d'accès aux soins courants **HandiConsult34** pour les personnes en situation de handicap et en rupture de soins en milieu ordinaire ;
- d'une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) **Les Soleils** qui répond à un besoin de socialisation de personnes grandement handicapées nécessitant une surveillance constante et des soins infirmiers ;

L'ensemble des résidents ou des malades accueillis bénéficie d'une prise en charge pluridisciplinaire qui

s'appuie sur des équipes engagées regroupant des professionnels compétents, formés et à leur écoute, sur l'implication des représentants d'usagers ou encore sur des patients partenaires toujours prompts à faire valoir leur expérience ou leur expertise.

Ils peuvent consulter et bénéficier de soins ou d'exams d'imagerie conventionnelle et de biologie médicale. Ils peuvent être soignés en hospitalisation de jour ou lors de séjours d'hospitalisation complète où ils accèdent au plateau technique de rééducation ainsi qu'aux plateaux techniques spécialisés : laboratoire d'analyse du mouvement et de la marche, exosquelettes, réalité virtuelle, simulateurs de conduite, clinique du positionnement.

Ils bénéficient dans tous les cas de la recherche médicale menée sur notre site et des innovations mises au service de leur progrès et de leur quotidien. Ils bénéficient des associations partenaires qui leur offrent de nouveaux espaces de socialisation, ou tout simplement de vie.

L'engagement de toutes ces équipes au service de chacun et l'articulation de nos dispositifs de soins avec ceux de réinsertion sociale nous permettent d'offrir de véritables projets de vie à celles et ceux qui ne les imaginaient plus ; d'où notre slogan : Réinventer l'avenir.

Jérôme SAINT-LEGER
Directeur Général

66 Lits hospitalisation à temps complet

13 places ambulatoire

- > Prise en charge spécialisée : des affections de l'appareil locomoteur et des affections du système nerveux
- > Plateaux techniques spécialisés
- > Service radiologie
- > Pôle Activité Physique Adaptée et Santé
- > Équipe mobile
- > HandiConsult 34 (Unité de consultation dédiée au handicap)
- > Comète (Unité de réinsertion socio-professionnelle)
- > Télémédecine

1

Votre arrivée au centre Propara

Bienvenue

“Vous venez d’être admis au Centre PROPARA,
toute l’équipe est présente pour prendre soin de vous.

Vous avez besoin d’informations pratiques pour démarrer
votre séjour : ce chapitre regroupe un maximum d’informations.”

Vos interlocuteurs

● Accueil, Bureau des entrées & Secrétariat médical

Les **agents d'accueil**, Nathalie et Sarah



peuvent vous renseigner ou vous aiguiller vers la personne pouvant répondre à vos interrogations et besoins. Ils sont présents du lundi au samedi toute la journée, ainsi que le dimanche après-midi. Vous pouvez les joindre de votre chambre, si vous avez demandé une ligne téléphonique, en composant directement le 4400.

La **responsable du bureau des admissions** Sandrine Thihy est à votre écoute pour toute demande de renseignements administratifs, du lundi au vendredi. Vous pouvez la joindre de votre chambre en composant le 4714.



Les **secrétaires médicales** répondent à toute demande relative à votre prise en charge en hospitalisation à temps complet, du lundi au vendredi, de 9h00 à 16h30.

Le secrétariat médical est situé au rez-de-chaussée. Vous pouvez également contacter les secrétaires médicales directement depuis votre chambre en composant le 4710 ou 4877.



● Personnel médical et paramédical

Dès votre entrée en hospitalisation, des professionnels (médecins, cadres, infirmiers, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, etc.) sont désignés pour votre prise en charge.

Pour des raisons évidentes de bon fonctionnement de l'établissement, vous ne pouvez, 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.

Pendant votre hospitalisation, le médecin référent 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 de rééducation. Pour certains examens ou actes de soin, des documents d'information spécifiques vous seront remis.

Tout personnel est identifiable par un badge et ou la couleur de sa tenue.

● Encadrement des soins

Christèle HANOT
Directrice des soins



Hélène HATECHIAN
Cadre de santé HC



Audrey LEFEVRE
Cadre de santé HDJ et HC 34



Vos interlocuteurs

● Interprète

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 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».

Votre chambre

Toutes les **chambres** sont équipées d'une douche au sol, de rails au plafond, d'un cabinet de toilette séparé et de la climatisation. Certaines bénéficient d'un système de domotisation. Chaque chambre est équipée en fonction des besoins spécifiques des patients : matelas adapté, chaise de douche...



Les chambres individuelles sont proposées dans la mesure des disponibilités de l'établissement. En cas d'hospitalisation dans une chambre à deux lits, un rideau séparateur assure l'intimité du patient.

Un **panneau d'affichage** vous permet de personnaliser votre environnement. Nous vous remercions de limiter l'affichage de documents personnels sur ce panneau. Pour des raisons de respect des règles d'hygiène, il est demandé de ne pas conserver dans la chambre : peluches, plantes ou fleurs coupées.

Afin d'éviter toute perte ou vol, nous vous conseillons de ne pas apporter d'objet de valeur dans l'établissement. Toutefois, toutes les chambres sont équipées de coffre-fort individuel et vous pouvez **déposer vos biens** (argent, bijoux, titres de paiement) en vous adressant aux assistantes sociales (cf. Loi 92-614 du 6 juillet 1992).

Les objets confiés seront mis au coffre après inventaire en votre présence, ou celle d'un représentant légal, et délivrance d'un reçu.

Attention, les retraits du coffre s'effectuent uniquement durant les horaires d'ouverture du bureau des assistantes sociales. Chaque dépôt ou retrait donne lieu à la mise à jour de cet inventaire.

Les prestations proposées



> TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'une prise **téléphone**. Vous pouvez vous faire installer une ligne de téléphone fixe à tout moment en vous adressant aux agents d'accueil.

- **Pour vous faire appeler**

Le centre Propara est équipé d'un serveur téléphonique automatisé. Vous pouvez demander à l'accueil que votre nom soit enregistré sur notre serveur vocal. Ainsi, en appelant à Propara (04.67.04.67.04), vos proches auront la possibilité de dicter votre nom pour que l'appel soit automatiquement dirigé vers votre chambre.

- **Pour appeler à l'extérieur**

Après ouverture de votre ligne directe, vous pourrez appeler vos proches en composant le code confidentiel qui vous aura été transmis. Les agents d'accueil se tiennent à votre disposition pour plus de renseignement sur la tarification des appels (0,17€/ unité).



> TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'un poste de **télévision**. Pour activer cette prestation, rapprochez-vous de l'agent du bureau des entrées.

La prestation de télévision est payante : voir la fiche « Tarifs » en annexe.

Un téléviseur est également à votre disposition dans la salle des familles et dans le hall de l'accueil.

Un écran géant vient d'être installé dans la salle de restauration. Son accès est libre durant les périodes prédéfinies (Voir avec les agents d'accueil).



> WIFI

Avec la prestation de télévision, vous avez accès au **wifi** avec un code personnel, par un forfait multimédia. Vous avez aussi la possibilité de prendre un forfait wifi seul (sans l'accès à la télévision) : Voir la fiche « Tarifs ».

Un **espace informatique en libre accès** permet d'utiliser des outils informatiques mis à votre disposition, à l'aide de votre code personnel, après avoir pris connaissance de la charte d'utilisation affichée à l'entrée de la salle.

Cet espace se situe au rez-de-chaussée, entre le hall d'accueil et le service de soins.

Les prestations proposées

> LINGERIE



Votre **linge** peut être lavé par la lingerie de l'établissement. Toutes les pièces devront être marquées à votre nom, et seront récupérées dans votre chambre.

Les tarifs de cette prestation sont disponibles au bureau des entrées et dans la fiche « Tarifs » en annexe.

Les soignants de votre service peuvent aussi vous renseigner sur le traitement du linge.

> 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

> BIBLIOTHÈQUE



Située au rez-de-chaussée, la bibliothèque comporte près de 1500 ouvrages provenant essentiellement de dons : romans, Bandes Dessinées, revues.

Une permanence, assurée par des bénévoles, existe **tous les dimanches de 12h à 13h30** et un **passage en chambre a lieu pour les personnes alitées. Le prêt du livre est gratuit.**

Faites part de vos envies à la cadre de santé ou aux agents d'accueil.



> SALLE DES FAMILLES

La salle famille vous est dédiée, elle est à votre disposition au rez-de-chaussée et donne accès au patio.

Vous pouvez y accueillir vos proches dans un espace lumineux. Les enfants y sont les bienvenus, avec babyfoot et poste de télévision à disposition.

Sur demande vous avez la possibilité de la privatiser pour des occasions particulières.

Les prestations proposées



> RESTAURATION

Les **menus** sont réalisés sur place et élaborés par une diététicienne qui tient compte de votre régime alimentaire.

LES HORAIRES DES REPAS

Petit déjeuner en chambre
à partir de 7h30

Déjeuner
(en chambre ou en salle à manger, selon avis médical)
à partir de 12h

Dîner en chambre
à partir de 18h30

Une adresse mail «satisfaction-cuisine@propara.fr» est à votre disposition pour recueillir vos avis et suggestions.



Famille & visiteurs



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 accompagnateurs.

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, la "salle des familles" est également à votre disposition et donne accès au patio.

Votre arrivée

Nos services

Nos engagements

Vos droits & devoirs



HORAIRES DE VISITE

- > Tous les jours : 12h00-20h00*
- > Les périodes de soin ou de rééducation sont prioritaires.
- > Des salons permettent de recevoir votre entourage.
- > En cas de situation particulière des aménagements d'horaires peuvent être envisagés.

*Attention à la fermeture automatique du portail : dernière entrée possible à 20h00.

● Hébergement des familles

> Foyer de la Pasquière

7, rue du Dr Pezet
34090 Montpellier
Tél : 04 67 54 42 30

> Hôtel Parc Euromédecine

2, rue du Caducée
34090 Montpellier
Tél : 04 67 52 43 33

> La maison Saint Jean

208, avenue des Apothicaires
34090 Montpellier
Tél : 04 67 61 30 26



● Parking

Un parking ombragé 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.

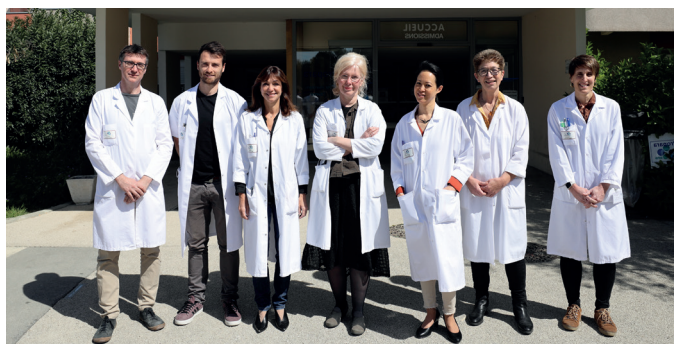
2

Nos équipes

L'équipe médicale

- Médecine physique et de réadaptation

Notre équipe médicale est composée de médecins spécialisés en [Médecine Physique et de Réadaptation](#).



Equipe Médecine physique et réadaptation

- Ils assurent votre prise en charge médicale individualisée dans sa globalité :
- Prise en charge des séquelles de lésions médullaires (soins, rééducation et réadaptation fonctionnelles)
- Post-opératoire de chirurgie du handicap (neuro-urologique, neuro-orthopédique, etc.)
- Education thérapeutique
- Clinique du Fauteuil roulant & du Positionnement
- Evaluations fonctionnelles (évaluation de la marche, neurologique, respiratoire et urologique)
- Traitement spécifique de la douleur
- Réinsertion socio-professionnelle

● Unité COMETE

Association loi 1901 à but non lucratif, Comète France est un réseau national d'établissements de santé qui met en oeuvre, depuis plus de 25 ans, des stratégies précoces pour favoriser le retour à l'emploi des personnes en situation de handicap. Composée de 53 établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR) spécialisés, elle propose, dès la phase d'hospitalisation, un accompagnement permettant de construire un projet professionnel compatible avec l'état de santé des patients. Il peut s'agir d'un maintien en emploi – ancien ou nouveau poste – d'une entrée en formation ou d'une poursuite d'études.

Le Centre Propara adhère à Comète France depuis 2006. Pour les personnes avec des difficultés importantes de communication, des modalités spécifiques d'habitation aux soins peuvent être utilisées. Des moyens de sédation simple (vigile) sont possibles pour éviter le recours à l'anesthésie générale.

L'accompagnement en insertion professionnelle et en formation apporté par l'équipe COMETE FRANCE du Centre PROPARA s'appuie sur les compétences d'une équipe pluridisciplinaire en intervenant notamment dans les domaines suivants :



- Médecine Physique et de Réadaptation
- Ergothérapie – Ergonomie – Orientation professionnelle
- Neuropsychologie – Psychologie du travail
- Accompagnement social – Soutien administratif.



C. GAUTHIER

● Imagerie médicale

Le centre Propara est équipé d'un **service d'imagerie médicale**. Ainsi, pourront être réalisés sur place les actes techniques de radiologie :

- Radiologie conventionnelle
- Echographie et echo doppler

● Unité de consultation dédiée au handicap

« **HandiConsult34** » vous accueille et accompagne vos soins.

Si vous êtes en situation de handicap et en échec de soins courants en milieu ordinaire, dans l'Hérault ou une zone limitrophe, quel que soit votre âge ou la nature de votre handicap.

HandiConsult34 propose, dans les locaux de PROPARA, des soins personnalisés dans les spécialités suivantes : **Médecine générale et somatique, Soins bucco-dentaires, Gynécologie, Ophtalmologie, ORL, Imagerie (radio, échographie).**

Pour les personnes avec des difficultés importantes de communication, des modalités spécifiques d'habitation aux soins peuvent être utilisées. Des moyens de sédation simple (vigile) sont possibles pour éviter le recours à l'anesthésie générale.

Pour en savoir plus : www.handiconsult34.fr
0 805 38 38 29 (n° vert gratuit) – handiconsult34@propara.fr



Verticale : Votre arrivée

Verticale : Nos services

Verticale : Nos engagements

Verticale : Vos droits & devoirs



Equipe HandiConsult34

L'équipe professionnelle

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.

● Services de soins

Les **services de soins d'hospitalisation** à temps complet sont répartis sur 3 étages. La cadre de santé supervise l'activité infirmière et aide-soignante. Un Infirmier(e) de coordination, par étage, coordonne les activités de soins journaliers. Ils sont à votre écoute pour répondre à vos interrogations et vos suggestions.



Service d'Hospitalisation Complète :
infirmier(e)s, et aides-soignant(e)s

● Service de rééducation & de réadaptation fonctionnelle

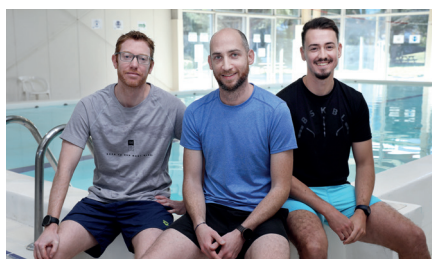
Les équipes de rééducation et de réadaptation fonctionnelle, sont composées de kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotricien et assistés de brancardiers.

Elles prennent en charge votre rééducation tout au long de votre hospitalisation, dans les unités de soins, ou sur le plateau technique situé au rez-de-chaussée.



Equipe de rééducation :
kinésithérapeutes, ergothérapeutes

● Pôle Activité Physique Adaptée & Santé



Equipe du pôle APA-S
Julien METROT, Valentin et Gabriel

En complément des activités de rééducation, il vous est proposé **plusieurs activités physiques et sportives adaptées**.

L'équipe d'enseignants en APA-S intervient sur prescription médicale, dans le respect de votre projet personnel de soins, et en accord avec les recommandations institutionnelles et scientifiques établies. Au moyen d'une diversité d'activités supports (natation, réentraînement à l'effort, kayak, handbike, sarbacane, tennis de table, tir à l'arc...), nous vous proposons un programme sur mesure, afin de vous accompagner dans votre projet de vie socio-sportive.

L'équipe professionnelle

● Education thérapeutique

Il peut vous être proposé de participer au **programme d'éducation thérapeutique** de l'établissement.

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.



Séverine LIAUDAUD

● Pharmacie

Les produits de santé (médicaments et matériels) dispensés pendant votre séjour sont fournis par **une pharmacie à usage interne à l'établissement**, et sont référencés dans l'établissement annuellement par les médecins et le pharmacien en commission. C'est pour cette raison que vos traitements habituels sont remplacés par des génériques ou des équivalents.



Le pharmacien Laurence SOULIER, Florine et Marion

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



PHARMACOVIGILANCE

Si vous constatez un effet qui vous paraît inapproprié lors de l'utilisation d'un médicament, même anodin, pensez à prévenir votre médecin ou un infirmier. Une analyse sera conduite par la pharmacie qui procèdera 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.

L'équipe professionnelle

● Assistance de service social

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 vous accompagner dans vos démarches jusqu'à la préparation de votre sortie.

Au cours de votre hospitalisation, vous ou vos proches, pouvez la contacter, en demandant à l'agent 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.**

● Psychologie clinique, Neuropsychologie et Sexologie



Annick SCHIFANO

Psychologie clinique

La rencontre avec la psychologue clinicienne concerne tous les patients pris en charge en Rééducation-Réadaptation ainsi que leurs proches s'ils le souhaitent. En lien avec l'équipe pluridisciplinaire, son rôle est d'accompagner la personne à verbaliser et intégrer les répercussions psychologiques d'une situation de handicap.

Sexologie

Une lésion médullaire peut avoir des répercussions sur votre vie sexuelle. Il est donc important d'être accompagné pour accéder à une sexualité satisfaisante. Une prise en charge pluridisciplinaire, avec votre médecin référent, un infirmier spécialisé et la psychologue sexologue, vous sera proposée. Des entretiens psycho-sexologiques vous permettront également, seul ou en couple, femme ou homme, de poser toutes vos questions. Nous aborderons si besoin votre désir d'enfants et de parentalité.

Neuropsychologie



Lucie CABRIC

La neuropsychologie s'intéresse aux relations entre le cerveau et le fonctionnement psychologique (fonctions cognitives, comportements et émotions). Elle offre un soutien et un accompagnement aux personnes qui présentent des troubles (déficit de la concentration difficultés d'apprentissage et de mémoire, perturbations de l'expression des émotions, modifications des comportements...) suite à la survenue d'une lésion cérébrale.



Marion GOUNELLE

3

Nos engagements

Qualité et Gestion des Risques

Le centre Mutualiste Neurologique Propara met l'expertise acquise depuis plus de 40 ans à votre service afin de répondre au mieux à vos attentes et vos besoins. Fort d'une culture qualité et sécurité des soins ancrée dans leur pratique, l'ensemble des professionnels est à votre écoute pour vous accompagner dans la quête de votre autonomie.

La culture de la pertinence du soin est au centre de notre démarche (le bon acte, au bon moment, à la bonne personne). Elle repose sur l'évaluation et l'amélioration continue de nos pratiques professionnelles.

Acteur de votre projet de soins

L'équipe pluridisciplinaire construit avec vous un projet de soins adapté à vos besoins et vos attentes en s'appuyant sur les différentes évaluations réalisées en début de séjour. Une fois rédigé, le projet de soins vous est présenté et remis, ainsi qu'à votre famille. Ce projet fait état des objectifs individualisés de votre prise en charge. Il repose sur la mise en œuvre d'une démarche d'éducation thérapeutique qui vous permettra d'acquérir les compétences utiles, pour mieux comprendre et gérer votre maladie afin d'améliorer votre qualité de vie. Le projet de soins ne peut avoir d'effets bénéfiques sans votre adhésion. Le projet fait l'objet de réévaluations tout au long du séjour par l'équipe pluridisciplinaire ; ces réévaluations sont abordées avec vous et votre famille lors d'entretiens réalisés avec les professionnels.

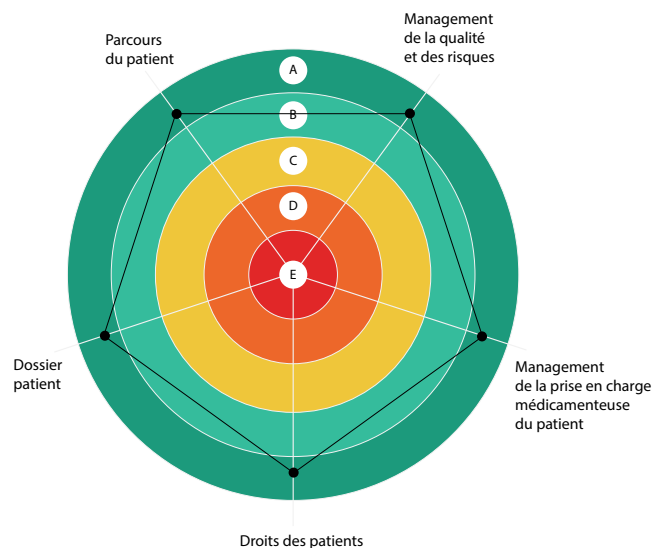
La culture qualité : un projet collectif Tous responsables, Tous engagés

Notre système de management de la qualité et gestion des risques est élaboré et mis en œuvre par des groupes de travail pluridisciplinaires.

Notre gestion des risques est axée sur la prévention. Garantir le respect des mesures d'hygiène et prévenir les infections nosocomiales, garantir le bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux, maîtriser les vigilances sanitaires et réaliser des retours d'expérience sont le socle de notre culture qualité et sécurité des soins.

Afin d'évaluer l'efficacité de notre système de management de la qualité, sécurité des soins et environnement, nous prenons en compte, notamment, et analysons :

- les risques globaux du centre
- les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS), permettant une comparaison inter-établissements, les indicateurs pertinents pour mesurer la performance de nos processus
- le résultat des enquêtes de satisfaction
- les événements indésirables.



Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé, la procédure de certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé. Cette démarche est évaluée tous les quatre ou six ans au cours de visites de certification. 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. Les résultats sont publiés sur les sites de la Haute Autorité de Santé (HAS) : www.has-sante.fr et Scope Santé : www.scopesante.fr. Lors de la dernière visite de certification, qui s'est déroulée en février 2018, le Centre Propara a obtenu la note A. La prochaine visite de certification est programmée en décembre 2024.

Lutte contre la douleur



Contrat d'engagement

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

La douleur ne doit pas être un frein à VOTRE rééducation et réadaptation !

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Lutte contre la douleur



Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Evaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

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 ... »



Lutte contre les infections associées aux soins

Au Centre Mutualiste Neurologique Propara, nous nous engageons dans la lutte contre les infections associées aux soins.

L'infection associée aux soins (IAS), anciennement appelée infection nosocomiale, est une infection qui survient au cours ou au décours d'une prise en charge de patient qu'elle soit diagnostique, thérapeutique, préventive ou éducative, et si elle n'était pas présente, ni en incubation, au début de la prise en charge.

La politique de prévention du risque infectieux mise en œuvre depuis de nombreuses années au sein du Centre Mutualiste Neurologique Propara repose sur une organisation permettant de gérer le risque infectieux sur les différentes activités proposées. L'expertise en matière de prévention du risque infectieux repose sur l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

L'ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS :
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 associées aux soins 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.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est une instance consultative qui définit annuellement la politique et la stratégie de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins, à travers un programme.



UNE BONNE HYGIÈNE DES MAINS, CE N'EST PAS UNIQUEMENT L'AFFAIRE DES SOIGNANTS.

En tant que patient ou visiteur, vous êtes concernés.

Ayez le bon réflexe pour vous protéger et ne pas contaminer vos proches.

LAVEZ-VOUS LES MAINS !

Des totems de SHA* sont à votre disposition.

*Solution Hydroalcoolique

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 associée aux soins, et à leur entourage, des précautions à prendre pour éviter de transmettre cette infection aux autres patients, à leurs proches ou au personnel.

EVALUATION

- Mise en œuvre du programme réalisée et suivie par l'EOH et par l'équipe de correspondants en hygiène (médicaux et paramédicaux)
- Réalisation d'audits de pratique
- Suivi d'indicateurs et de surveillance piloté par le EOH

- Suivi de la consommation des antibiotiques
- Rédaction d'un rapport annuel d'activité de l'EOH

Vous trouverez en annexe les membres de l'EOH si vous souhaitez les rencontrer pour plus d'informations.

LE BON SOIN
AU BON PATIENT
VOUS ÊTES
CONCERNÉ

Identitovigilance

La cellule d'IdentitoVigilance de Propara s'engage avec vous pour :

- > Éviter les erreurs sur l'identité
- > Prévenir tout risque associé aux soins
- > Faciliter la reconnaissance et le dialogue
- > Garantir des soins de qualité, en toute sécurité, tout au long de votre prise en charge, à Propara et en dehors.

LORS DE VOTRE ADMISSION :

une pièce d'identité vous sera demandée.

Contrôlez et validez vos données d'identité avec le professionnel de santé :

- > Je vérifie l'orthographe de mon nom de famille (ou nom de naissance)
- > Mon nom d'usage, mon prénom et ma date de naissance
- > Je signale si je suis déjà venu(e)
- > Je suis informé(e) sur le port du bracelet d'identification
- > Je vérifie l'absence d'erreur de saisie

TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR :

Pour votre sécurité, votre nom, prénom et date de naissance peuvent vous être demandés.

Médecins, internes, personnels soignants et administratifs, intervenants extérieurs, fournisseurs, ambulanciers,...

Ils sont là pour vous.

Si vous ne connaissez pas le professionnel de santé qui vous prend en charge, invitez-le à se présenter et n'hésitez pas à décliner votre identité.



C'est un geste de sécurité et de prévention. Il n'empêche pas une relation chaleureuse et humaine entre soignant et soigné. Il n'est jamais définitif mais toujours utile :

- les quatre premières semaines d'hospitalisation
- pour vous faciliter la communication
- lors des transferts vers les autres établissements
- lors des consultations ou des chirurgies...

*En cas de refus, il sera pris en compte et mentionné dans votre dossier.

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 ou auprès d'un médecin, du personnel soignant ou paramédical. Le nécessaire sera fait pour répondre à votre demande.

Comité de lutte contre la maltraitance

Promotion de la bientraitance

Votre arrivée

Nos services

Nos engagements

Vos droits & devoirs

LE COMITE DE REFLEXION ETHIQUE

Dans le cadre de la loi des droits des malades du 4 mars 2002, le Comité de Réflexion Ethique (CRE) 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, le Comité de Réflexion Ethique comprend des membres du personnel intervenant dans les différents domaines de la prise en charge et des membres extérieurs à l'établissement, choisis pour leurs compétences et leur intérêt pour les problèmes éthiques, ainsi que des membres de la Commission Des Usagers, notamment les Représentants des Usagers.

LE COMITE 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.





Charte de Bientraitance



La bientraitance est une culture partagée, une démarche collective :

« Elle vise à promouvoir le bien être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance »

Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Bientraitance, c'est une intention positive avec des actes concrets pour la réaliser (lutter contre l'agressivité, les violences physiques et morales,...).

Identification, des besoins de la personne pour lui apporter une réponse adaptée à sa situation.

Ecoute, c'est reconnaître ce qui est exprimé même si on ne peut y remédier. « Bien écouter, c'est presque répondre » Marivaux.

Neutralité, c'est accompagner l'utilisateur, sans jugement, respecter son identité en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.

Tissage, c'est favoriser les liens sociaux et familiaux selon les moyens mis à disposition par l'institution.

Respect des libertés de choix, de la confidentialité, de la dignité de la personne, de ses valeurs, de ses convictions personnelles et religieuses.

Autonomie, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme du patient. Exploiter au maximum ses capacités physiques, en tenant compte de son état psychologique.

Individualisation, personnaliser le projet de soins et le projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

Traitement, entendre et reconnaître mais aussi traiter la douleur, les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient.

Accompagnement, c'est participer en équipe à la reconstruction morale, physique et la réinsertion sociale.

Niveau de satisfaction des usagers, en tenir compte dans ses pratiques.

Communication, assurer une qualité d'échange et de compréhension.

Ecoute, encore et toujours : former les professionnels, favoriser l'échange et le soutien entre professionnels.

Rédacteur : N.LAFONT
Création : || DCI ||
Révision : || DC ||

4

Vos droits & devoirs

Vos droits

> LE RESPECT DES DROITS DU PATIENT EST UNE DES PRIORITÉS DE NOTRE ÉTABLISSEMENT.

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. De plus, 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.

La [Charte de la personne hospitalisée](#) est affichée dans chaque secteur de soins. Elle énonce les principes généraux de la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées. Elle a pour objectif de faire connaître à toute personne accueillie dans un établissement de santé ses droits essentiels.

● 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 nécessaire 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.

● 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 [sur demande écrite auprès de la Direction](#), conformément à la loi du 4 mars 2002.

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 ouvrés si le dossier a moins de 5 ans et de 2 mois si le dossier à plus de 5 ans.

Vos droits

● Certification (Cf. Article L.1111-6 du code de la santé publique)

Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé, 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.

La publication des résultats nationaux sur le site internet QualiScope de la HAS vous permet de visualiser les résultats comparatifs inter-établissements. **Nos résultats** institutionnels sont affichés dans l'entrée de l'établissement, ainsi que de la salle des familles, vous pouvez les consulter librement et ainsi vous rendre compte de notre dynamique d'amélioration en matière de qualité et de sécurité des soins.

Lors de la dernière certification, qui s'est déroulée en février 2018, le Centre Propara a obtenu la meilleure note possible. Cette note nous permet d'être certifiés exceptionnellement pour 6 ans. La prochaine certification, sous sa nouvelle version, est programmée en décembre 2024.

● Satisfaction des usagers

Donner son avis, c'est :

- Participer à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé;
- Inscrire la satisfaction des patients au cœur de la stratégie du système de santé;
- Faire sa part pour la santé de tous.

Au cours du premier mois d'hospitalisation, nous vous proposerons de remplir un questionnaire ciblé sur votre arrivée au Centre Propara. Ce questionnaire interne et anonyme nous permet de maintenir une amélioration continue de notre qualité d'accueil et de soins.

E-satis est le 1^{er} dispositif national de **mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients** qui est validé par la Haute Autorité de Santé.

Vous serez invité à y participer en communiquant votre adresse mail au bureau des entrées. Celle-ci sera communiquée uniquement à l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) pour l'envoi du questionnaire de satisfaction e-satis.

Dans un délai de 2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail, envoyé automatiquement par la plateforme e-Satis de l'ATIH, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne.

Les résultats de l'enquête sont anonymes et ne peuvent pas être reliés à l'adresse mail des patients. Vous pouvez consulter les derniers résultats affichés dans la salle des familles.

● 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.

Vos droits

● Evènements indésirables

Vous avez la possibilité de signaler un dysfonctionnement ou un évènement indésirable associé aux soins auprès de la responsable en soins infirmiers ou de rééducation ou via le professionnel soignant présent.

● Informatique et Protection des données à caractère personnel

Les données recueillies par le Centre Propara, responsable de traitement, font l'objet de traitements dont la finalité est votre prise en charge, et sont également destinées à l'amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins.

La collecte de ces données est basée sur une obligation légale (code de la santé publique) et sur l'obligation de sauvegarde de vos intérêts vitaux.

Les données collectées peuvent concerner :

- L'identification
- La vie personnelle ou professionnelle
- Des informations d'ordre économique et financier
- Des données sensibles, c'est le cas notamment des données de santé

Les destinataires des données

Vos données personnelles sont recueillies pour la gestion administrative, la facturation et la gestion médicale de votre dossier.

Vos données de santé sont réservées à l'équipe pluridisciplinaire de votre parcours de soins. Elles peuvent également être mises à disposition des personnes habilitées dans le cadre de la démarche qualité / gestion des risques et des travaux statistiques de l'établissement.

Durée de conservation des données

Vos données, dont votre dossier médical, sont conservées conformément au Code de la Santé Publique.

Vos droits

- Droit d'accès
- Droit à l'effacement
- Droit de rectification et limitation

Pour toute information concernant vos droits sur les traitements de données personnels gérées par le Centre Propara, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPD) :

- par mail à l'adresse suivante : dpd@propara.fr
- par courrier : CENTRE PROPARA – Délégué à la Protection des Données
263, rue du caducée - 34090 Montpellier

Ou rendez-vous sur le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : www.cnil.fr

*Règlement Général Européen sur la Protection des Données, entré en vigueur le 25 mai 2018.

Règlement intérieur destiné aux patients

Votre arrivée

Nos services

Nos engagements

Vos droits & devoirs

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 patients en cours d'hospitalisation se doivent d'observer les dispositions du [règlement d'intérieur](#) qui est soumis à l'approbation dès l'admission.

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.



Alcool

Il est formellement prohibé d'apporter, ou de se faire apporter, des boissons alcoolisées. Le non-respect de cette disposition est un motif de renvoi.

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.



Animaux

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

L'utilisation de votre image est réglementée 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).



Autorisation photos et vidéos

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



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.

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.



Chambres

Un changement de chambre peut être imposé au cours du séjour. Les chambres individuelles seront proposées dans la mesure des disponibilités de l'établissement.

Règlement intérieur destiné aux patients



Circulation interne et externe

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 exceptionnelle peut vous être accordée compte tenu de la longueur du séjour et de votre état de santé. 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). Votre retour doit s'effectuer dans le respect des horaires convenus (cf point 16).



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.



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 ayant 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.



Dommmages matériels

Le respect des règles d'hygiène, en vigueur dans l'établissement, oblige à limiter 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, 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.

À son arrivée, le patient remet une attestation d'assurance de responsabilité civile au bureau des entrées, mentionnant la période de garantie. 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...). 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.

Règlement intérieur destiné aux patients

Cette obligation est valable pour tous les appareils, y compris les ordinateurs et les locaux mis à disposition.

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.



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.



Médicaments

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



Nourriture

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



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 de l'équipe du service social.

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



Permissions de week-end

Des permissions à la journée, le week-end et les jours fériés sont possibles sous réserve de l'accord du médecin référent. Les demandes doivent être adressées au secrétariat médical au plus tard le mardi précédent le week-end concerné. Merci de bien vouloir respecter les horaires convenus pour votre départ et votre retour.



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.



Respect des horaires

Afin de vous offrir la meilleure prise en soins possible, une organisation précise est établie par l'équipe pluridisciplinaire. Nous vous demandons de respecter les horaires des soins, des consultations, des traitements et des prises de médicaments. En ce qui concerne l'horaire du retour des permissions de sorties exceptionnelles, il ne doit pas dépasser 20 heures.



Restauration

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

Règlement intérieur destiné aux patients



Réunion conviviale organisée à la demande du patient, dans l'établissement

Elle pourra avoir lieu, à l'occasion d'évènements précis, après demande écrite validée par le Directeur de l'établissement. Elle devra être terminée impérativement à 20 heures. 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.



Sorties contre avis médical

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



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 personnes en situation de handicap 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.



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.



Téléphone fixe

Vous pouvez vous faire installer une ligne téléphonique dans votre chambre à tout moment lors de votre séjour en vous adressant aux agents d'accueil.



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.



Transport

Depuis le 1^{er} octobre 2018, l'assurance maladie ne prend plus en charge le transport pour les permissions pour convenance personnelle du patient. Toute demande de permission devra être faite au médecin référent, au plus tard le mercredi soir pour le week-end de la semaine.

Plusieurs possibilités pour le transport :

- L'entourage du patient peut assurer son transport
- Le patient préfère travailler avec les sociétés d'ambulances qui travaillent habituellement avec Propara (les noms et coordonnées des sociétés)

Règlement intérieur destiné aux patients

d'ambulances sont disponibles au secrétariat médical ou sur internet)

- Le patient préfère choisir lui-même la société d'ambulance.

A l'exception des transports prescrits par les médecins de Propara pour des raisons médicales, l'organisation des transports pour les permissions incombent au patient et/ou sa famille.



Les visites

Sauf contre-indication médicale, les visites sont autorisées après les activités de soin et de rééducation, de 12h à 20h. 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.

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. point sur le respect des horaires).

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 règlement intérieur
peut entraîner le renvoi
du Centre !**

Commission des usagers - CDU



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

> Quel est le rôle de la CDU ?

La CDU 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.

Vous trouverez en annexe la liste des membres de la CDU, si vous souhaitez les rencontrer pour plus d'informations.

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 toute explication 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 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 CDU (représentant des usagers ou personnel soignant, membre de la CDU), un vendredi sur deux de 13h à 14h. Vous retrouverez les dates de permanences affichées dans la salle des familles.

Commission des usagers - CDU

AUPRÈS DU PRÉSIDENT CHARGÉ DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

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

Centre Mutualiste Neurologique Propara
Parc Euromédecine – 263, rue du caducée
34090 Montpellier
ou par mail : cdu@propara.fr

Chaque réclamation est instruite en réunion de CDU, 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 CDU. Ces derniers vous recevront vous et votre famille pour examiner les difficultés que vous rencontrez. La composition nominative de la CDU est affichée dans les unités de soins, ainsi que dans la salle des familles. Vous pourrez formuler votre réclamation par écrit.

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 mail au secrétariat de direction : secdir@propara.fr.



Pour tout renseignement
sur vos droits en général,
vous pouvez consulter
le site :
www.defenseurdesdroits.fr



TÉMOIGNAGES

Les Représentants des Usagers siègent à la Commission Des Usagers dont la mission première est de veiller au respect des droits des patients.

Ils participent activement, avec l'ensemble du personnel, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et des prises en charge.

Ayant un rôle essentiel, ils créent du lien entre les usagers (patients, familles) et le Centre, et peuvent être contactés directement :

cdu@propara.fr

**Vous avez effectué un séjour
au sein du Centre Propara,
envoyez-nous votre témoignages :
secdir@propara.fr**



“Représentant des usagers au centre Propara et tétraplégique depuis de nombreuses années, je m'efforce d'être partie prenante dans le développement de l'établissement qui, outre sa spécificité, se caractérise par la mise en oeuvre d'importants projets au bénéfice des personnes en situation de handicap, par exemple HandiConsult34.”

M. Bernard FOULON
APF France Handicap
(ancien patient du Centre Propara)

INDEX

A	
Animaux	18, 22
Associations	21, 28
Assurances	5, 6, 23, 28
B	
Bibliothèque	18, 22
Boisson / Nourriture	21, 28
Bracelet d'identification	5, 6, 23, 28
C	
CDU (Commission des Usagers)	18, 22
Chambre (particulière)	21, 28
Climatisation	5, 6, 23, 28
Confidentialité	18, 22
Consentement éclairé	21, 28
Courrier	5, 6, 23, 28
Cultes	18, 22
D	
Directives anticipées	21, 28
Domage lié aux soins	5, 6, 23, 28
Domages matériels	18, 22
Don d'organes	21, 28
Dossier médical	5, 6, 23, 28
E	
Evènements indésirables	28
F	
Fin de vie	18, 22

INDEX

I

Incendie	21, 28
Informatique / Internet	5, 6, 23, 28
Interprète	18, 22
Intervenants extérieurs / Scolarité	21, 28
Intimité	5, 6, 23, 28

L

Linge	18, 22
-------	--------

M

Majeurs vulnérables	21, 28
Médicaments	5, 6, 23, 28

O

Objets de valeur	5, 6, 23, 28
------------------	--------------

P

Parking / Stationnement	18, 22
Permissions de sortie	21, 28
Personne de confiance	5, 6, 23, 28
Photos / Vidéos	18, 22

R

Recherche	21, 28
Restauration	5, 6, 23, 28

S

Sorties contre avis médical	18, 22
-----------------------------	--------

T

Tabac	21, 28
Téléphone	5, 6, 23, 28
Télévision	18, 22
Transport	5, 6, 23, 28

V

Visite / Accompagnant	18, 22
-----------------------	--------



Pour se rendre à Propara



Centre Mutualiste Neurologique Propara

Parc Euromédecine - 263, rue du Caducée

34090 Montpellier

Tél : 0826 306 704 - Fax : 04 67 04 67 00

Coordonnées GPS

Latitude : 43.6433

Longitude : 3.833

B Par autobus urbain : Ligne 16 - «Val d'Aurelle»

T Par tramway : Ligne 1 - «Euromédecine»



