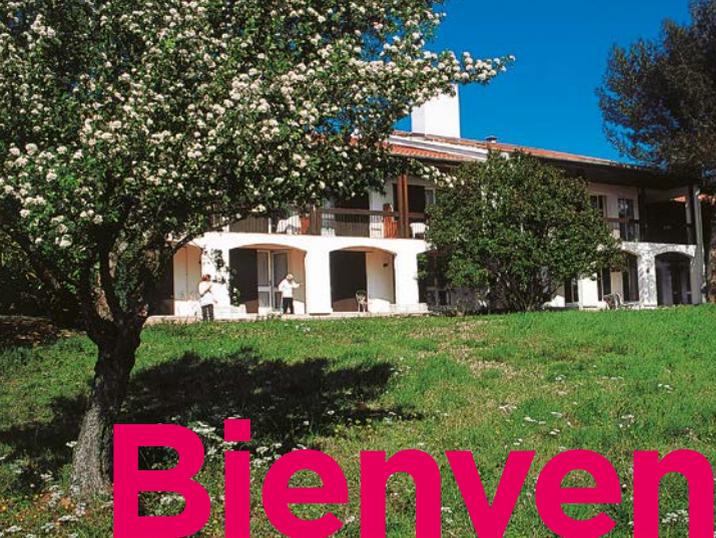


## Livret d'accueil





# Bienvenue

La Clinique Les Oliviers est une structure de soins de suite et de réadaptation accueillant, en hospitalisation complète, des patients à l'issue d'une hospitalisation en établissement de court séjour ou en provenance du domicile, pour des suites de traitements médicaux/chirurgicaux, ainsi que des soins de rééducation.

L'établissement est spécialisé dans la prise en charge des affections de la personne âgée. Une approche spécifique multidisciplinaire est mise en œuvre afin d'assurer le dépistage et le traitement des facteurs de fragilité spécifiques aux personnes âgées, tout en établissant dans les meilleures conditions le projet de soins adapté à leur état de dépendance.

L'établissement est également spécialisé en réadaptation nutritionnelle, en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour. La prise en charge en réadaptation nutritionnelle s'adresse aux personnes majeures en situation : de surpoids ou d'obésité, de diabète sucré, de trouble du comportement alimentaire, de haut risque cardio-vasculaire. Elle s'articule notamment autour de deux programmes d'éducation thérapeutique autorisés par l'ARS Occitanie.

Les médecins et l'ensemble du personnel soignant, administratif et de service sont à votre écoute pour vous assurer un séjour aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez tous les 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 pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.cl-les-oliviers.fr](http://www.cl-les-oliviers.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.



Repères	4
Vie pratique	8
Formalités administratives	12
Vos droits et obligations	14
Information douleur	20
Charte de la personne hospitalisée	22

## L'HOSPITALISATION DE JOUR EN RÉADAPTATION NUTRITIONNELLE

En alternative ou à la suite d'une hospitalisation complète, elle vous permettra d'être accompagné dans une dynamique de changement positif. A la différence de l'hospitalisation complète, vous ne dormez pas au sein de la Clinique. Elle se présente sous forme de journées thématiques avec de nombreux ateliers, des activités ludiques et thérapeutiques tels que : art-thérapie, coaching collectif, expression corporelle, cuisine santé, sophrologie, groupes de parole, aquagym, mobilisation physique etc. Les programmes sont affichés au sein de l'établissement.

Les diététiciens sont à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Vous pensez que l'hospitalisation de jour est adaptée à vos besoins, à la poursuite de vos objectifs : parlez-en au médecin de la Clinique.

 **Retrouvez-nous sur Facebook**  
**« Mon poids, ma santé : trouver les clés - Clinique Les Oliviers »**

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, la clinique Les Oliviers a réalisé son bilan carbone, opération co-financée par le FEDER et a signé la charte « Two for Ten » qui l'engage à respecter les 10 gestes essentiels pour réduire ses consommations et émissions de gaz à effet de serre de 20% d'ici 2020.



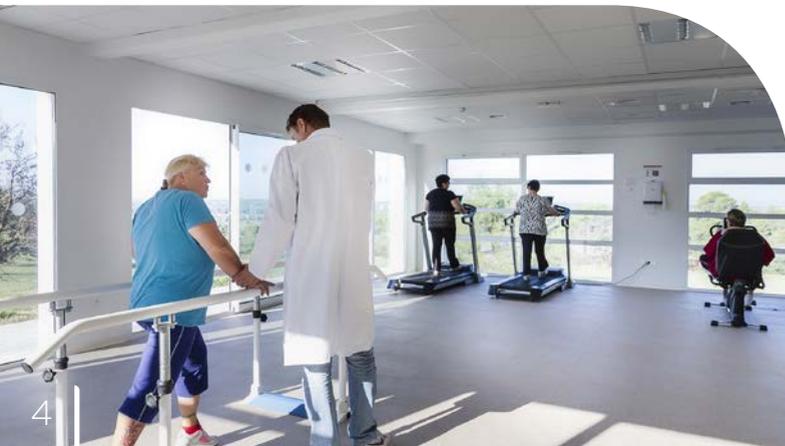
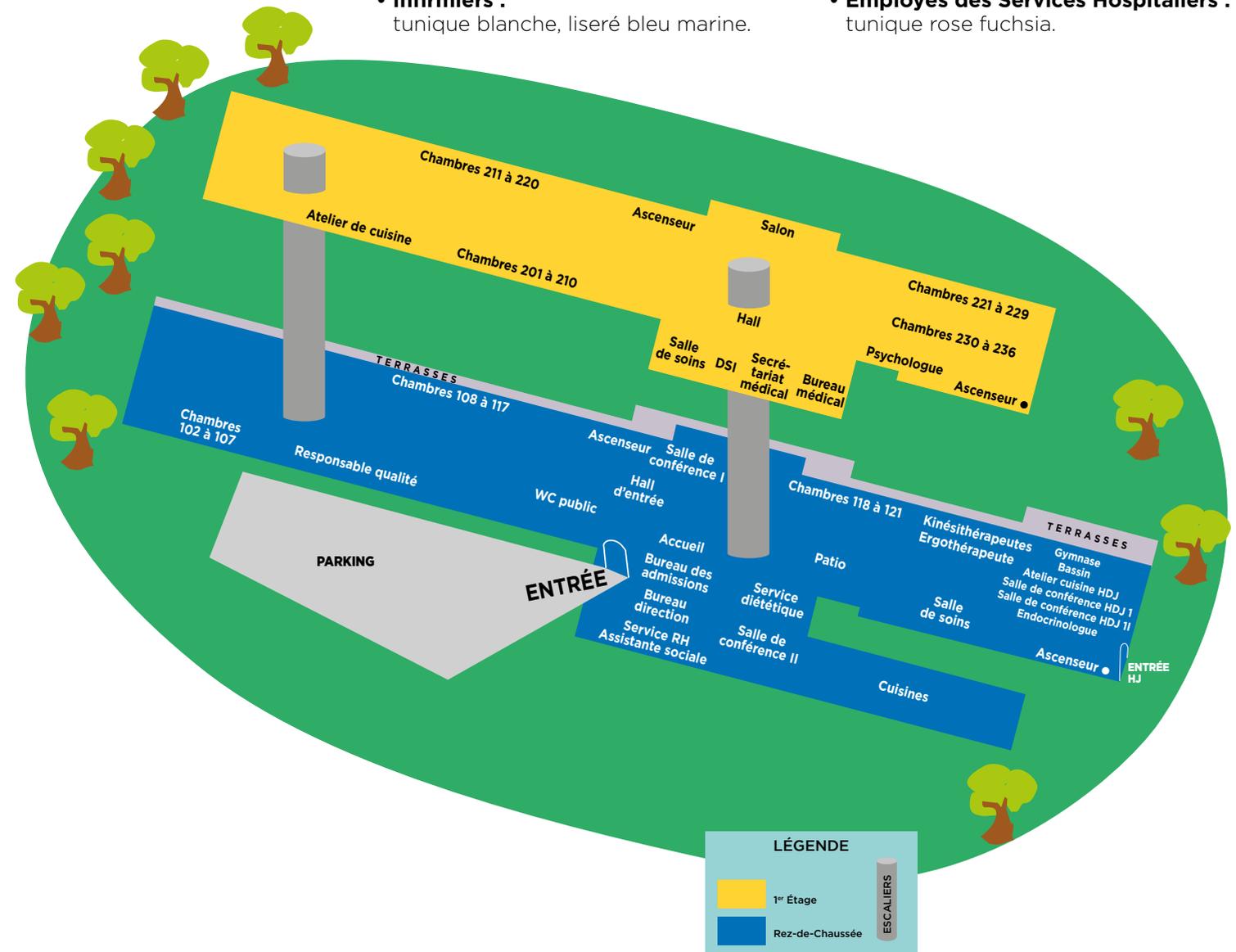
# Repères

Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la clinique Les Oliviers. Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil.

- Mme ROUX, Directrice.
- Docteur JOURDAN, Endocrinologue, Diabétologue.
- Docteur STEINMETZ, Médecin généraliste.
- Docteur GANDY, Médecin généraliste, Nutritionniste.
- Docteur MONNIER, Gériatre.
- Docteur GRESLOU, Gériatre.
- Docteur CASTETS, Pharmacien.
- M. FUTIKA, Directeur des Soins Infirmiers.
- Mme UCHEDEA, Responsable Qualité.
- M. VIGNE, Diététicien Coordonnateur, Éducation Thérapeutique du Patient, Responsable service diététique.

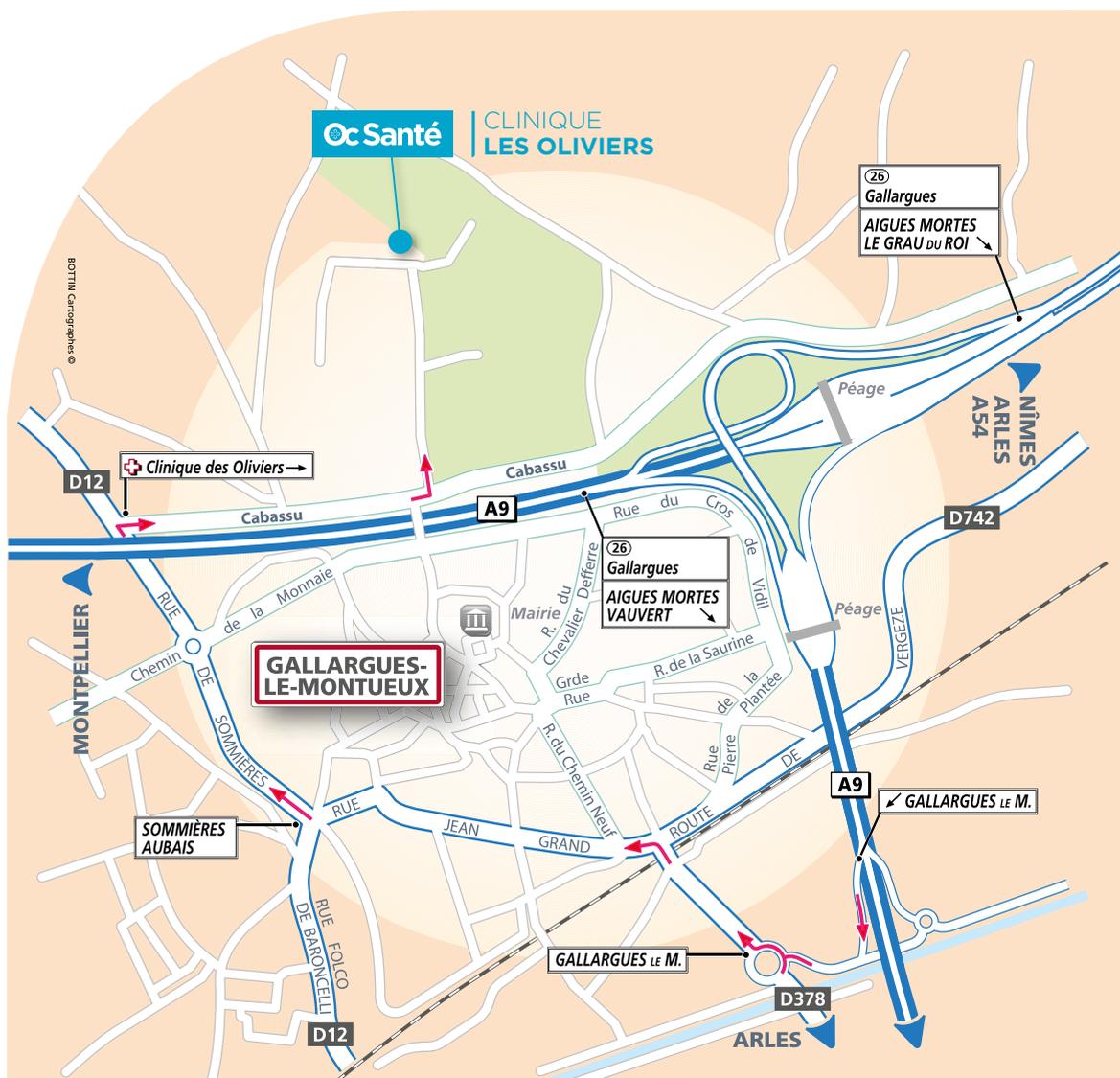
Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel, le prénom et le grade de chaque agent figurent sur sa tenue. Chaque tenue a sa spécificité :

- **Médecins et paramédicaux :**  
blouse blanche.
- **Aides-soignants :**  
tunique bleu turquoise.
- **Infirmiers :**  
tunique blanche, liseré bleu marine.
- **Employés des Services Hospitaliers :**  
tunique rose fuchsia.



Située à 15 km de Nîmes  
et à 25 km de Montpellier,  
la clinique Les Oliviers  
est facilement accessible  
par l'autoroute A9.

Clinique Les Oliviers  
Cabassu - CS 50023  
30660 GALLARGUES-LE-MONTUEUX  
Sortie autoroute n° 26  
Coordonnées GPS :  
43°43'46.44" N - 4°10'16.86" E  
Tél : 04 66 35 92 00 - Fax : 04 66 35 92 50  
e-mail : info@cl-les-oliviers.fr



## Votre prise en charge

Les médecins de la clinique assurent le suivi médical de chaque patient. A leurs côtés, une équipe pluridisciplinaire comprenant infirmiers(-ières), aides soignant(es), kinésithérapeute, ergothérapeute, éducateur d'activité physique adaptée, diététiciens(-iennes), psychologue, assistante sociale s'attache à entourer le patient pour une prise en charge personnalisée.

Les patients bénéficient d'une présence infirmière permanente et d'une consultation régulière des médecins de l'établissement. Tous sont à votre écoute et assurent votre suivi tout au long du séjour.

## Notre engagement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité

**LA CLINIQUE LES OLIVIERS EST CERTIFIÉE PAR LA HAS AU NIVEAU A (Haute Autorité de Santé).**

Le compte-rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site internet de l'HAS [www.has.fr](http://www.has.fr), rubrique certification.



# Vie pratique

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

**L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.**

## Repas

**Le petit déjeuner et les repas sont servis selon les horaires suivants :**

**Petit-déjeuner** entre 7h30 et 8h,

**Déjeuner** à 12h pour tous les secteurs,

**Goûter** *secteur Soins de suite* : collation servie en chambre à partir de 15h,  
*secteur Réadaptation nutritionnelle* : boissons chaudes mises à disposition à partir de 16h,

**Dîner** *secteur Soins de suite* : à partir de 18h30,  
*secteur Réadaptation nutritionnelle* : à partir de 19h,

Les menus sont élaborés par les diététiciens en tenant compte des régimes particuliers. En cas de modification, merci de bien vouloir leur signaler. Occasionnellement, vous avez la possibilité d'inviter un proche. Pour cela vous devez réserver et régler votre repas auprès du standard 24h à l'avance ou le vendredi pour le week-end.

Les repas avec les accompagnants se prennent dans le salon de l'étage. Une bouteille d'eau minérale vous est remise à votre arrivée. Deux fontaines d'eau fraîche sont à votre disposition tout au long de votre séjour. L'une est située au salon de l'étage, l'autre au rez-de-chaussée dans le secteur d'hospitalisation de jour.

## Médicaments

Les médicaments sont fournis par la clinique pendant toute la durée de votre séjour. Cependant dans le cadre de la continuité des soins, nous vous demandons d'apporter vos médicaments, en plaquette entière dans leur conditionnement d'origine, au cas où nous n'aurions pas pu obtenir certains d'entre eux dans les 48 premières heures de votre hospitalisation. Ces médicaments seront remis à l'infirmier(-ière) lors de l'entretien d'entrée. Le remplacement de certains de vos médicaments par des génériques ou équivalents (mêmes principes actifs que votre médicament habituel) peut être effectué par le médecin de la clinique, conformément à notre livret thérapeutique, validé par l'ensemble des médecins de l'établissement. Il est strictement interdit d'introduire des médicaments en cours de séjour.

## Plateau technique

Dotée d'un gymnase clair et spacieux, d'un bassin de balnéothérapie, d'un tennis, d'une table de ping-pong, d'ateliers de cuisine et de salles de conférence pour les activités quotidiennes des patients, la clinique offre un accueil privilégié au patient, en bordure de pinède et face à la vallée du Vidourle.

### Gymnase :

Un gymnase équipé est à votre disposition (se reporter aux horaires d'ouverture affichés sur la porte du gymnase). Merci de respecter les consignes d'utilisation du matériel mis à disposition.

### Balnéothérapie :

Les patients dont le projet de soins inclut des séances en balnéothérapie doivent respecter le règlement intérieur remis à l'entrée et affiché dans le hall d'entrée. Des bonnets de bains sont en vente à l'accueil.

## Chambre

Si vous souhaitez être reçu en chambre individuelle, votre demande sera satisfaite sous réserve de disponibilité au sein du service.

Le supplément financier pourra être pris en charge par votre mutuelle s'il est prévu dans votre contrat. Dans le cas contraire le supplément restera à votre charge.

Pour une chambre à deux lits, un supplément vous sera demandé si vous souhaitez la télévision.

Si vous constatez un problème d'électricité, de plomberie... ou un dysfonctionnement technique, vous pouvez le signaler à l'accueil qui transmettra votre demande au service technique.

## Télévision

Toutes les chambres sont équipées de postes de télévision. Lors de votre arrivée, vous pouvez demander le branchement de votre poste. Les frais de location de la télévision seront à régler à la réservation selon la période souhaitée. Vous devez restituer, la télécommande, le jour de votre sortie, à l'accueil. Pour les chambres doubles équipées de deux télévisions, il vous sera demandé d'utiliser un casque en vente à l'accueil.

## Accès Internet / Wifi

Un accès wifi est possible. Merci de vous adresser à l'accueil afin qu'il vous communique un code d'accès personnel. Conformément à la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, toutes vos navigations seront enregistrées.

## Téléphone

Chaque lit est équipé d'un poste téléphonique. Si vous désirez l'ouverture de votre ligne, vous devez vous rendre à l'accueil pour régler le forfait de branchement. Nous mettrons à votre disposition un numéro d'appel direct.

### Appeler à l'extérieur

- décrochez votre combiné
- composez le 0
- attendez la tonalité

### Appeler le standard

- composez le 9

### Recevoir directement vos appels

- vous reporter au document remis par l'accueil lors de l'ouverture de votre ligne téléphonique

## Vie pratique

### Valeurs

Nous vous recommandons de ne conserver dans votre chambre, ni argent, ni objet de valeur, l'établissement 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 objets ou valeurs, en dépôt pendant votre hospitalisation.

### Linge

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement. L'établissement peut prendre en charge le lavage et le séchage de votre linge. Cette prestation vous sera facturée. En cas de besoin, merci de vous rapprocher de l'accueil.

### Visites

Vous pouvez recevoir des visites de 15h à 20h. La réception des visiteurs se fait en chambre particulière uniquement (3 personnes maximum en chambre) ou dans le salon et le parc. En raison du caractère hospitalier de l'établissement, nous demandons à tous nos patients ainsi qu'à leurs accompagnants de respecter les règles d'hygiène et le repos de chacun.

### Courrier

Vous rapprocher de l'accueil pour votre courrier entrant et sortant. Voici notre adresse postale :  
Clinique Les Oliviers - Cabassu - BP 1 - 30660 Gallargues-le-Montueux  
Le courrier en partance est levé chaque matin à 9h.

### Loisirs

Des jeux de société et du matériel sont à votre disposition à l'accueil (voir liste affichée). Dans le parc, sont installés un tennis, un boulodrome et une table de ping pong. Merci de vous adresser à l'Hôtesse d'accueil pour la réservation du matériel contre un dépôt de garantie. Une bibliothèque est à votre disposition au salon de l'étage.

### Affichage des programmes

Le programme des séances d'éducation thérapeutique est affiché dans le hall du rez-de-chaussée. Merci de le consulter régulièrement, d'éventuelles modifications peuvent y être apportées.

### Permissions

Les permissions de sortie sont autorisées exclusivement par votre médecin référent. Ces permissions sont exceptionnelles et doivent être motivées. Vous devez respecter les horaires de permission convenus avec votre médecin et informer le service en cas de retard. Le non respect de cette organisation pourra occasionner l'interruption de votre séjour. Vous reporter à la note précisant les modalités affichée à l'accueil de l'établissement.

### Transport

#### Prise en charge des transports en cours de séjour :

De nouvelles règles de prise en charge des transports sanitaires s'appliquent depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018. Seuls sont pris en charge par l'établissement les transports en vue d'une hospitalisation ou consultation externe en lien avec le motif d'admission et nécessitant une ambulance en raison de votre état de santé. En dehors de cette situation, l'accompagnement par l'un de vos proches sera sollicité.

### Coiffeuse

Une coiffeuse peut venir sur simple demande dans l'établissement. En cas de besoin, vous rendre à l'accueil. Le règlement se fait directement auprès de la coiffeuse.

### Esthéticienne

Une esthéticienne est également présente dans l'établissement. En cas de besoin, vous rendre à l'accueil. Le paiement s'effectue à la réservation.

### Pédicure-podologue

Vous pouvez faire appel aux services d'un pédicure-podologue sur rendez-vous pris à l'accueil.

### Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du Directeur des soins et pendant son absence, à l'infirmier(e) ou à l'accueil.

### Service social

Votre médecin référent décidera de votre prise en charge par l'assistante sociale de la Clinique si cela relève de votre projet de soins personnalisé.

### Psychologue

Votre médecin référent décidera de votre prise en charge par la psychologue de la Clinique si cela relève de votre projet de soins personnalisé.



# Formalités administratives

## Identification

A votre arrivée dans l'établissement, un bracelet d'identification sera apposé à votre poignet. Nous vous demandons de le conserver tout au long de votre séjour.

## Formalités d'admission

**Vous accomplirez les formalités administratives au bureau des entrées muni des documents suivants :**

- **votre carte d'immatriculation** (carte Vitale) à la Sécurité Sociale en cours de validité;
- **une pièce d'identité** (seuls votre carte nationale d'identité, votre passeport ou votre carte de séjour seront acceptés).
- **Un chèque de caution** à l'ordre de la clinique Les Oliviers vous sera demandé.

**Un devis** vous sera présenté à l'entrée sur les frais restants à votre charge.

**Tous les documents médicaux nécessaires** (carnet de santé, radios, examens de sang, groupe sanguin, ordonnances) seront remis au médecin.

Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de bien vouloir rester en chambre pour permettre à l'équipe soignante d'organiser les soins et de pratiquer les examens d'entrée nécessaires.

**Par ailleurs, si vous êtes :**

### ■ Adhérent à une mutuelle

- votre carte d'affiliation et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation.

Afin de connaître vos garanties vous devez contacter votre mutuelle en précisant le numéro FINESS et le code DMT suivants :

Numéro FINESS : 300 780 491

Code DMT : 627

### ■ 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.

### ■ Bénéficiaire de la PUM

- votre attestation CMU à jour des droits.

## Personne de confiance

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

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. » Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment.

Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

## Formalités de sortie

La sortie définitive a lieu le matin à 10 heures au plus tard.

Nous vous demandons de vous présenter avant votre départ à l'accueil.

Il vous sera demandé le paiement des frais non pris en charge par votre caisse ou votre mutuelle.

Le détail des tarifs des frais de séjour est disponible auprès du service des admissions / sorties sur simple demande.

Merci de ne pas oublier de déposer à l'accueil votre questionnaire de satisfaction.

## Frais d'hospitalisation

Les tarifs en vigueur sont joints au livret d'accueil et affichés au bureau des admissions. Ils sont fixés par la Sécurité Sociale et peuvent être modifiés pendant votre séjour.

- Si vous obtenez une prise en charge à 100% : le forfait hospitalier et la chambre particulière restent à votre charge, à moins qu'ils ne soient couverts par votre mutuelle. Cette dernière devra également délivrer un bon de prise en charge à l'établissement.
- Si vous obtenez une prise en charge à 80% : le ticket modérateur (20%) et la chambre particulière sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.



# Droits et obligations

**Vous êtes hospitalisé au sein de notre établissement. Vous vous engagez à respecter le règlement intérieur affiché dans le hall d'accueil de l'établissement.**

## 1 - Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

(Extrait du règlement intérieur)

### Hygiène

L'hygiène est un devoir envers soi-même pour le respect de tous. L'hygiène dans une clinique est une priorité. Outre les protocoles rigoureux que nous mettons en œuvre, la formation continue de notre personnel, notre devoir est aussi d'informer le patient et les visiteurs sur les règles de base d'hygiène à respecter.

Une tenue correcte est exigée dans les locaux de la clinique.

### Relation avec le personnel et les autres patients

La plus grande courtoisie doit être la règle de parts et d'autres. En cas de difficultés, veuillez en informer la Direction, le Directeur des soins ou un médecin.

### 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.

### Nuisances sonores

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique.

Patients et visiteurs doivent respecter cette consigne particulièrement entre 13h30 et 15h et après 21h.

### Alimentation

Il est strictement interdit d'introduire de la nourriture. Pour cas particulier vous rapprocher du service médical.

Alcool/substances illicites :

Il est strictement interdit d'introduire toutes boissons alcoolisées et substances illicites.

### Horaires

Par égard pour les intervenants et les participants, les horaires (début-fin) des ateliers et des hospitalisations de jour doivent être respectés.

## 2 - Sécurité incendie et interdiction de fumer et de vapoter

En situation d'incendie, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel.

N'utiliser les sorties de secours qu'en cas d'urgence.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des multiprises et tout branchement électrique non validé par le service technique sont interdits dans les chambres.

Pour la sécurité de tous et conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble du bâtiment, y compris les terrasses ainsi qu'à proximité des chambres des patients.

De plus la nature des personnes accueillies dans un établissement de soins fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne ne respectant pas cette consigne sera exclue de l'établissement.

## 3 - Informations concernant votre état de santé

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

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

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

## 4 - Directives anticipées

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

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

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

## 5 - Votre droit d'accès au dossier médical

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

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la Direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

# Droits et obligations

Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande et au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

## 6 - Modalités d'accès au dossier administratif

Le secrétariat est ouvert de 9h à 12h et de 14h à 18h du lundi au vendredi.

## 7 - Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

*(Articles R.1112-79 et suivants du code de la santé publique.)*

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la Directrice pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

Clinique Les Oliviers

Aurélie Roux

CS 50023 - 30660 GALLARGUES-LE-MONTUEUX

La Direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Elle pourra le cas échéant vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non, membre de la CDU.

Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

La composition de la CDU est affichée dans le hall d'accueil de l'établissement.

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé.

## LISTE DES MEMBRES DE LA CDU :

- **Madame Aurélie ROUX**, Directrice, Présidente - Représentant légal de l'Établissement
- **Madame Valérie UCHEDA**, Responsable Qualité, Référente délais de communication des dossiers médicaux
- **Dr Nathalie JOURDAN**, Médiateur Médecin
- **Dr Raphaël GANDY**, Médiateur Médecin suppléant
- **M. Matthieu FUTIKA**, Directeur des Soins Infirmiers, Médiateur non-médical
- **Mme Aurélie MARTIN-PREEL**, Secrétaire, Médiateur non-médical suppléant
- **M. Yannick PRIOUX**, Représentant des Usagers
- **M. Maurice BETTEX**, Représentant des usagers
- **Mme Christine MONIER**, Aide-Soignante, Représentant du Personnel Infirmier et Aide-Soignant

## 8 - Evaluation de la satisfaction des usagers

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « Questionnaire d'appréciation du séjour » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la Direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu et d'une présentation mensuelle aux services concernés. Vous pouvez prendre connaissance de l'évaluation mensuelle des questionnaires d'appréciation du séjour en vous adressant à la responsable qualité.

### e-satis :

Vous pouvez, de plus, participer à l'enquête nationale diligentée par le ministère de la Santé sur la satisfaction des patients hospitalisés (e-satis).

## 9 - La lutte contre les infections nosocomiales

Vous pouvez consulter ces résultats sur le site du ministère : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)  
Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel.

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.

Un programme annuel est élaboré par la Commission Médicale d'Établissement qui en assure son suivi.

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène assure la mise en œuvre de ce programme.

Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec la responsable qualité.

# Droits et obligations

## 10 - Respect de la confidentialité

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

## 11 - Engagement environnemental

La clinique a signé en décembre 2011 la charte « two for ten » et s'est engagée à respecter les 10 gestes essentiels pour réduire ses consommations et ses émissions de gaz à effet de serre de 20% d'ici 2020.

Les 10 attitudes à cibler sont :



1. Diminuer la quantité de nos déchets.



2. Diminuer notre consommation d'eau.



3. Réduire les supports papier, tout en assurant la traçabilité.



4. Compenser et réduire l'émission des gaz à effets de serre.



5. Ajuster la température et chasser les excès.



6. Acheter des produits éco-labellisés.



7. Adopter le bon geste « nous éteignons ».



8. Optimiser nos consommations de restauration.



9. Diminuer la quantité de nos déchets.



10. Engager nos prestataires, clients et collaborateurs.

## 12 - Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Les Oliviers, 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 Les Oliviers 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 Les Oliviers s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site [www.cl-les-oliviers.fr](http://www.cl-les-oliviers.fr), « rubrique RGPD - données personnelles ».

## 13 - Vidéosurveillance

L'établissement est placé sous vidéosurveillance par la société Anten'Satellite pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 5 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la société Anten'Satellite et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits Informatique et Liberté, notamment vos droits d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez adresser un mail à [dpo@oc-sante.fr](mailto:dpo@oc-sante.fr).

## 14 - ViaTrajectoire®

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



# Contrat d'engagement contre la douleur

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

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal...  
prévenir, traiter ou soulager votre douleur, **c'est possible.**

## Prévenir

**Les douleurs provoquées** par certains soins ou examens : injections, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

## Traiter ou soulager.

**Les douleurs aiguës** comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

**Les douleurs** après une intervention chirurgicale.

**Les douleurs chroniques** comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

## Vous avez mal... votre douleur, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.

**Vous devez nous aider dans la prise en charge de votre douleur.**

- En nous signalant très précocement cette douleur afin de la traiter au plus tôt : le traitement est plus efficace s'il est administré avant l'apparition de l'accès douloureux.
- En évaluant l'intensité de votre douleur sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas de douleur et 10 = douleur insupportable) et en repérant les moments où elle survient et ses facteurs déclenchant.
- En nous informant rapidement de l'efficacité des traitements antalgiques et de leurs éventuels effets secondaires (constipation, nausées, somnolence, troubles urinaires).



## Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- **en répondant à vos questions ;**
- **en vous expliquant les soins** que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- **en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.**

## Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

**D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces** et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique...

## Votre participation est essentielle,

nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

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

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 axes :

**INFORMER** : une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

**ORGANISER** : la clinique a constitué une équipe douleur chargée de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.

**ADAPTER** : notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.

**ÉVALUER** : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

# Charte de la personne hospitalisée

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

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

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



Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de l'accueil. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

## Les établissements du groupe Oc Santé

### MONTPELLIER

- Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie*
- Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*
- Home Santé H.A.D. - *hospitalisation à domicile*
- Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle, EVC-EPR*
- Résidence Les Glycines - *EHPAD*
- Terrasses des Glycines - *résidence senior*

### CASTELNAU-LE-LEZ

- Clinique Bourgès - *rééducation neurologique*

### MONTADY

- Résidence Renaissance - *EHPAD*

### GALLARGUES

- Clinique Les Oliviers - *soins de suite, réadaptation nutritionnelle*

### VÉRARGUES

- Clinique Stella - *psychiatrie*

### BÉZIERS

- Clinique La Pergola - *psychiatrie*

### MONTARNAUD

- Clinique Saint-Antoine - *géronto-psychiatrie*

### PIGNAN

- Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*

### FLORENSAC

- Résidence Les Lavandes - *EHPAD*

### PARIS XI<sup>e</sup>

- Clinique du Mont-Louis - *médecine, chirurgie*

### CHARENTON-LE-PONT

- Clinique Paris-Bercy - *médecine, chirurgie*



## HOME SANTÉ H.A.D

Hospitalisation à domicile

### Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.

Créé en 2010, Home Santé H.A.D. permet aux patients de bénéficier de soins d'une intensité et d'une rigueur de nature hospitalière au sein de leur domicile, leur maison de retraite ou leur établissement médico-social.

Proposée uniquement sur prescription médicale du médecin hospitalier ou traitant, l'hospitalisation à domicile permet de raccourcir ou d'éviter certaines hospitalisations à temps complet.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable des soins de votre établissement de santé, à votre médecin ou directement à : Home Santé H.A.D. - 174-194, avenue Nina Simone - 34000 Montpellier - Tél : 04 99 53 65 95 - Fax : 04 99 53 65 94 - e-mail : [info@home-sante.fr](mailto:info@home-sante.fr) - Site internet : [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)



## Oc Santé

### CLINIQUE LES OLIVIERS

Soins de suite polyvalents  
Réadaptation nutritionnelle  
Soins de suite gériatriques

CS 50023 - 30660 Gallargues-le-Montueux  
Tél : 04 66 35 92 00 - Fax : 04 66 35 92 50  
e-mail : [info@cl-les-oliviers.fr](mailto:info@cl-les-oliviers.fr)  
Coordonnées GPS :  
43°43'46.44" N - 4°10'16.86" E

