



CLINIQUE DE  
**VERDAICH**

Clinique de soins de suite  
et de réadaptation

# Livret d'accueil





# Bienvenue

Vous êtes hospitalisé(e)  
à la clinique de Verdaich.

La direction et le personnel de la clinique sont heureux de vous accueillir et vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d'accueil, conçu à votre intention, vous donnera toutes les indications utiles pour faciliter votre séjour.

Soyez assuré(e) que les équipes médicales, soignantes, administratives et hôtelières, mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.

*La Direction*

# Formalités administratives

## LES PIÈCES QUI VOUS SERONT DEMANDÉES

- Carte vitale
- Une pièce d'identité
- Votre attestation de sécurité sociale
- Copie de votre carte mutuelle
- Chèque de caution de 200 €
- Chèque de caution de 1200 € si vous demandez une chambre particulière

Vous trouverez en annexe une fiche récapitulative des tarifs de l'ensemble de nos prestations (télévision, clés et dégradations éventuelles...).

## POUR LES PERSONNES PARLANT UNE LANGUE ÉTRANGÈRE

La charte du patient hospitalisé est à votre disposition à la réception en anglais, allemand, espagnol et en braille, ainsi que la liste du personnel parlant une langue étrangère. Vous pouvez également consulter le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## NÉCESSAIRE À VOTRE ARRIVÉE

- Survêtement
- Chaussures de sport
- Maillot de bain
- Bonnet de bain (obligatoire)
- Nécessaire de toilette dont gel douche liquide, serviettes de toilettes et gants



**Le service d'accueil** est à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 12h00.

**Les admissions** ont lieu tous les jours de 9h00 à 17h00, sauf le samedi et le dimanche.

- Peignoir de bain
- Drap de bain (piscine)
- Rasoir électrique
- Thermomètre sans mercure

## À LA FIN DE VOTRE SÉJOUR

Vous devez régler les diverses prestations qui ne sont pas prises en charge par les organismes sociaux ou mutualistes.

L'instruction ministérielle du 29 Juillet 1993 dispense que seul le forfait journalier est dû le jour de la sortie. En conséquence, vous voudrez bien prendre vos dispositions pour libérer la chambre au plus tard à 10h. Un local est à votre disposition pour stocker vos effets personnels.



# Sommaire

La clinique de Verdaich.....	6
Présentation de l'équipe.....	8
Le déroulement de votre séjour.....	10
La prise en charge médicamenteuse.....	12
Les services annexes.....	13
La vie au sein de la clinique.....	14
Vos droits.....	16
Les règles à respecter et interdictions.....	20
Informations complémentaires.....	22
Annexe.....	26

# La clinique de Verdaich



## L'ESPRIT DE VERDAICH : UN ÉTABLISSEMENT INDÉPENDANT TOURNÉ VERS L'INNOVATION

Établissement de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), la clinique de Verdaich est l'un des tous premiers centres de rééducation fonctionnelle français. Acteur de référence en Occitanie, la clinique s'est spécialisée dans les affections du système nerveux notamment dans la prise en charge rééducative des AVC, des traumatisés crâniens et des blessés médullaires.

L'équipe médicale et paramédicale bénéficie d'une longue expertise dans la prise en charge des amputés et des polytraumatisés. La clinique de Verdaich propose des séjours de rééducation et réadaptation (classement A par l'HAS), mettant le patient au cœur de son projet et proposant des

consultations externes pour un suivi post rééducation.

Nouveaux équipements, aménagements adaptés et prise en compte du parcours patient constituent les bases d'une démarche d'innovation permanente dans le respect des besoins de chacun. Située à 40 km de Toulouse, la clinique de Verdaich s'est développée depuis 1967, au cœur d'un parc arboré, en liaison directe avec de nombreux établissements locaux dont le CHU de Toulouse et le CHIVA de l'Ariège.

Des consultations spécialisées sont proposées pour les patients amputés, blessés médullaires et victimes d'AVC.

### L'hospitalisation de jour propose :

- Une prise en charge de la spasticité : réglage et remplissage des pompes de baclofène et injections de toxine botulique
- Des bilans urodynamiques
- La validation du fauteuil roulant électrique



## RÉUSSIR ENSEMBLE : DES ENGAGEMENTS RSE AU QUOTIDIEN

Consciente de l'importance des enjeux sociétaux, la clinique de Verdaich conduit depuis plusieurs années un plan d'actions visant à limiter les impacts de son activité au niveau écologique, social et économique. Ces engagements se traduisent à plusieurs niveaux par :

- Une utilisation rationnelle des ressources (énergies, fluides...)
- Une gestion quotidienne du tri des déchets et leur acheminement en filières
- Une approche de restauration responsable (circuits courts, produits locaux et de saison)
- Une réhabilitation des espaces extérieurs encourageant la biodiversité (ferme, ruches)
- Une politique RH favorisant la qualité de vie au travail en collaboration avec la médecine du travail
- Une politique proactive de formation des équipes
- Un nouveau programme de recherche pour optimiser la prise en charge des patients
- Une contribution forte au développement territorial par le biais de partenariats locaux
- une implication importante auprès du monde associatif régional (Comète pour l'insertion, Semaine handisport...) et dans les instances sectorielles pour contribuer à l'évolution des pratiques métiers (FHP Occitanie, FHP SSR)
- Un soutien à la dynamique collective favorisant la convivialité, le partage et le bien-être des patients et des anciens patients (association Verdaich/Activ)

# Présentation de l'équipe



## DIRECTION GÉNÉRALE

Établissement gestionnaire : SOCIÉTÉ DES CLINIQUES DU MIDI

Directrice : Delphine BALERDI

## ÉQUIPE MÉDICALE

### MÉDECINE PHYSIQUE ET RÉADAPTATION

**D<sup>r</sup> RITZK Sabine**  
s.ritzk@clinique-verdaich.com  
Présidente du Comité de lutte contre la douleur  
Diplôme universitaire douleur

**D<sup>r</sup> HUG Amalia**  
a.hug@clinique-verdaich.com  
Médecin généraliste

**D<sup>r</sup> GANIA Lionel**  
l.gania@clinique-verdaich.com  
Diplôme universitaire de l'appareillage de l'handicapé moteur,  
Diplôme universitaire pathologie rachidienne,  
Diplôme inter universitaire échographie,  
Diplôme universitaire urodynamique et Uroneurologie

**D<sup>r</sup> MILCAMPS Juliette**  
j.milcamps@clinique-verdaich.com  
Diplôme universitaire de l'appareillage de l'handicapé moteur,  
Diplôme universitaire Lymphologie et Ulcères

**D<sup>r</sup> MAURUC-SOUBIRAC Elsa**  
e.mauruc@clinique-verdaich.com  
Diplôme universitaire de neuro-urologie

### MÉDECINE PHYSIQUE ET RÉADAPTATION

**D<sup>r</sup> GUEBLE Jean-Marc**  
jm.gueble@clinique-verdaich.com

Président de la Conférence Médicale d'Établissement Président  
équipe opérationnelle hygiène  
Diplôme inter universitaire médecine physique et réadaptation,  
Diplôme universitaire hygiène hospitalière

**D<sup>r</sup> CHAUVIN Rodolphe**  
r.chauvin@clinique-verdaich.com

Diplôme inter universitaire Médecine physique et réadaptation

### RADIOLOGUE

**D<sup>r</sup> DOMERGUE Anne**  
a.domergue@clinique-verdaich.com

### DIABÉTOLOGUE

**D<sup>r</sup> HERNANDEZ Gisèle**  
g.hernandez@clinique-verdaich.com

## MÉDECINS CONSULTANTS

Cardiologue

Neurochirurgiens

Chirurgiens orthopédiques

## ÉQUIPE PARAMÉDICALE

- Deux cadres de santé infirmier et un cadre de santé de rééducation animent une équipe de plus de 90 professionnels paramédicaux (IDE, aide-soignants, Kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, psychomotricien, psychologue, animateurs, professeurs en Activités Physiques Adaptées (APA), diététicienne, conseillères en économie sociale et familiale) qui vous accompagneront tout au long de votre rééducation.

- Un service de radiologie
- Une pharmacie
- Un pôle réinsertion vous accompagnera pour les démarches associés à votre sortie
- Un pôle d'éducation thérapeutique. Après analyse et prescription de votre médecin référent un programme d'éducation thérapeutique peut vous être proposé. Il fera partie intégrante de votre prise en charge.
- Un service qualité

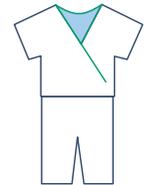
## IDENTIFICATION DU PERSONNEL

Vous pourrez identifier le personnel soignant grâce au badge et la couleur des tenues :

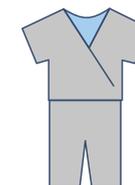
- **Tenue blanche :**  
médecins, infirmiers, rééducateurs.
- **Tenue blanche avec liserets verts :**  
aides soignants.
- **Tenue grise :**  
agents hôteliers.
- **Tenues bleue :**  
brancardiers.



médecins,  
infirmiers,  
rééducateurs



aides soignants



agents hôteliers



brancardiers

# Le déroulement de votre séjour

## LE JOUR DE VOTRE ARRIVÉE



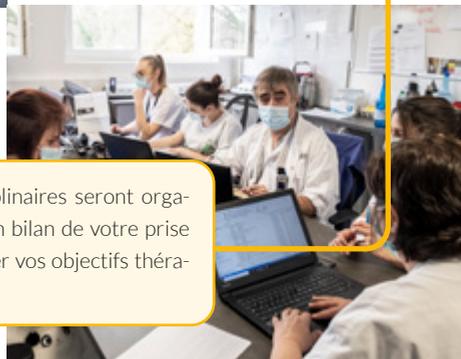
Un médecin référent vous sera attribué et établira avec vous le projet thérapeutique et la durée approximative de votre séjour.

Les infirmières et les aides soignantes effectueront auprès de vous un recueil de soins qui permettra d'évaluer vos besoins.

Le jour de votre arrivée, le coordonnateur de parcours vous donnera les indications sur le déroulement de votre prise en charge. La diététicienne réalisera avec vous un bilan diététique, recueillera vos souhaits et vos allergies alimentaires éventuelles.

## AU COURS DE VOTRE SÉJOUR

Des réunions pluridisciplinaires seront organisées afin de réaliser un bilan de votre prise en charge et de réévaluer vos objectifs thérapeutiques.

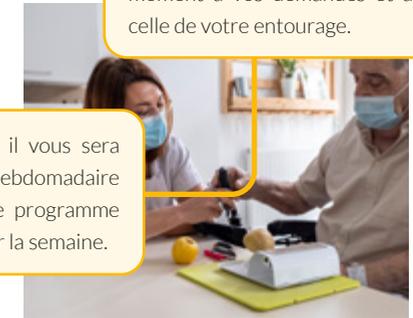


La rééducation et la réadaptation qui seront proposées avec votre accord et/ou celui de votre entourage, vous seront personnalisées, adaptées à vos besoins et en adéquation avec votre projet de soins, projet de vie. Vous serez pris en charge, sur prescription médicale, par différents professionnels qui assureront les activités de rééducation, réadaptation, réinsertion, qui seront progressivement mises en place. Ce programme évoluera en fonction de votre état de santé, par conséquent certaines activités pourront être stoppées, temporairement ou définitivement et d'autres programmées au cours du séjour.

Un programme de soins individualisés et personnalisés vous sera proposé par l'équipe infirmière en collaboration avec les aides soignants, dès votre admission, en adéquation avec votre projet de soins, projet de vie. Ce programme évoluera en fonction de vos besoins, tout au long de votre hospitalisation. La présence continue des personnels soignants, 24 heures sur 24, permet de répondre à tout moment à vos demandes et à celle de votre entourage.



Durant votre séjour il vous sera remis votre agenda hebdomadaire vous indiquant votre programme de prise en charge sur la semaine.



## Quels seront mes horaires de rééducation ?

La rééducation se déroule du lundi au vendredi de 8h45 à 12h00 et de 13h30 à 17h00. Le samedi, une séance de rééducation a lieu sur le plateau technique entre 8h30 et 16h00.

Vos horaires personnalisés vous seront communiqués par chaque professionnel de rééducation concerné. Votre kinésithérapeute vous donnera votre emploi du temps qui regroupe l'ensemble de vos activités de rééducation. Cet emploi du temps sera sujet à variation en fonction de l'évolution de votre état de santé et donc de vos besoins.

## VOTRE SORTIE

La date de sortie sera fixée avec votre accord par votre médecin référent.

Le pôle réinsertion est à votre disposition pour vous accompagner dans votre projet de sortie : Une conseillère en économie sociale & familiale vous aidera dans les démarches pour la mise en place d'aides favorisant votre retour à domicile.

# La prise en charge médicamenteuse

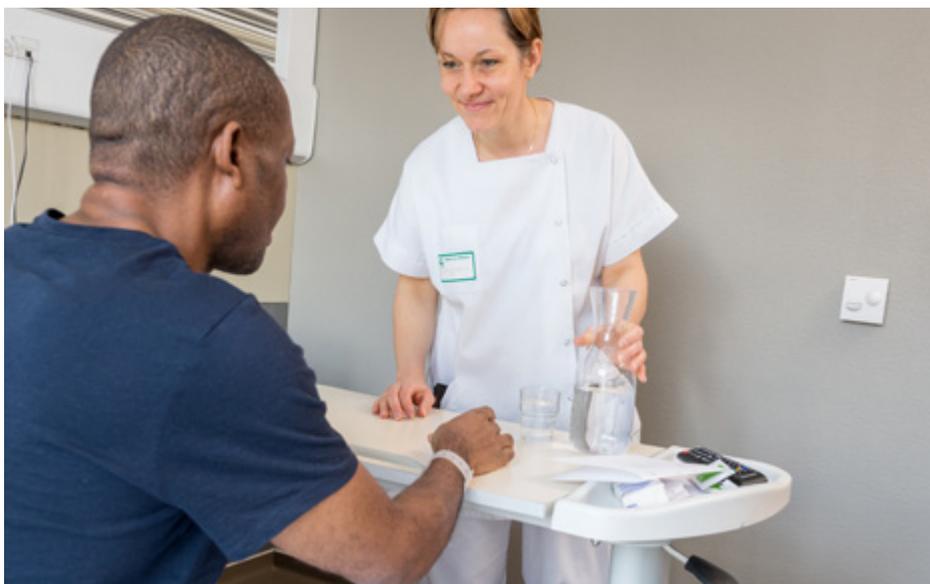
Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer ; vous participez au **Bon médicament** qui vous est administré, à la **Bonne dose**, au **Bon moment** et selon la **Bonne voie d'administration**.

Votre traitement personnel doit être communiqué le jour de votre arrivée à votre médecin référent et vous devez remettre les médicaments en votre possession à l'infirmier ou à votre entourage. Ils vous seront restitués à la fin de votre séjour.

Les traitements médicamenteux, les dispositifs médicaux stériles, nécessaires à la prise en charge de l'autonomie, sont délivrés aux patients lors des :

- sorties en week-end thérapeutiques
- hospitalisations de jour, dans les établissements de court séjour (consultations).

Pour les patients en hospitalisation de jour, la dispensation d'une pochette nominative médicamenteuse, préparée pour 7 jours (week-end compris) est délivrée à l'infirmier des HDJ, le mercredi.



# Les services annexes

## TÉLÉPHONE

Le numéro de la clinique est le 05 61 50 91 00, pour joindre l'accueil depuis votre chambre composez le 5.

A votre demande une ouverture de ligne directe vous est attribuée à votre arrivée que vous pouvez alimenter en unités au fur et à mesure de votre séjour.

## CONNEXION WIFI

L'utilisation du WIFI est gratuite.

Vous pouvez vous connecter directement via le réseau VERDAICH.

Vous devez accepter la charte (conditions d'utilisation) et votre accès Internet sera ouvert.

## TÉLÉVISION

Notre établissement reçoit les principales chaînes de la TNT. Votre demande de branchement doit être adressée à l'accueil. Le paiement s'effectue fin de mois ou fin de séjour suivant la durée. Toutefois un chèque de caution de 200 euros vous sera demandé lors de la remise de la télécommande (ce chèque vous sera rendu à la sortie). Des casques sont également à votre disposition à l'accueil.

## COURRIER

Une boîte aux lettres est à votre disposition à l'accueil ; levée du courrier chaque jour à partir de 10h00.

## JOURNAUX

Vous avez la possibilité de commander des journaux et revues en vous adressant à l'accueil.

## SERVICES DIVERS

Pédicure, coiffeur, esthéticienne, bibliothèque, prestation de pressing. Renseignements et inscriptions à l'accueil.

## HANDISPORT ET ANIMATION

Le programme des animations du jour est diffusé sur les points d'informations par le biais des télévisions.

## ENSEIGNEMENT

Si vous le jugez nécessaire vous pouvez contacter : AEEMA, Place de l'Hôtel de Ville, 09340 VERNIOLLE

Tél. : 05 61 69 33 70 - Fax : 05 61 67 18 76

## TRANSPORTS, HÉBERGEMENTS, RESTAURATION POUR LES ACCOMPAGNANTS

Possibilités d'hébergement sur place pour les accompagnants suivant disponibilité sur demande auprès de l'accueil.

Des renseignements concernant les transports, les hôtels, les chambres d'hôtes et la restauration sont à votre disposition à l'accueil.

# La vie au sein de la clinique

## AUTORISATIONS DE SORTIE

Aucune autorisation de sortie à but thérapeutique n'est autorisée à l'unité d'éveil et à l'unité EVC/PVR.

Dans les autres secteurs d'hospitalisation des autorisations de sortie à but thérapeutique peuvent être accordées, compte tenu de la longueur du séjour et de l'état de santé du patient. Elles seront toujours inférieures à 48 heures et au rythme **d'une fois par mois** pour les séjours supérieurs à un mois. La place étant conservée, vous aurez à acquitter certains frais correspondant à l'immobilisation (notamment de la chambre particulière).



### Des permissions de moins de 12 heures seront accordées :

- le samedi après les soins de rééducation jusqu'à 21h00,
- le dimanche et les jours fériés de 9h00 à 21h00.

### Toutes sorties de l'établissement doit être soumise à autorisation médicale écrite.

Toute demande de sortie doit s'effectuer à l'accueil. Pour les autorisations de sortie de week-end, les demandes doivent se faire du lundi au mercredi dernier délai.

## VISITES

Elles sont autorisées tous les jours en dehors des périodes de soins et de rééducation ; de 12h00 à 13h30 et de 17h15 jusqu'à 21h00. Le dimanche à partir de 11h00 jusqu'à 21h00. La nuit sauf exception justifiée médicalement, la présence des accompagnateurs n'est pas autorisée dans l'établissement.

## RESTAURATION

Durant votre séjour nous aurons le plaisir de vous proposer des menus à la carte. Vos repas vous seront servis en chambre.



### Horaires des repas :

- Petit-déjeuner : à partir de 8h00
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Dîner : à partir de 18h30

Les préférences religieuses sont prises en compte à travers des menus à choix multiples vous offrant la possibilité de respecter vos convictions. Si vous désirez que des accompagnateurs prennent leurs repas en salle à manger, le signaler à l'accueil, où les repas seront réglés.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Il se peut que le rythme des sorties ne nous permette pas dès votre arrivée, de vous attribuer une chambre individuelle. Si tel était le cas, nous vous demanderions de nous en excuser.

Le supplément financier peut être pris en charge en totalité ou partiellement par votre mutuelle. Dans le second cas, il vous sera demandé d'acquitter le supplément.

## VISITEURS BÉNÉVOLES

Durant votre séjour, des visiteurs bénévoles membres de l'association VMEH (Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers) sont à votre disposition. Si vous souhaitez faire appel à leurs services, n'hésitez pas à informer les soignants.

## ACTIVITÉS CULTURELLES

Différentes activités culturelles vous sont proposées durant l'année. Vos familles sont également invitées à y participer. Les thèmes proposés seront présentés sur les points d'informations (télévisions) situées sur les zones de convivialité et sur les zones de rééducation.



# Vos droits

## DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Conformément à la Loi du 4 mars 2002 médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

Enfin, vous avez, au choix, accès à votre dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désigneriez.

Cette communication a lieu au plus tard dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai de 48h.

La consultation sur place est gratuite et s'effectue en présence d'un médecin ; la photocopie des documents ou leur envoi vous seront facturés.

Se renseigner auprès du bureau des admissions pour les formalités.

Le dossier médical est conservé par l'établissement durant 20 ans à compter de la date de la dernière consultation, conformément à l'article R1112-7 du code de la santé publique, d'une manière générale ce délai ne constitue pas un butoir en cas de litige.



## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

L'établissement dispose d'un système informatisé destiné à gérer plus facilement le fichier des patients dans les conditions fixées par la loi du 06 Janvier 1978.

Nous nous engageons, conformément aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) à sécuriser et à respecter la confidentialité des données recueillies.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire des praticiens ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical.

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 06 Janvier 1978 susvisée. Selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que

pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Par ailleurs votre droit d'accès est inaliénable et vous pouvez l'exercer auprès de nos services.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez rédiger des « directives anticipées » pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt d'un traitement inutile ou la prolongation artificielle de la vie.

Dans ce cas, vous devez avertir l'établissement de leur existence afin que les médecins puissent les consulter.

## GARANTIE DE LA NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Tout patient hospitalisé qui le désire bénéficie de la possibilité de ne pas voir sa présence divulguée. Adressez-vous au secrétariat des admissions.

## INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'une information claire, loyale et adaptée sur votre état de santé et les traitements qui vous sont proposés.

Votre consentement sera systématiquement recherché pour tout acte médical, ainsi que pour le dépistage des maladies infectieuses, si nécessaire.



## MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

Les informations sur les soins que doivent recevoir les mineurs et les majeurs protégés sont délivrés à leurs représentants légaux. Cependant le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement. Il doit dans la même mesure les faire participer à la prise de décision les concernant.

Pour les patients mineurs, le professionnel de santé peut disposer du consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le professionnel de santé devra s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation.

Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure afin de pouvoir mettre en œuvre le traitement.

Le professionnel de santé pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

## PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades, l'établissement vous propose la désignation d'une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.

Celle-ci sera consultée au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une personne de tutelle est ordonnée.

Cette désignation vous sera demandée dès votre arrivée et est révocable à tout moment.

## COMMISSION DES USAGERS

Conformément à l'article L.1112-3 du code de la santé publique la commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les demandes de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de celles-ci et être informés des droits de leurs demandes.

**Cette commission est composée comme suit :**

- **Président :** Delphine BALERDI
- **Vice Président :** M<sup>r</sup> Alain PRESANI, représentant des usagers
- **1<sup>er</sup> médiateur :** D<sup>r</sup> Lionel GANIA
- **Médiateur suppléant :** D<sup>r</sup> Elsa MAURUC
- **2<sup>ème</sup> médiateur :** Nathalie LAFITTE
- **Médiateur suppléant :** Perrine CAUSSE
- **Représentant du conseil d'administration :** Jean Robert BIAUDOUT
- **Représentant du personnel IDE :** Sylvie BERGEAUD
- **Suppléant :** Emmanuelle GERANT

**Usagers en santé :**

- **Titulaires :** Alain PRESANI, Bernadette FAURE
- **Suppléants :** Christian GAYCHET



## GESTION DES PLAINTES

### Article R1112-91 du code de la santé publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

### Article R1112-92 du code de la santé publique

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

### Article R1112-93 du code de la santé publique

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie

## LIBERTÉ DE CIRCULATION

Nous nous engageons à respecter à tout moment toute décision de quitter l'établissement, qu'elle qu'en soit la raison, à condition que vous acceptiez les risques encourus qui vous seront décrits par votre médecin référent et que vous exprimiez cette décision par écrit.

de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

### Article R1112-94 du code de la santé publique

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



# Les règles à respecter et interdictions

## NUISANCES SONORES

Vous trouvant dans un établissement de soins, nous vous demandons de vous soumettre à certaines règles élémentaires telles que le respect d'autrui, notamment en matière de nuisances sonores. Il est donc demandé de ne plus circuler dans les couloirs à partir de 20h00, de fermer les portes avec douceur et respecter le repos d'autrui en limitant le son du téléviseur.

## SÉCURITÉ

### La balnéothérapie :

Il s'agit d'un local humide dans lequel les risques de glissade sont importants malgré toutes les précautions d'usage notamment dans le choix des revêtements de sol.

Nous vous demandons instamment de ne pas utiliser dans ces locaux vos produits d'hygiène habituels (savon ou shampoing) qui ne pourraient qu'aggraver ce type de risques.



### Incendie :

En cas d'incendie informez immédiatement le personnel de service ; celui-ci a reçu une formation adaptée conformément à la réglementation en la matière. Les consignes de sécurité ainsi que les plans d'évacuations sont affichés dans chaque service, consultez-les.

### Tabac :

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans l'établissement (décret 2006-1386 du 15 novembre 2006).

Nous vous informons qu'un guide pratique « J'arrête de fumer » est à votre disposition à l'accueil, que vous pouvez recevoir plus d'informations en appelant Tabac Info Service au 0 825 309 310 ou en vous connectant sur le site [www.tabac-info.net](http://www.tabac-info.net)

### Alcool :

Il est interdit d'introduire de l'alcool ou autre produit illicite dans l'enceinte de l'établissement.

### Téléphone portable :

Les téléphones mobiles cellulaires présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position arrêt, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire du EM1 n°40 du 09 octobre 1995). L'usage du téléphone portable est interdit sur les plateaux de rééducation.



## HYGIÈNE

### Se laver les mains ou utiliser la solution

#### hydro alcoolique :

- avant d'aller en rééducation
- avant et après être allé aux toilettes
- après vous être mouché
- avant et après avoir mangé
- au retour dans votre chambre après une promenade

### Nous vous recommandons également :

- de ne pas toucher à vos pansements, sondes et matériels d'ostéosynthèse
- de signaler le plus tôt possible toute anomalie, gênes dans vos mouvements et douleur.

## PRÉCAUTIONS

- Ne pas vous lever, prendre l'appui sans l'accord de l'équipe médicale.
- Bien verrouiller vos fauteuils roulants lors de tout transfert.
- Ne pas hésiter à utiliser votre sonnette, notamment la nuit afin de solutionner tout problème personnel.
- Demander la clé de votre chambre (contre caution) à l'accueil.
- Déposer tout objet de valeur ou toute somme d'argent dans le coffre prévu à cet effet à l'accueil.

### Par ailleurs nous demandons aux visiteurs de :

- Se laver les mains en entrant et en quittant la chambre.
- Ne pas s'asseoir sur le lit du patient.
- Utiliser les toilettes visiteurs et non celles du patient.
- Ne pas alimenter (biscuits, chocolats...) un patient sans prendre l'avis du service infirmier pour les patients neurologiques (prévention des risques liés aux troubles de la déglutition).
- Lorsque les barrières sont sur un lit, ne jamais les enlever.
- N'apporter ni plantes vertes ni fleurs en terre.
- N'introduire aucun animal.
- Respecter les heures de visite et ne pas pénétrer sur les plateaux techniques de rééducation.



### Que dois-je faire pour avoir une attitude éco responsable ?

Dans les chambres, 2 poubelles sont à votre disposition :

- une blanche pour les ordures ménagères
- une jaune si besoin pour les DASRI (déchets d'activités de soins à risque infectieux)

Dans les couloirs, un chariot avec un sac marron est destiné au tri sélectif. N'oubliez pas d'éteindre la lumière en sortant de votre chambre.

# Informations complémentaires

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'établissement par l'intermédiaire de l'**Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** définit la politique et met en œuvre les moyens (diffusion recommandations, surveillance, information) dans la prévention du risque infectieux afin de lutter contre les infections associées aux soins.

## QU'EST CE QU'UNE INFECTION ASSOCIÉE AUX SOINS OU INFECTION NOSOCOMIALE ?

Il s'agit d'une infection (par un virus, une bactérie ou un champignon) qui survient au décours d'une prise en charge qu'elle soit à visée diagnostique, thérapeutique, préventive ou éducative.

Cette infection est liée à un ou plusieurs facteurs : **l'environnement** hospitalier, **les actes** pouvant y être pratiqués et enfin la **capacité plus ou moins efficace de l'organisme** à se défendre lorsque celui-ci est atteint de maladie associée (diabète, traitement anti cancéreux, corticoïdes), enfin la qualité de l'hygiène (des soignants, de l'établissement, des patients et des visiteurs).

Dans la grande majorité des cas ces infections sont bénignes et se traitent facilement mais parfois elles peuvent entraîner des complications dans votre prise en charge.

## QUE POUVEZ-VOUS FAIRE POUR PARTICIPER ACTIVEMENT À CETTE DÉMARCHÉ ?

- Participez au forum, prenez note des conseils dispensés par le personnel soignant.
- Appliquez comme nous **les règles d'hygiène** indispensables pour lutter efficacement contre la survenue de ces infections.
- Posez toutes vos questions au personnel soignant qui saura vous répondre ou vous orienter vers un référent hygiène.

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Il s'agit d'une priorité que notre établissement a prise en compte.

Les équipes soignantes sont à votre écoute pour vous donner toutes les informations utiles. Prévenir, traiter ou soulager la douleur, c'est possible. Vous trouverez dans le livret joint une information sur le contrat d'engagement de lutte contre la douleur.

Un comité de lutte contre la douleur est en place regroupant médecins, pharmaciens et soignants sous la responsabilité du D<sup>r</sup> RITZK.

## DON D'ORGANE, DON DE VIE

Le recours à un prélèvement d'organe ou de tissu, de même que le don de sang, peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état d'un autre patient.

La loi du 22/07/1976 fixe le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou tissus. Toutefois, vous pouvez vous y opposer par tout moyen : officiel, en vous inscrivant sur le registre national qui vous permet de mentionner vos réserves, personnel par déclaration orale à la famille ou sur papier...

**Un site :** France-ADOT.ORG

**Une adresse :** ADOT 31 / CHU RANGUEIL / Tél : 05 61 32 20 63

## PRÉVENTION ET VIGILANCES

Afin de vous assurer la meilleure sécurité de prise en charge, l'établissement a mis en place des organisations internes spécifiques :

Le Comité des vigilances et la Cellule de gestion des risques regroupent les vigilances sanitaires relatives au suivi :

- Équipe opérationnelle d'hygiène (lutte contre les infections nosocomiales) (EOH) (Infectio-vigilance)
- Des dispositifs médicaux (surveillance des incidents) (Matérovigilance)
- Surveillance et prévention du risque d'effet indésirable des médicaments (Pharmacovigilance)

## LA DÉMARCHÉ QUALITÉ ET LA CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La clinique de Verdaich a structuré sa démarche continue de la qualité depuis 2000. En décembre 2015, l'établissement a obtenu de la HAS, la Certification V 2015 en A.

Cette 4<sup>ème</sup> procédure en continuité des 3 précédentes est une assurance qualité et de sécurité des soins et traduit un très bon niveau de prise en charge.

Les résultats détaillés de la certification sont joints au livret d'accueil et accessibles sur le site de l'HAS ([www.has-santé.fr](http://www.has-santé.fr)). Une politique de gestion des risques vise à garantir la sécurité optimale du service rendu au patient.

La Commission Qualité et Gestion des Risques, définit la politique, met en œuvre et évalue le programme d'actions de la qualité et de la sécurité des soins.

L'établissement avec le concours des médecins, de la direction et des équipes de soins a développé 12 évaluations de pratiques professionnelles réévaluées annuellement qui concourent à optimiser la qualité et la sécurité des soins.

Dans le cadre des nouveaux enjeux de santé publique, nous avons développé toute une politique liée à la Prévention des Risques et à l'Éducation thérapeutique du patient.

Deux représentants des usagers participent à cette commission.



## ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES PATIENTS, VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vous quittez notre établissement après un séjour nécessité par votre état de santé, nous espérons que celui-ci vous a donné toute satisfaction et vous remercions de votre confiance.

Votre avis nous est utile pour l'amélioration des conditions dans lesquelles les patients sont reçus et nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de sortie qui vous sera transmis la semaine avant votre sortie et le remettre à l'accueil. Il nous aidera à améliorer nos prestations.

L'établissement participe au recueil national de la satisfaction E-Satis.

À distance de votre sortie de l'établissement vous pourrez recevoir un questionnaire via votre boîte mail afin d'évaluer votre satisfaction.

*Nous vous souhaitons un séjour de qualité dans notre établissement.*

## VERDAICH'ACTIV, L'ASSOCIATION DES PATIENTS ET DES ANCIENS PATIENTS

On a tous une bonne raison de baisser les bras, de se décourager ou d'abandonner. Mais on peut tous avoir 1 000 raisons d'avancer, voir juste 1...

Verdaich'ActiV c'est un mouvement collectif initié par les patients et anciens patients de la clinique, une bouffée d'air frais. Ensemble on va réapprendre à avancer, se reconstruire, se dépasser, à reprendre confiance en soi, tous avec gaieté et humilité.

Verdaich'ActiV c'est de la chaleur humaine, du personnel et des bénévoles engagés avec vous pour vous accompagner, vous écouter dans un espace dédié en toute convivialité.

Alors rejoignez-nous pour préparer un nouveau départ ! Avançons ensemble !

Contact : 05 61 50 91 00

[https://www.facebook.com/groups/243135857618539/about?locale=fr\\_FR](https://www.facebook.com/groups/243135857618539/about?locale=fr_FR)

(Pour info, la page Facebook ci-dessus n'est pas encore lancée).



### Qu'est-ce que l'H.A.S ?

**La Haute Autorité de Santé (HAS) est chargée :** entre autres de promouvoir les bonnes pratiques et le bon usage des soins auprès des professionnels de santé et des usagers de santé ; d'améliorer la qualité des soins dans les établissements de santé et en médecine de ville ; de veiller à la qualité de l'information médicale diffusée.

## QUELQUES INDICATEURS QUALITÉ EN SANTÉ

### Satisfaction du patient :

	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Indice global de satisfaction du patient	85,36%	79,60%	85,50%	85,60%	85,44%	83,94%

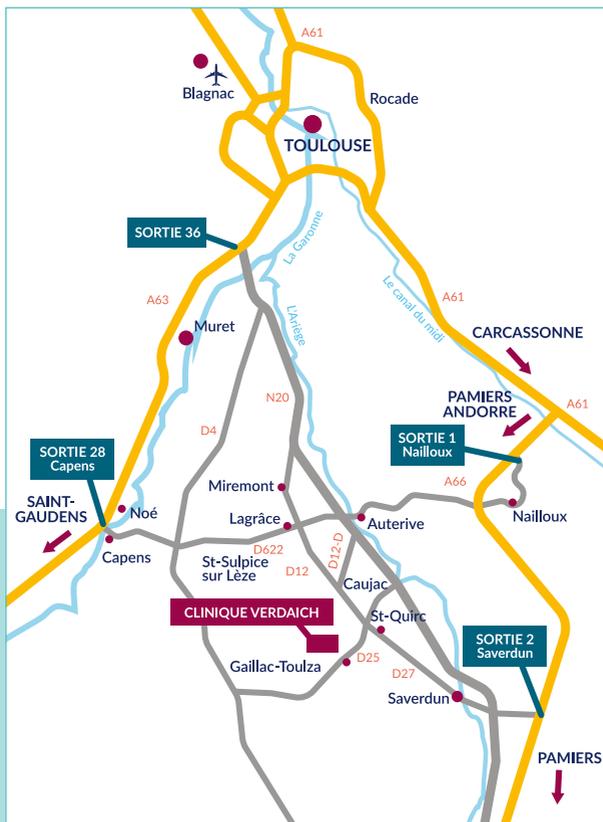
### Prise en charge de la douleur :

(questionnaire de sortie)

	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Indice global de satisfaction	92%	87,75%	87,96%	88,50%	91,5%	82,87%







CLINIQUE DE  
**VERDAICH**

31 550 GAILLAC-TOULZA  
Tél. : 33 (0)5 61 50 91 00  
Mail : [accueil@verdaich-clinique.com](mailto:accueil@verdaich-clinique.com)

[www.clinique-verdaich.com](http://www.clinique-verdaich.com)

