

POLYCLINIQUE SAINT-ROCH

Médecine - chirurgie - maternité



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

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

Bienvenue



Sommaire

- 4** Un établissement
Oc Santé
- 16** Nos engagements
- 20** Votre accueil
et admission
 - 20** Espace patient
- 24** Consignes
préopératoires
- 26** Votre prise en
charge en chirurgie
ambulatoire
 - 27** Mon parcours
 - 28** Après votre intervention
- 29** Votre prise en charge
en hospitalisation
complète
 - 29** Votre séjour
 - 30** Votre confort
 - 31** Nos services
 - 32** Votre entourage
 - 32** Votre sortie
- 34** Vos droits
- 40** Charte éthique et
accompagnement grand
âge
- 41** Charte de la personne
hospitalisée
- 42** Charte de la personne
en situation de
handicap
- 43** Charte de l'enfant
hospitalisé

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.



Nous vous invitons à consulter notre site internet www.oc-sante.fr (rubrique nos établissements) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

La polyclinique Saint-Roch est un établissement du groupe



2500 LITS ET PLACES

3300 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

300 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

480 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

4500 NAISSANCES PAR AN

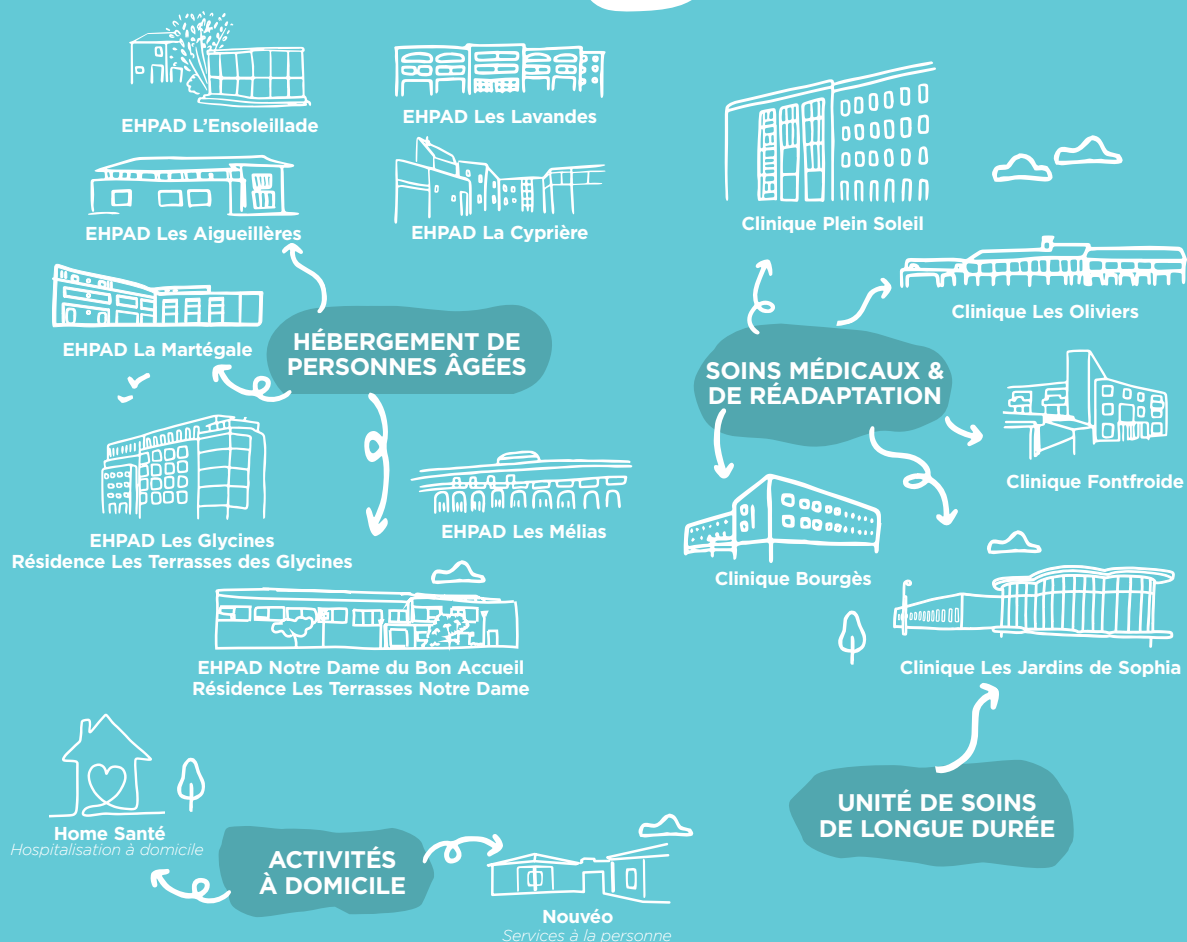
80 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Océan Santé c'est

26

établissements





LA POLYCLINIQUE SAINT-ROCH

La polyclinique Saint-Roch, établissement de Médecine-Chirurgie-Obstétrique, s'affirme comme un acteur majeur de la santé régionale, reconnu pour l'excellence de ses pratiques cliniques et son innovation organisationnelle. Son projet médical s'articule autour de plusieurs pôles d'expertise :

- **Femme-Mère-Père-Couple-Enfant** : doté d'une maternité de niveau 2A, d'un service de néonatalogie ainsi que d'une unité Koala, ce pôle assure une prise en charge complète de la santé reproductive, maternelle et périnatale, tout en soutenant les couples. Il inclut également la chirurgie gynécologique et urologique, le Centre d'Aide Médicale à la Procréation) et la chirurgie pédiatrique (consultations pédiatriques spécialisées dont la chirurgie ortho-pédiatrique et urologique, et les consultations pédiatriques non programmées,
- **Pôle Face et Cou** : ce pôle regroupe l'ophtalmologie, l'ORL, la chirurgie maxillo-faciale ainsi que la chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice. La Polyclinique est labellisée comme centre de compétences MAFACE pour les maladies rares, et bénéficie d'un rattachement à l'hôpital Necker-Enfants malades, garantissant une expertise de pointe et des parcours de soins coordonnés.
- **Pôle Traumatologie-Orthopédie** : ce pôle offre une prise en charge complète des traumatismes et pathologies orthopédiques, incluant des programmes de réhabilitation personnalisés (SHERPA, PREHAB)
- **Pôle Urgences et SOS Main** : la polyclinique Saint-Roch dispose d'un service d'urgences performant, avec plus de 50 000 passages par an, et d'une expertise reconnue en chirurgie de la main (SOS Mains), en pédiatrie et en gériatrie.
- **Pôle Gériatrie** : composé d'un service d'hospitalisation à temps complet, d'une unité péri-opératoire gériatrique (UPOG) , d'une unité d'hospitalisation de jour et de consultations spécialisées, ce pôle accompagne les patients tout au long du vieillissement, avec un suivi adapté à chaque étape.
- **Centre médical Saint-Roch** : situé sur le parvis de la polyclinique, le Centre médical Saint-Roch regroupe une large diversité de spécialistes, offrant des consultations adaptées à chaque besoin

→ CHIFFRES CLÉS

- **+ DE 400** SALARIÉS
- **+ DE 180** MÉDECINS LIBÉRAUX
- **251** LITS ET PLACES
- **45 000** SÉJOURS PAR AN
- **26 000** PASSAGES EN AMBULATOIRE
- **3 000** NAISSANCES PAR AN
- **52 000** PASSAGES AUX URGENCES PAR AN
- **12 000** CONSULTATIONS PÉDIATRIQUES NON PROGRAMMÉES PAR AN
- **1 350** FIV PAR AN

LE PLATEAU TECHNIQUE

Une **offre de soins complète en médecine, chirurgie et obstétrique** bénéficiant d'un plateau technique diversifié et performant centré sur la sécurité du patient :

- 22 salles de bloc opératoire
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI)
- 4 salles de pré-anesthésie
- 1 service de surveillance continue pour adulte
- 1 service de surveillance continue pédiatrique
- 4 salles de pré-travail
- 7 salles d'accouchement et 1 salle d'accouchement nature
- 2 salles de césarienne et 1 salle de surveillance post-interventionnelle dédiée à la maternité
- 1 centre d'Aide Médicale à la Procréation
- 1 salle de réanimation néo-natale
- 1 service de néonatalogie
- 1 centre d'imagerie médicale (scanner, radiographie, IRM)
- 1 laboratoire de biologie médicale



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Elizabeth CASES-FRITHMANN, Directrice.

Thierry DELANDE, Directeur Adjoint.

Sandrine FABRE, Directrice des Soins, Gestionnaire des Risques.

Sabrina BURCHETT, Attachée de Direction, Responsable Assurance Qualité.

Thaïs JOUVE-VILLARD, Attaché de Direction, Responsable Expérience Patients.

La liste des responsables de pôles est disponible sur le site internet de la clinique www.cl-st-roch.fr.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et le grade de chaque agent sont indiqués sur leurs badges.

CONTACTS UTILES



- **Standard de la Polyclinique** : 04 67 61 88 88
- **Accueil du service des urgences** : 04 67 61 88 00
- **Consultation de pré-anesthésie** :
 - **Accueil** : 04 67 61 88 39
 - **Prise de rendez-vous** sur Doctolib ou au 04 67 61 88 55
- **Centre de consultations pédiatriques non-programmées** : 04 67 61 88 00
- **Consultations pédiatriques spécialisées** : 04 67 61 50 00
- **Espace « Bien-Être Maternité »** : sur Doctolib ou au 04 67 61 89 55
- **Centre d'orthogénie** : 04 67 61 27 36
- **Institut Montpellierain de la Main (IMM) et SOS Main** : 04 67 06 90 69
- **Centre de radiologie - Imagerie médicale IMACAM** : 04 99 61 41 41
- **Laboratoire de biologie médicale INOVIE** : 04 67 04 38 55
- **Centre de Procréation Médicalement Assistée** : 04 67 04 38 55

Prise de rendez-vous en ligne : Doctolib.fr (Polyclinique Saint-Roch - Oc Santé)

ACCÈS ET STATIONNEMENT



- La polyclinique dispose d'un parking souterrain payant ouvert 24h/24.



- **Tramway ligne 2** (Jacou / St-Jean de Védas centre) arrêt « Sabines ».



- **Bus ligne 17** (Sabines / Lavandin) arrêt « Sabines ».
- **Bus ligne 18** (Sabines / Lattes Centre / Maurin) arrêt « Sabines ».
- **Bus ligne La ronde** (Place de France / St-Cléophas) arrêt « Sabines ».

- **Parking vélos gratuit**

HÔTEL À PROXIMITÉ

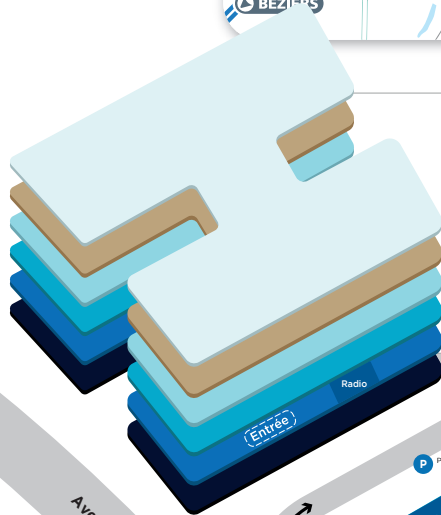
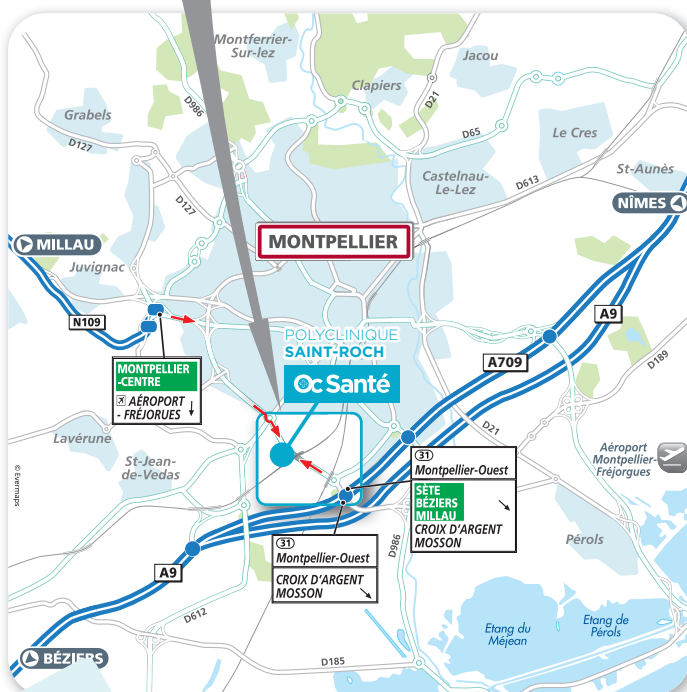


Hôtel Campanile Montpellier Croix d'Argent

Tél. 04 67 64 56 45

135, rue Jugurtha 34070 MONTPELLIER

PLAN DE LA CLINIQUE



- 4^{ème} étage : Médecine gériatrique, chirurgie pédiatrique, chirurgie générale
- 3^{ème} étage : Pôle mère-enfant
- 2^{ème} étage : Chirurgie orthopédique et esthétique, UPOG, SURC
- 1^{er} étage : Bloc opératoire / service ambulatoire
- Rez-de-chaussée : Accueil, CPA, administration, **urgences**, Colombus
- Niveau -1 et -2 : Parking & cafeteria

Avenue du Colonel André Pavalet dit Villars





L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Andrologie

Dr CHEVALIER Nicolas	04 67 64 44 50
Dr FAIX Antoine	06 60 10 47 99

Anesthésie - Réanimation

Chirurgie pédiatrique

Dr ARTIGUENAVE Margaux	04 67 61 88 39
Dr CASTAGNOLI Anna	
Dr GASC Audrey	
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr LOUPEC Thibault	
Dr MAMENI Paul	
Dr MANIORA Maud	
Dr ORNIS Sara	
Dr SIGNÉ Jérémy	
Dr VANNUCCI Charlotte	
Dr VUILLEMIN Mathieu	

Anesthésie - Réanimation

Obstétrique - Chirurgie générale

Dr BISERTE Claire	04 67 61 88 39
Dr CASTAGNOLI Anna	
Dr GASC Audrey	
Dr HLIQUA Tarik	
Dr LAFFORGUE Éric	
Dr LOUPEC Thibault	
Dr MANIORA Maud	
Dr ORNIS Sara	
Dr PONS Mathieu	
Dr SIGNÉ Jérémy	
Dr VUILLEMIN Mathieu	

Anesthésie - Réanimation

Orthopédie

Dr CHIONO Julien	04 67 61 88 39
Dr GARIGLIO Alessandra	
Dr MASSONNE Alexandre	

Dr MOULARD Sébastien	04 67 61 88 39
Dr TAVAN Roland	

Anesthésie - Réanimation

SOS Main

Dr ALAWOE KOMLAN Jacques	04 67 61 88 39
Dr ARTIGUENAVE Margaux	
Dr DELANNOY Romain	
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr MAMENI Paul	
Dr RAMIN Séverin	
Dr ROBIN Georges	
Dr ROZOV Roman	
Dr SURCIN TSEKOURAS Nikolas	
Dr VANNUCCI Charlotte	

Biologie médicale

Dr GALA Anna	04 67 52 00 42
Dr QUÉRÉ Guillaume	
Dr SANGUINET Pierre	

Cardiologie

Dr MOURAFI Hind	04 67 61 27 09
-----------------	----------------

Chirurgie dentaire

Dr BOURGEOIS Cédric	04 67 15 09 40
Dr CAUSSE Lara	04 67 42 50 51

Chirurgie gynécologique

Dr BENEZECH-LIOUX Claude-Anne	04 67 61 08 80
Dr BRINGER DEUTSCH Sophie	08 21 23 08 90
Dr CHADELLE Manon	04 67 65 53 00
Dr CHERICI Olivier	04 67 64 44 50
Dr CHEVALIER Nicolas	
Dr CREUX Hélène	04 11 80 36 42
Dr DECHAUD Hervé	04 67 65 53 00
Dr DESSEIGNET Philippe	04 67 81 28 74
Dr DO TRINH Phi	04 67 65 53 00
Dr KHELLADI Fethi	04 67 15 62 11

Dr LACROIX Nicolas	04 67 60 83 54
Dr LE TEUF Isabelle	04 67 65 53 00
Dr MOUTTET Delphine	04 67 61 08 80
Dr PEIKRISHVILI Rusudan	08 21 23 08 90
Dr PERS Nolwenn	
Dr POUGET Olivier	06 59 98 49 44
Dr POUJADE Camille	08 21 23 08 90
Dr SINA-PUCHE Dominique	04 67 65 53 00
Dr VIGNAL Jacques	04 67 61 08 80
Dr VOTADORO Ariel	04 67 64 44 50

Chirurgie pédiatrique

Dr BIGORRE Michèle	04 67 61 89 29
Dr FOURNIER Garance	04 67 61 89 29
Dr MAILLET Olivier	04 67 61 89 53

Chirurgie maxillo-faciale

Dr DELAFOND Clarence	04 99 66 81 54
Dr FOURNIER Garance	04 67 61 89 29
Dr NICOL Mickaël	04 99 66 81 54
Dr YACHOUH Jacques	04 67 42 32 99

Chirurgie orale

Dr CASENAVE Théo	04 11 28 03 27
Dr FAVRE DE THIERRENS Carle	04 99 06 82 29
Dr JACQUEMART Pierre	04 67 40 00 30

Chirurgie orthopédique

Dr ALONSO Fabrice	04 67 41 65 00
Dr BENAZECH Baptiste	04 67 61 65 00
Dr BERTRAND-MARCHAND Marion	04 67 72 56 53
Dr CARDOSO Manuel	04 67 81 23 59
Dr COTTALORDA François	04 67 41 65 00
Dr GEISS Laurent	
Dr MINJAUW Colette	04 67 72 56 53
Dr MOREAU Pierre-Etienne	04 67 41 65 00
Dr MUNOZ Marie-Aude	04 67 81 23 59
Dr RODAIX Camille	
Dr ROUSSANNE Yannick	04 67 41 65 00

Chirurgie orthopédique pédiatrique

Dr ALKAR Fanny	04 67 61 89 53
Dr JEANDEL Clément	04 67 61 89 59

Chirurgie orthopédique SOS Main

Dr AMARA Bouali	04 67 06 90 69
Dr ARTUSO Mickael	
Dr BARTHES Suheyla	
Dr DUSSERE Frédéric	
Dr MEYER ZU RECKENDORF Géro	
Dr ROUX Jean-Luc	
Dr SORET Jennifer	
Dr VALVERDE Manuel	

Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique

Dr BIGORRE Michèle	04 67 61 89 29
Dr DOMERGUE Sophie	04 99 88 80 68
Dr FALINOWER Hugo	04 11 80 25 26
Dr GRANIER Pascal	04 99 58 17 20
Dr KARSENTI Guillaume	04 67 58 15 49
Dr LANGE Frédéric	04 67 02 79 38
Dr ZIADE Makram	04 67 67 17 07

Chirurgie urologique

Dr BAYOUD Yann Younes	04 67 61 50 01
Dr FAIX Antoine	06 60 10 47 99

Chirurgie viscérale et digestive

Dr GLAISE Aude	04 49 23 01 90
----------------	----------------

Dermatologie

Dr BLATIERE Véronique	04 67 04 21 22
-----------------------	----------------

Échographie gynécologique

Dr FAURE Jean-Michel	04 67 58 39 32
----------------------	----------------

Gériatrie

Dr CREAC'H Guénolé	04 67 61 89 04
Dr MARTINEZ CABALLERO Maria	04 67 61 88 09
Dr MONNIER-MURINA Karine	

Géronto-psychiatrie

Dr WYART Marilyn	06 68 04 84 86
------------------	----------------



L'ANNUAIRE DES MÉDECINS

Gynécologie - Obstétrique / PMA

Dr BENEZECH-LIOUX Claude-Anne	04 67 61 08 80
Dr BRINGER DEUTSCH Sophie	08 21 23 08 90
Dr CHADELLE Manon	04 67 65 53 00
Dr CHERICI Olivier	04 67 64 44 50
Dr CHEVALIER Nicolas	04 11 80 36 42
Dr CREUX Hélène	04 67 65 53 00
Dr DECHAUD Hervé	04 67 81 28 74
Dr DESSEIGNET Philippe	04 67 65 53 00
Dr DUCREUX Louise	04 67 61 08 80
Dr DO TRINH Phi	04 67 61 08 80
Dr DU BOULET Bertille	04 67 61 08 80
Dr JALADIEU Elsa	04 67 15 62 11
Dr KHELLADI Fethi	04 67 60 83 54
Dr LAINÉ Jean-Christophe	04 67 65 53 00
Dr LE TEUFF Isabelle	04 67 61 08 80
Dr MASSÉ-SALINAIRES Julien	04 67 61 08 80
Dr MOUTTET Delphine	08 21 23 08 90
Dr PEIKRISHVILI Rusudan	06 59 98 49 44
Dr PERS Nolwenn	08 21 23 08 90
Dr POUGET Olivier	04 67 65 53 00
Dr POUJADE Camille	06 59 98 49 44
Dr SINA-PUCHE Dominique	04 67 61 08 80
Dr TAZI Salma	08 21 23 08 90
Dr VIGNAL Jacques	04 67 65 53 00
Dr VOTADORO Ariel	04 67 65 53 00
Dr WENZEL Kim	

Médecine du sport

Dr HIRT Daniel	04 34 43 03 23
Dr SABLAYROLLES Philippe	

Ophtalmologie

Dr ARNAUD-BLIN Delphine	04 67 58 90 50
Dr AUBRY Isabelle	04 86 57 40 20
Dr BACHOUCHI Alex	04 48 19 00 02
Dr BASDEKIDOU Chrysanthi	04 67 42 09 83
Dr BEAUFRERE Laurent	

Dr BERNARD Alexia	04 67 55 88 40
Dr BORD-EOCHE DUVAL Catherine	04 67 27 55 16
Dr BOULHIC Jimmy	04 67 64 09 90
Dr CLAUDE Stéphane	04 67 27 55 16
Dr DELBARRE Maxime	04 67 25 55 16
Dr DOURLHES Yann	04 66 04 96 76
Dr DUGAS Brice	04 11 93 11 00
Dr EL ALAMI TREBKI Hicham	04 67 52 80 76
Dr FILLATRE Mathis	04 67 63 68 00
Dr FLOUEST-LOPEZ Marie-Anne	04 67 27 55 16
Dr FRIANG Céline	04 67 52 80 76
Dr GUILLAUD-ALBERT Céline	04 67 55 88 40
Dr HAN Hyosun	04 11 93 11 00
Dr HOA Didier	04 67 06 06 67
Dr HULIN Hervé	04 67 27 55 16
Dr JACQUES Jérôme	04 67 55 88 40
Dr KLEIN Edouard	04 11 93 11 00
Dr KORTLI Mehdi	04 67 63 07 76
Dr LAURENT Anaëlle	04 67 98 85 86
Dr LEVY Pierre	04 67 63 07 76
Dr MAGNIER Florent	04 11 93 11 00
Dr MAINGUY Sylvie	04 67 60 03 40
Dr MICHAU Stéphanie	04 34 00 04 75
Dr NABHOLZ Nicolas	09 53 47 63 19
Dr NADAL Jérémy	04 99 58 87 26
Dr OLIVE Nathalie	04 11 93 11 00
Dr PERICHON Jean-Yves	09 39 24 22 88
Dr PINEAU Pierre	04 67 06 06 67
Dr PLASSE Nicolas	04 67 42 09 83
Dr PLASSE Pauline	04 67 60 03 40
Dr PRIVAT Esther	
Dr SCHMITT-BERNARD Clair-Florent	
Dr SERNY Caroline	

O.R.L

Dr ABRAMOVICI Laurent	04 67 92 28 35
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr SIBEL Jean-Philippe	04 67 92 28 35

Pédiatrie

Dr BENITO CASTRO Fernando	04 67 61 50 00
Dr BOUBAL Mathilde	
Dr CROZIER Jessica	
Dr EL KHALIFI BOULISFANE Siham	
Dr FOURNIER FAVRE Sébastien	
Dr JACQUOT Aurélien	
Dr JANKA Dora	
Dr LAURENS Marie-Emmanuelle	
Dr RAVERDY Cécile	
Dr YVON Coralie	

Consultations pédiatriques non programmées - Oc Pédiatrie

Dr MAESTRACCI Michel	04 67 61 88 00
Dr MOUTOU Céline	

Pneumologie

Dr MEZIANE Lahouari	04 67 03 39 83
---------------------	----------------

Psychiatrie

Dr LANGMAN-POISSONNIER Anne-Cécile	04 67 06 93 36
------------------------------------	----------------

Radiodiagnostic et imagerie médicale

Dr ALILI Chakib Youssef	04 99 61 41 41
Dr AUBERT BRINGER Emilie	
Dr BAIXAS Pierre	
Dr BERGER Vincent	
Dr BLANC Thierry	
Dr CALVET Christophe	
Dr CHARRA Laurent	
Dr CHASTANG Ana-Maria	
Dr DELICQUE Julien	
Dr FABRE Guillaume	
Dr FABRE-DEMARD Nathalie	
Dr FILHASTRE Maud	
Dr FLUNKER Sabrina	
Dr FRAGA Jean	
Dr GUILLON Rémi	
Dr KLEIN François	
Dr LEPLAT Christophe	
Dr LUST Stéphane	

Dr MAS Marie-Caroline	04 99 61 41 41
Dr NEVESNY Gérard	
Dr PAOLI Vincent	
Dr RASSELET Benjamin	
Dr SOLIGNAC Didier	
Dr TAVERA Gérard	
Dr TERQUEUX Eric	
Dr VALMORIN Jacqueline	
Dr WANTZ William	
Dr ZITOUN Mickaël	

Rhumatologie

Dr FERRAZZI Véronique	04 67 92 14 38
Dr ROCH-BRAS Françoise	

Sexologie

Dr FAIX Antoine	06 60 10 47 99
-----------------	----------------

Urgences

Dr AUBRY Anthony	04 67 61 88 00
Dr CHATOUI Abdelfettah	
Dr LAKROUN Karim	
Dr NEVESNY Gérard	
Dr NOORULHAQUE Karimi	
Dr NOUIOUA Amor	
Dr PELLEQUER Nancy	
Dr PITTI Lionel	
Dr ROBERT Mickaël	
Dr ROUDAUT Gwenaëlle	
Dr SAVEY Alice	
Dr THOUK Da Dolla	
Dr VAUTHIER Candice	
Dr WURTZ-GRESS Vassilis	

SOS Main - Accueil

Dr BERTELOOT Guillaume	04 67 06 90 69
Dr CAREME Adrien	
Dr FAURE Guillaume	
Dr LARROQUE Stéphane	

CONSIGNES À RESPECTER

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

→ DÉGRADATIONS

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

→ SUBSTANCES PROHIBÉES

Certains aliments et boissons pouvant être contre-indiqués en fonction du régime suivi, leur apport extérieur est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de stupéfiants est interdit.

→ CALME

Afin de respecter le repos des autres malades, le volume sonore des appareils de radio et télévision doit être réduit à partir de 20h.

→ FLEURS

Afin de respecter les normes d'hygiène, les fleurs et les plantes sont interdites dans les chambres.

→ TABAC



La Polyclinique est un Lieu de Santé Sans Tabac et en application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 en par conséquent **il est strictement interdit de fumer** dans l'enceinte de l'établissement. Ne pas respecter l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif expose à une amende forfaitaire ou à des poursuites judiciaires. Pour les mêmes motifs d'hygiène et de sécurité **il est strictement interdit de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement.



 **BLOC CHIRURGIE GENERALE**



 **BLOC ORTHOPEDIE**



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la Polyclinique Saint-Roch s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins proposés.

En 2025, la Haute Autorité de Santé a attribué à la Polyclinique Saint-Roch le niveau le plus élevé de certification avec une note de 97.33 %. Cette reconnaissance atteste de la haute qualité des soins.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement définit une politique basée sur l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui s'appuie sur des principes de concertation entre les acteurs et des valeurs de respect des personnes. Cette politique a été élaborée conjointement par la direction et la CME (conférence médicale d'établissement). Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations constitue le programme d'actions qualité sécurité des soins (PAQSS). Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identifiant National de Santé (INS) qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives. Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. Le **Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)** se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). La clinique fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales. Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains), nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à pratiquer une hygiène des mains en utilisant une solution hydroalcoolique (SHA) mise à disposition dans l'établissement.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Nous nous engageons à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur.

La clinique dispose d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) qui est une structure de réflexion et de propositions pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés avec, sur le terrain, un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins. Des formations spécifiques à la douleur sont mises en œuvre régulièrement pour les professionnels de santé.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation dans le cadre de leur démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels.

- Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations.
- Le deuxième pilier, économique, se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables.
- Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement.
- Parallèlement, le quatrième pilier, sociétal, s'attache à la qualité des soins en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation.
- Enfin, le cinquième pilier, social, se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE « Tous responsables, Tous engagés » sur notre site internet www.oc-sante.fr / [rubrique nos valeurs](#).

Démarche Lieu de Santé Sans Tabac : La clinique s'engage dans la démarche «**Lieu de Santé Sans Tabac**» (LSST) en lien avec le RESPADD (Réseau de Prévention des Addictions) et l'ARS Occitanie. Cette démarche a pour objectif de mettre en place une politique active de prévention et de prise en charge du tabagisme pour tous les publics cibles (professionnel.le.s, bénéficiaires de soins, grand public).



BIENTRAITANCE

La clinique s'engage dans la promotion de la bientraitance et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance. L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers diverses formations.



VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 30 jours maximum. Pour exercer vos droits relatifs à la protection des données, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.

PRÉCAUTION STANDARD PAR TOUS ET POUR TOUS

HYGIÈNE DES MAINS POUR TOUS : en faisant une friction des mains avec la lotion hydroalcoolique avant d'entrer dans la chambre, en sortie de chambre et après chaque soin, avant et après chaque soin, après être allé aux toilettes, avant de manger.

→ TRAITEMENT HYGIÉNIQUE DES MAINS PAR FRICTION

avec une solution hydroalcoolique.



1. Paume de la main droite sur le dos de la main gauche et inversement.



2. Paume contre paume avec doigts entrelacés.



3. Bout des doigts et pourtour des ongles.



4. Friction en rotation des pouces.



5. Friction du bout des doigts par rotation dans la paume opposée.



6. Paume contre paume.

- Dose d'emploi : 2 pressions de pompe (3 ml).
- Un lavage simple s'impose en cas de salissures sur les mains.
- Conservation du gel hydroalcoolique : 3 mois après ouverture.

Polyclinique Saint Roch

Polyclinique Saint

Votre accueil et admission



ACCUEIL

6H30
20H30 du lundi
au vendredi

7H30
20H00 samedi et
dimanche

MON ESPACE PATIENT OC SANTÉ

La Polyclinique Saint Roch s'est dotée d'un portail patient permettant de faire en ligne sa préadmission facilitant ainsi votre arrivée au sein de l'établissement.

→ QUAND L'ACTIVER ?

Après la consultation avec votre chirurgien, vous recevrez un email d'invitation envoyé par **espace-patient@oc-sante.fr** qui contiendra vos identifiants et les modalités de connexion.

→ POURQUOI ?

Avant mon entrée :

- pour réaliser votre préadmission en ligne,
- pour accéder aux documents d'informations,
- pour compléter votre questionnaire pré-opératoire,
- Pour connaître votre heure de convocation.

Après ma sortie :

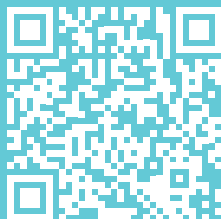
- Pour accéder à votre facture acquittée,
- Pour compléter les questionnaires.

→ COMMENT Y ACCÉDER ?

En téléchargeant l'application Mon Espace Oc Santé.

Vous pouvez également accéder à «Mon espace Oc Santé» sur ordinateur à l'adresse : **mon.oc-sante.fr**

Dans la mesure où vous ne souhaitez pas adhérer à cet espace, tous les documents nécessaires à votre préadmission seront demandés lors de la consultation pré-anesthésique.



**Retrouvez toutes les réponses à vos questions
sur «Mon espace patient Oc Santé» dans notre
FAQ.**

Comme vous l'a demandé votre chirurgien, vous devez faire une consultation pré-anesthésique avant votre opération.

Vous devez vous y rendre muni(e) du dossier que vous a remis votre chirurgien avec les documents suivants :



une pièce d'identité :
carte d'identité, passeport
ou carte de séjour
(les photocopies ne sont pas acceptées);



votre carte Vitale mise à jour
(ou à défaut une attestation
d'ouverture des droits);



votre attestation mutuelle
(la polyclinique s'occupera de demander
la prise en charge de votre séjour).

D'autres documents sont nécessaires si vous êtes :

- **Bénéficiaire de la CMU**
 - votre attestation CMU à jour des droits.
- **Bénéficiaire de l'ACS**
 - votre attestation ACS à jour des droits.
- **Pensionné de guerre**
(BÉNÉFICIAIRE DE L'ART.115)
 - votre carnet de soins médicaux gratuits.
- **Victime d'un accident de travail**
 - si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
 - si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.

Vous devez de plus ramener impérativement les documents suivants complétés :

- le formulaire de pré-admission;
- le formulaire de désignation de la personne de confiance;
- l'attestation de votre consentement libre et éclairé remise par votre chirurgien;
- la feuille de traitement personnel renseignée par votre médecin traitant;

Spécificités pour la prise en charge des mineurs

Les documents nécessaires sont les suivants :

- l'autorisation d'opérer d'un mineur avec la signature des 2 parents ainsi que le consentement chirurgical signé (autorité parentale conjointe) ou porter la preuve qu'un seul des parents a l'autorité parentale (jugement),
- le livret de famille,
- la carte d'identité des deux parents et celle de l'enfant s'il en possède une,
- le carnet de santé pour les mineurs.

S'il vous manque un des documents précédents, veuillez faire le nécessaire pour le transmettre au bureau des entrées avant votre hospitalisation, soit :

- par messagerie sécurisée : hospit@cl-st-roch.fr;
- directement à la polyclinique.

FORMALITÉS D'ENTRÉE

Le jour précédant votre hospitalisation (pour les patients entrant la veille de leur intervention), une secrétaire administrative vous contactera afin de vous donner une heure d'entrée à la clinique. Une secrétaire administrative est présente dans chaque service pour effectuer toutes les démarches concernant votre séjour (téléphone, WiFi, sortie).

Dès votre arrivée, veuillez vous présenter à l'accueil. Afin de respecter le principe de confidentialité énoncé dans la charte de la personne hospitalisée, l'hôtesse vous attribue un numéro par lequel vous êtes appelé.

- **Si votre dossier est complet**, une hôtesse vous accompagnera directement dans votre chambre.
- **Si votre dossier est incomplet**, l'hôtesse vous demandera le (ou les) document(s) manquant(s) avant de vous accompagner dans votre chambre.

Pour faciliter votre prise en charge par nos équipes soignantes, veuillez tenir à leur disposition :

- vos résultats d'exams (laboratoire, radios, électrocardiogramme, etc.). Les résultats des bilans biologiques effectués au préalable doivent être récupérés avant l'entrée administrative ;
- votre carte de groupe sanguin ;
- vos médicaments en cours ainsi que l'ordonnance correspondante ;
- les fournitures prescrites par votre chirurgien en rapport avec votre intervention (bandes de contention, panty, bandages, etc.).

Les demandes de centre de rééducation ou de convalescence se font dès que possible auprès du responsable du service.

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

→ ADMISSION EN URGENCE

Les formalités d'admission des personnes reçues en urgence sont à effectuer dès que possible, par leurs proches au secrétariat administratif du service des urgences ou à l'accueil de la clinique.



Consignes préopératoires

CONSEILS PRATIQUES AVANT VOTRE OPÉRATION

Vous êtes hospitalisé(e) pour une intervention chirurgicale.

Pour éviter tout délai ou report de votre intervention, nous vous prions de bien vouloir respecter les consignes suivantes :

- Une douche et un shampoing doivent être pris au plus proche de votre entrée à la clinique (avec un savon neuf et des serviettes propres, cf. les consignes données lors de la visite avec le chirurgien). Revêtir des vêtements propres (pour les patients en ophtalmologie voir consignes particulières).
- Dépalez la zone à opérer si le chirurgien vous l'a demandé avec une tondeuse ou de la crème épilatoire. Le rasage est interdit (risque de micro-lésions pouvant être à l'origine d'infection du site opératoire). Si vous n'êtes pas en capacité de le faire, signalez-le à l'infirmière lors de votre entrée dans le service, la dépilation sera alors réalisée.
- Le vernis à ongles, le maquillage et les faux-cils, doivent être retirés la veille de l'intervention.
- Il est déconseillé de conserver avec vous, bijoux, piercings, objets de valeur, ils seront enlevés pour l'intervention.
- Un jeûne strict (interdiction de manger et de fumer) doit être respecté 6h avant l'heure de convocation à la polyclinique. Les boissons sont autorisées jusqu'à 2h avant l'intervention. Ne pas fumer le matin de l'intervention. Dans tous les cas se référer aux consignes données par le médecin anesthésiste vu en consultation pré-anesthésique.
- Pour l'ambulatoire, la présence d'un accompagnant est indispensable pour la nuit à domicile suivant l'intervention.
- Les derniers examens radiologiques et/ou biologiques demandés par l'anesthésiste doivent être apportés le jour de l'intervention.
- Si vous êtes porteur de prothèses auditives, de lentilles de contact ou d'un appareil dentaire, prenez vos boîtes de rangement.
- Votre traitement habituel et l'ordonnance associée doivent être apportés le jour de l'intervention.
- Portez des vêtements amples car le pansement peut être volumineux.
- Pour l'hospitalisation : 1 pyjama propre, 4 serviettes propres, nécessaire de toilette et votre valise pour votre séjour.

VOICI LE DÉROULEMENT DE LA DOUCHE EN QUELQUES POINTS ESSENTIELS

→ **CONSIGNES DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE = LE JOUR DE L'INTERVENTION, AU PLUS PROCHE DE L'ARRIVÉE À LA CLINIQUE**



1. Mouiller le corps et les cheveux



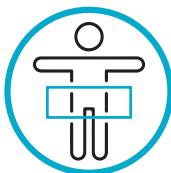
2. Une dose de savon doux neuf et laver cheveux et corps



3. Savonner le corps du haut vers le bas



4. Insister : sous les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et terminer par les pieds



5. Savonner en dernier les organes génitaux et les fesses



6. Le savon doit rester en contact avec la peau au moins 3 minutes



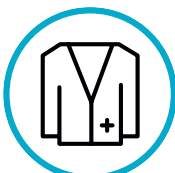
8. Rincer abondamment



9. Renouveler l'opération de n°1 à n°7



9. Se sécher avec des serviettes propres



10. Revêtir la tenue de bloc



11. Se coucher dans les draps propres

Vous pouvez contacter le numéro suivant 24h/24 et 7 j/7 : **04 67 61 88 88** ainsi que votre médecin.

Votre prise en charge en chirurgie ambulatoire

VOUS ALLEZ ÊTRE OPÉRÉ

Votre chirurgien et l'équipe soignante vous demandent d'apporter :

- vos clichés radiologiques récents,
- vos bilans sanguins, carte de groupage si nécessaire,
- et tout autre élément médical en rapport avec votre intervention (traitement personnel, ordonnances, boîte de rangement pour vos appareils auditifs et/ou dentaires...).

Et de prévoir :

- d'enlever : maquillage, bijoux, vernis, piercings, lentilles de contact,
- de vous doucher avec un savon neuf la veille et le jour de l'intervention la veille et le jour de l'intervention.

Ces 2 douches permettent de diminuer les germes présents sur votre peau.

En respectant ces consignes, vous participez activement à la prévention des Infections Associées aux Soins (IAS).

→ TARIFS

Pour une prise en charge en ambulatoire classique

- **Participation assuré :** 32 euros par séjour (sauf CMU, AME, accident de travail, ALD en rapport avec l'hospitalisation, invalidité)
- **Prestations Hôtelières :** (voir le formulaire de pré-admission)



MON PARCOURS

QUELQUES JOURS AVANT L'INTERVENTION

Je reçois un mail permettant d'activer mon compte Mon Espace Oc Santé.



JUSQU'À J-4

Je complète mon questionnaire de pré-admission avant mon intervention.



J-1 À PARTIR DE 15H

Je reçois mon heure de convocation par sms ou appel.



J-1 À 8H

Je complète le questionnaire préopératoire.



JOUR-J

Jour de mon intervention.
Je me présente à l'accueil de la clinique.



J+1

Je complète mon questionnaire postopératoire.



J+2

Je complète mon questionnaire de satisfaction.

APRÈS VOTRE INTERVENTION

L'autorisation de sortie est prescrite par votre médecin.

- Il vous sera demandé de signer un bulletin de sortie dont un exemplaire vous sera remis.
- Il est formellement interdit de repartir de la clinique seul après une anesthésie.
- Prévoyez une personne qui restera auprès de vous la nuit suivant l'anesthésie.
- Il est strictement interdit de conduire un véhicule pendant 24 heures.
- Différez toute décision importante, votre vigilance peut être diminuée sans que vous vous en rendiez compte.
- Ne consommez pas d'alcool pendant 24 heures.
- Éviter de fumer.
- N'absorbez que les médicaments qui vous ont été prescrits par votre médecin traitant ou votre spécialiste.

Les accompagnants ne sont pas autorisés sauf exception.

SERVICE SOINS AMBULATOIRES POLYCLINIQUE SAINT-ROCH :

Accueil administratif : 04 67 61 88 56 ou 04 67 61 88 57

Du lundi au vendredi de 8h à 14h.



Votre prise en charge en hospitalisation complète

VOTRE SÉJOUR



RESTAURATION

→ REPAS DES PATIENTS

Les menus sont préparés sous le contrôle d'un chef et de diététiciennes.



L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué; il est soumis à l'approbation du personnel soignant. **L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit.** Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est interdit de stocker de la nourriture ou des boissons sur le rebord des fenêtres.

Une plaquette des menus est disponible en chambre. Un menu de substitution peut être demandé sur simple appel du patient à la cuisine au 88 01 **entre 8h00 et 9h00** (pour le déjeuner) **et 14h00 et 15h00** (pour le dîner).

→ CAFÉTÉRIA

Ouverte aux patients et aux visiteurs du lundi au vendredi (hors jours fériés) de **11H30 à 14H00**.



Des distributeurs de boissons, de friandises et de sandwiches

sont également disponibles dans le hall du rez-de-chaussée.

→ CHEZ GUY

Ouvert de **7H30 à 18H30**, du lundi au vendredi et de **10H à 18H**, le samedi et le dimanche



TARIFS

→ EN HOSPITALISATION COMPLÈTE



Agate

- Chambre particulière **AGATE**
- TV, WIFI
- Téléphonie illimitée (fixe et portable), *Appels nationaux hors international et numéros tarifs spéciaux*

100€



Jade

- Chambre double **JADE**

0€

→ EN AMBULATOIRE



Agate

- Chambre particulière **AGATE**
- TV
- Wifi

39€



Jade

- Chambre double **JADE**

0€

→ EN CHIRURGIE ESTHÉTIQUE (HOSPITALISATION COMPLÈTE ET AMBULATOIRE)

Chambre VIP esthétique compris dans le forfait clinique

0€

Kit BIEN-ÊTRE

(inclus : trousse bien-être, ticket de parking, paire de chaussons, jus de fruits, tapis de bain)

50€

Nous vous rappelons que l'attribution du type de chambre sélectionné s'effectue sous réserve des disponibilités le jour de votre entrée dans l'établissement. Les chambres particulières sont facturées du jour de votre entrée au jour de votre sortie inclus.

Le choix de chambre s'applique pour la durée complète du séjour, toute modification doit être formalisée en remplissant une nouvelle demande. Nous vous remercions de votre compréhension et ferons le maximum pour vous donner satisfaction.



VOTRE CONFORT

→ OC SÉJOURS

Oc Séjours

Pour garantir votre bien-être et votre confort durant votre hospitalisation, la polyclinique met à votre disposition plusieurs offres de prestations hôtelières et restauration, Oc Séjours, présentées dans votre dossier de pré-admission ou sur www.cl-st-roch.fr.



→ CHAMBRE

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier.



→ TÉLÉVISION

Les chambres sont toutes équipées de téléviseurs.



→ TÉLÉPHONE

Les appels téléphoniques vers les fixes et les portables sont gratuits (hors international et numéros à tarifs spéciaux) et illimités. La polyclinique Saint-Roch s'est dotée d'un standard à reconnaissance vocale. Vos proches peuvent désormais vous joindre en énonçant simplement votre nom.



→ WIFI

Le WiFi est gratuit et disponible dans tout l'établissement. Pour en bénéficier, veuillez demander vos codes d'accès à l'accueil du service où vous êtes hospitalisé.

En cas de panne ou de problème d'entretien du matériel (télévision, téléphone, sanitaires...) il vous suffit d'avertir le personnel du service.



NOS SERVICES



→ VALEURS

Nous vous demandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni téléphone portable, ni ordinateur portable, ni objet de valeur, **la polyclinique Saint-Roch déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol**. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir vos valeurs en dépôt pendant votre hospitalisation. Vous pouvez également utiliser la partie sécurisée de l'armoire de votre chambre. Certains ordinateurs peuvent être trop volumineux, pensez à prendre vos dispositions auprès d'une personne accompagnante pour éviter de les laisser dans votre chambre en votre absence.

→ PROTHÈSES DENTAIRES OU AUDITIVES, LUNETTES

Signalez aux infirmier(e)s que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Une boîte spéciale vous sera remise pour l'y déposer afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez à apporter votre étui à lunettes.



→ LOISIRS

Dans votre chambre, les mardis et vendredis de 14h à 17h30, en partenariat avec l'association « Culture et Bibliothèques Pour Tous - CBPT », la clinique vous offre un large éventail de livres, magazines, BD à lire pendant votre séjour



→ INTERPRÈTES

Une liste des membres du personnel parlant une langue étrangère est à votre disposition à l'accueil.



→ KINÉSITHÉRAPIE

Pour certaines interventions, une rééducation fonctionnelle peut être prescrite par votre chirurgien. Elle est assurée par un kinésithérapeute qui vous donnera, ainsi qu'à votre entourage, les soins et informations nécessaires à la réussite de cette prise en charge spécifique.



→ LINGE

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette : pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes de table, serviettes (au moins 2 draps de bain et 2 serviettes de toilette), gants et produits de toilette. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la polyclinique Saint-Roch. Les protections pour adultes incontinents ne sont pas fournies.



→ COURRIER

Votre courrier est distribué dès son arrivée. Le courrier en partance doit être déposé affranchi dans la boîte aux lettres du hall d'accueil avant 15h00.

RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidation envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du code pénal). Elles sont également susceptibles de signalement auprès de l'Observatoire national des violences en santé.

VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

De **12H00** à **20H00**.

Pendant ces horaires, nous vous demandons d'attendre la fin des soins et du ménage (séchage compris) pour entrer dans la chambre. Un témoin lumineux vert au-dessus de la porte interdit momentanément l'accès de la chambre.

- Éviter les visites les premiers jours et le stationnement dans les couloirs.
- Limiter le nombre de visiteurs à **2 personnes**.
- Dans les services de chirurgie, les visites d'enfants de moins de 10 ans ne sont **pas autorisées**.
- L'accès aux salles de soins est interdit.

Afin de ne pas perturber les soins, il est demandé aux familles que ce soit toujours la même personne qui prenne des nouvelles du patient par téléphone et ceci **après 11h00**. La famille et les amis pourront être tenus informés par cette personne référente.

→ ACCOMPAGNANTS

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous. Il devra se présenter à l'accueil avant 11h00 pour le déjeuner et avant 17h00 pour le dîner. La nuit et uniquement en chambre particulière ou en annexe, il peut rester à votre chevet. Pour des raisons évidentes de sécurité, il est interdit de manipuler tout dispositif ou appareillage médical.

VOTRE SORTIE

FORMALITÉS DE SORTIE EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

La date de votre sortie est fixée par le praticien. Les sorties ont lieu, sauf à titre exceptionnel, le matin entre 8h30 et 12h00. Il n'y a pas de sortie l'après-midi.

Les secrétaires du bureau des sorties vous accueillent du lundi au vendredi de 8h00 à 15h00. En dehors de ces horaires d'ouverture, la facture inhérente à votre hospitalisation vous sera envoyée à votre domicile.

La veille de votre sortie, et si votre état le nécessite, demandez à votre chirurgien le type de transport qu'il vous prescrit ainsi que le bon correspondant, indispensable à la prise en charge du transport. Une ambulance ou un VSL vous sera commandé par le personnel du service. N'oubliez pas de récupérer vos radios avant votre départ.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La polyclinique est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la polyclinique par la Sécurité Sociale.

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % (régime exonérant [ALD, invalidité...] ou exonération CCAM > 120 €), la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation. Le forfait journalier, la participation assuré transitoire (exonération CCAM > 120 €) et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière ou annexe, téléphone, repas d'accompagnant. Ils peuvent éventuellement être pris en charge par votre mutuelle suivant votre contrat.

Le détail des tarifs de séjour est disponible auprès du bureau des entrées et sorties de votre étage sur simple demande.

Les honoraires médicaux sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale, dans la limite des tarifs conventionnels.

→ RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

Pour toute demande concernant un bordereau S3404, AMC ou patient :

- **s'il s'agit d'une hospitalisation**, vous pouvez contacter le 04 67 61 50 24 ou le 04 67 61 50 23
- **s'il s'agit d'une intervention en ambulatoire**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 56 ou le 04 67 61 88 57
- **s'il s'agit d'un dossier d'urgences**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 00

Pour toute demande concernant un problème de facturation :

- **s'il s'agit d'un dossier d'urgences**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 00
- **s'il s'agit d'une hospitalisation**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 72
- **s'il s'agit d'un séjour en ambulatoire**, vous pouvez contacter le 04 67 61 88 56



→ TÉLÉPHONE ET WIFI

Le téléphone (fixe + portable) est illimité (appels nationaux hors international et numéros tarifs spéciaux). Le wifi est lui gratuit pendant votre séjour.

→ PAYEZ VOS FACTURES EN LIGNE

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de régulariser, a posteriori en ligne vos factures liées à votre prise en charge à la polyclinique Saint-Roch.

Rendez-vous sur **www.cl-st-roch.fr** rubrique « Payez vos factures en ligne ».

Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

(Cf. cf article L.1111-2 du code de la santé publique)

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité. Cette information porte sur :

- les différentes investigations,
- les traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle porte aussi sur la possibilité de recevoir, lorsque votre état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et votre consentement peut être retiré à tout moment.

→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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



Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication. Il vous faut former une demande écrite auprès de la direction en justifiant de votre identité.

Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. Le délai de communication est de huit jours pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà.

Pour en savoir plus sur les modalités d'accès à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

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

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

Un dispositif de télésurveillance pourra également être mis en place avec l'accord du patient pour échanger des informations sur son état avec les professionnels de santé et adapter si nécessaire sa prise en charge.

Dans le cadre de l'exercice de vos droits relatifs à la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du Groupe Oc Santé à l'adresse mail suivante : dpo@oc-sante.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : Centre Médical Odysseum 194 Avenue Nina Simone - Cs 19537, 34960 Montpellier Cedex 2.

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre Identifiant National de Santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Conformément à l'article R1111-8-5 du code de la santé publique, vous ne pouvez-vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS.

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez consulter le site www.oc-sante.fr rubrique « RGPD – Protection des données personnelles ».

Un exemplaire papier de cette rubrique pourra également vous être remis sur demande à l'accueil de chaque établissement du Groupe Oc Santé.

→ VIA TRAJECTOIRE

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

Le traitement des données à caractère personnel effectué dans ce cadre est fondé sur le consentement et est exercé sous la responsabilité conjointe du GCS SARA et des instances régionales parties prenantes du projet.

→ SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'outil **SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Le recueil des données à caractère personnel d'un patient au sein de cet outil est effectué sur la base juridique de l'obligation légale.

Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « rubrique RGPD – données personnelles », SIVIC.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, notre clinique participe aux dispositifs e-Satis et QualHAS.

La collecte de vos coordonnées pour e-Satis et l'analyse de certaines données issues de votre dossier pour QualHAS constituent des traitements de données à caractère personnel dont l'établissement et la Haute Autorité de Santé (HAS) sont responsables.

Concernant la démarche IQSS, vos données seront collectées directement à partir du Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et de votre dossier médical. Aucune donnée directement identifiante n'est collectée par la HAS. Ces traitements sont réalisés conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Vous disposez d'un droit d'opposition à l'utilisation de vos données dans ce cadre.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site Internet, rubrique « RGPD - Protection des données personnelles ».

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Conformément à l'article R1112-45 du code de la santé publique, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions dès votre arrivée.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

→ QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Ce sont **vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre sur votre fin de vie**, pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin ou vos proches.

→ QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?



Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. **Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.** Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire (disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé) ou sur simple papier daté et signé.

→ QUELLES INFORMATIONS COMMUNIQUER ?

Vous pouvez écrire tout ce que vous ne voulez pas ou redoutez : si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également **les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie** (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.

→ ET ENSUITE ?

Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, **en prendre connaissance et les respecter**. Si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées, dans tous les cas votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

N'hésitez pas à remettre à un professionnel de santé vos directives anticipées qui se chargera de les intégrer dans votre dossier. Nos équipes sont à votre disposition pour vous fournir davantage d'information ou si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement dans leur rédaction.

DON D'ORGANES

Conformément à la loi de bioéthique, toute personne est présumée donneuse d'organes, sauf en cas de refus exprimé de son vivant.

PERSONNE DE CONFIANCE

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



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

Cette désignation, révocable à tout moment, est faite par écrit. La personne de confiance est l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé, et rend compte si nécessaire de votre volonté. Elle peut selon votre souhait vous :

- accompagner dans vos démarches,
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,
- être consultée si vous n'êtes pas capable d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information,
- être détentrice de vos directives anticipées si vous les avez rédigées.

La personne de confiance doit être majeure et peut être un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Il vous appartient d'informer la personne que vous avez choisie et de vous assurer de son accord. **Elle est facultative et n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation.**



→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

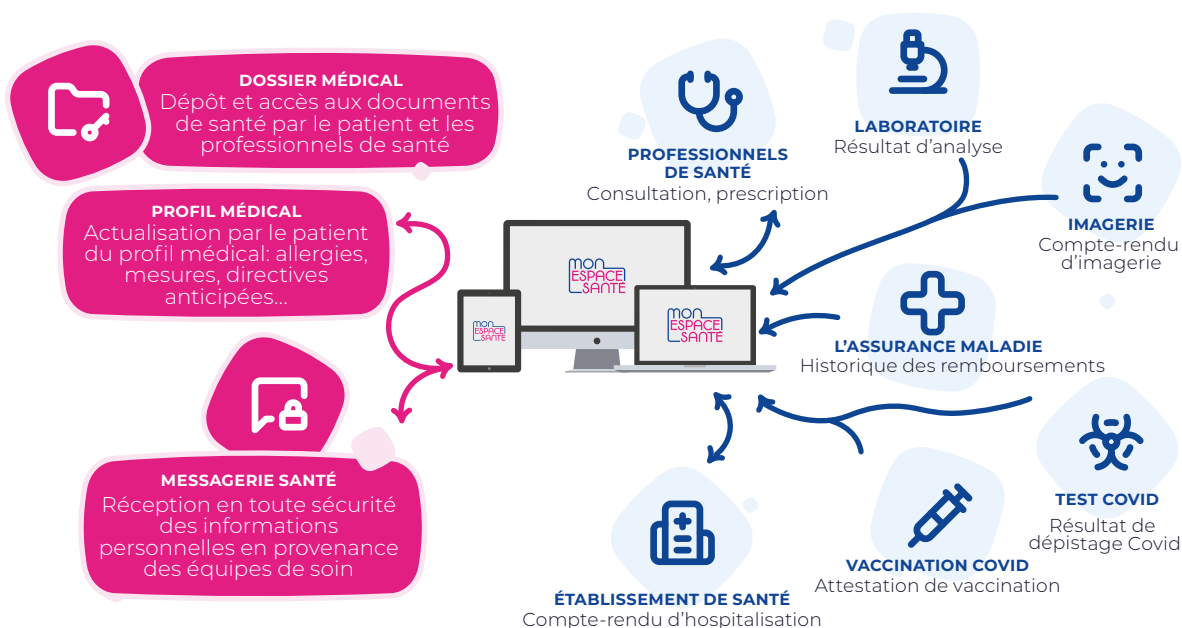
L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

- un dossier médical partagé (anciennement DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examen, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- une messagerie sécurisée,
- un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

→ QUELLES INFORMATIONS CONTIENT MON ESPACE SANTÉ ?

Dans un souci de qualité et de coordination des soins, les comptes rendus et documents liés à votre hospitalisation seront déposés dans Mon Espace Santé, sauf si vous vous y opposez. Cette démarche vise à centraliser vos informations médicales de manière sécurisée.

Toutefois, l'accès à votre espace par notre établissement nécessite votre autorisation préalable. Sans votre consentement, nous ne pourrions pas le consulter.



Créez votre compte sur « Mon Espace Santé » sans plus attendre et devenez acteur de votre santé !



Scannez-moi !



Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient devient notre priorité. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont primordiaux.

Vous pourrez également être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de l'évaluation de votre satisfaction, du dispositif E-Satis, de la démarche d'évaluation « Patient traceur » et de l'expression orale ou écrite de plaintes ou de réclamations.

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

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

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans les étages ou à l'accueil lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction, sont analysées dans le cadre de la commission des usagers et font l'objet d'un traitement statistique en continu. Vos remerciements sont transmis aux équipes.

→ DISPOSITIF E-SATIS

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

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION « PATIENT TRACEUR » (ENGAGEMENT PATIENT)

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique.

Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients. Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.



→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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

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

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

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du personnel soignant.

→ COMMISSION DES USAGERS

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

COMPOSITION DE LA CDU :

- **Madame Dominique FALCO**, représentante des usagers Association Française des Malades et Opérés Cardiovasculaires - AFDOC, en qualité Présidente de la CDU
- **Madame Elizabeth CASES-FRITHMANN**, Directeur de la polyclinique Saint-Roch, en qualité de vice-présidence
- **Docteur Marion BERTRAND**, chirurgien orthopédiste en qualité de médiateur médical
- **Docteur Sébastien FOURNIER-FAVRE**, président de CME, en qualité de médiateur médical suppléant
- **Madame Sandrine FABRE**, Directrice des Soins, Gestionnaire des Risques et en qualité de médiateur non-médical
- **Madame Sabrina BURCHETT**, Responsable Assurance Qualité, en qualité de médiateur non-médical
- **Monsieur Thierry JAMMES**, représentante des usagers suppléant, Association Française des Malades et Opérés Cardiovasculaires - AFDOC
- **Madame Nadia MONTEL**, représentante des usagers suppléant, APF France Handicap 34
- **Madame Alkyane LENGLET**, représentante des usagers suppléant, Association UFC Que Choisir Montpellier

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers (RU) est un bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé.

Il exprime leurs besoins individuels et collectifs pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

Il siège auprès des professionnels de santé et est présent au sein de l'établissement pour contribuer à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

4 missions principales :

- ÉCOUTER
- INFORMER
- ACCOMPAGNER
- VEILLER AU RESPECT de vos droits

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement.

En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers.

Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail.

Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.



Polyclinique Saint Roch

URGENCES >>

Polyclinique

Charte éthique et accompagnement grand âge

Source Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles

Destinée à être diffusée aux acteurs du grand âge, cette charte retient dix points d'attention leur permettant d'enrichir leur pratique quotidienne de l'accompagnement et du soin. La rédaction de ce texte s'est appuyée sur le témoignage de 4 350 contributeurs : personnes âgées, aidants familiaux et proches aidants, professionnels du secteur, bénévoles et citoyens intéressés par ces questions.

- 1 Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière**
Lui témoigner solidarité, considération et sollicitude quels que soient son âge, son état de santé, ses capacités ou son mode de vie.
- 2 Favoriser l'exercice par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits**
Préserver le plus possible son intégrité, son bien-être, son confort et ses intérêts, tout en réduisant au maximum les restrictions éventuelles à l'exercice de ses libertés.
- 3 Être à l'écoute de ce que la personne sait et de ce qu'elle exprime. L'informer de façon honnête, adaptée et respecter ses décisions**
S'assurer de son consentement ou, à défaut, de son assentiment. Tenir compte de son histoire, de sa culture et de ce à quoi elle attache de la valeur.
- 4 Garantir un accès équitable à des soins et à des aides appropriés**
Faire en sorte que la personne puisse bénéficier, au moment opportun, d'une évaluation de sa situation et de ses besoins. Évaluer l'impact des interventions sur le bien être global de la personne.
- 5 Protéger le droit pour chaque personne d'avoir une vie sociale, une vie familiale, une vie affective et une vie intime**
Respecter son droit à la vie privée, préserver le plus possible son intimité ainsi que la confidentialité des informations et des données qui la concernent.
- 6 Accompagner la personne de manière globale et individualisée, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires**
Tenir compte de l'ensemble de ses besoins physiques, psychiques et sociaux. Favoriser son autonomie de vie et son inclusion dans la société.
- 7 Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure vie et de la meilleure qualité de vie possible**
Permettre aux personnes qui le souhaitent d'indiquer à l'avance leurs préférences et leurs volontés. Prendre soin des mourants et honorer les défunts.
- 8 Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches. Soutenir les aidants familiaux et les proches aidants**
Si la personne accompagnée n'y est pas opposée, s'efforcer de bâtir avec eux des liens de coopération et de confiance mutuelle.
- 9 Prendre soin des professionnels et des bénévoles, les considérer et les soutenir dans leur engagement auprès des personnes**
Faire en sorte qu'ils se sentent écoutés et reconnus dans leurs compétences. Les sensibiliser au repérage et à la prévention des maltraitances.
- 10 Prendre des décisions informées, réfléchies et concertées, dans l'intérêt de tous**
Encourager la production de savoirs et la remontée des informations. Préserver des espaces pour le questionnement et la réflexion. Renforcer la collégialité des décisions en consultant l'ensemble des personnes concernées

Charte de la personne hospitalisée

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

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

Cette charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères à l'accueil de la clinique.

Charte de la personne en situation de handicap

- 1 Favoriser la participation active des proches et/ou des aidants
- 2 Veiller au maintien de l'autonomie
- 3 Améliorer l'accessibilité à la Clinique
- 4 Anticiper et coordonner la sortie
- 5 Anticiper les besoins
- 6 Améliorer l'accès aux plateaux techniques
- 7 Adapter le circuit de prise en charge des urgences
- 8 Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- 9 Adapter la prise en charge de la douleur



Charte de l'enfant hospitalisé

La Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Une circulaire du Secrétariat d'État à la Santé de 1999 préconise son application.



1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encourage les parents à rester près de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toutes circonstances.

Le pôle santé

du groupe **Oc Santé**

Médecine - Chirurgie - Obstétrique



Clinique Clémentville



Clinique Millénaire



Clinique Mont-Louis



Clinique Paris-Bercy



Polyclinique Saint-Roch

Soins Médicaux et de Réadaptation



Clinique Bourges



Clinique Fontfroide



Clinique Les Oliviers



Clinique Plein Soleil



Clinique Les Jardins
de Sophia

Psychiatrie



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Antoine



Clinique Saint-Martin
de-Vignogoul



Clinique Stella

Hospitalisation à domicile



Home Santé

Le pôle médico-social

du groupe **Oc Santé**

8 EHPAD :

EHPAD Les Aigueillères - *Montferrier-sur-Lez*
EHPAD La Cyprière - *Juvignac*
EHPAD L'Ensoleillade - *Lattes*
EHPAD Les Glycines - *Montpellier*
EHPAD Les Lavandes - *Florensac*
EHPAD Les Mélias - *Montady*
EHPAD La Martégale - *Pérols*
EHPAD Notre Dame du Bon Accueil - *Saint-Georges-d'Orques*

2 résidences seniors :

Résidence Les Terrasses des Glycines
Montpellier
Résidence Les Terrasses Notre Dame
Saint-Georges-d'Orques

Le pôle services à la personne

du groupe **Oc Santé**

1 société de services à la personne : **Nouvéo**

Oc Santé

www.oc-sante.fr

f in @

POLYCLINIQUE SAINT-ROCH
Médecine - chirurgie - maternité

560, avenue du Colonel André Pavelet dit Villars
34075 Montpellier

TEL 04 67 61 88 88 / FAX 04 67 61 88 99
info@cl-st-roch.fr