

# CLINIQUE LA PERGOLA

## Psychiatrie



 Oc Santé

Mieux vous accueillir,  
mieux vous accompagner

Livret d'accueil  
Centre de jour

Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre hospitalisation

# Bienvenue



# Sommaire

- 4** Un établissement Oc Santé
- 8** Nos engagements
- 10** Votre accueil en hospitalisation de jour
- 11** Votre sortie
- 12** Vos droits
- 17** Charte de la personne hospitalisée
- 18** Charte de la personne en situation de handicap

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.

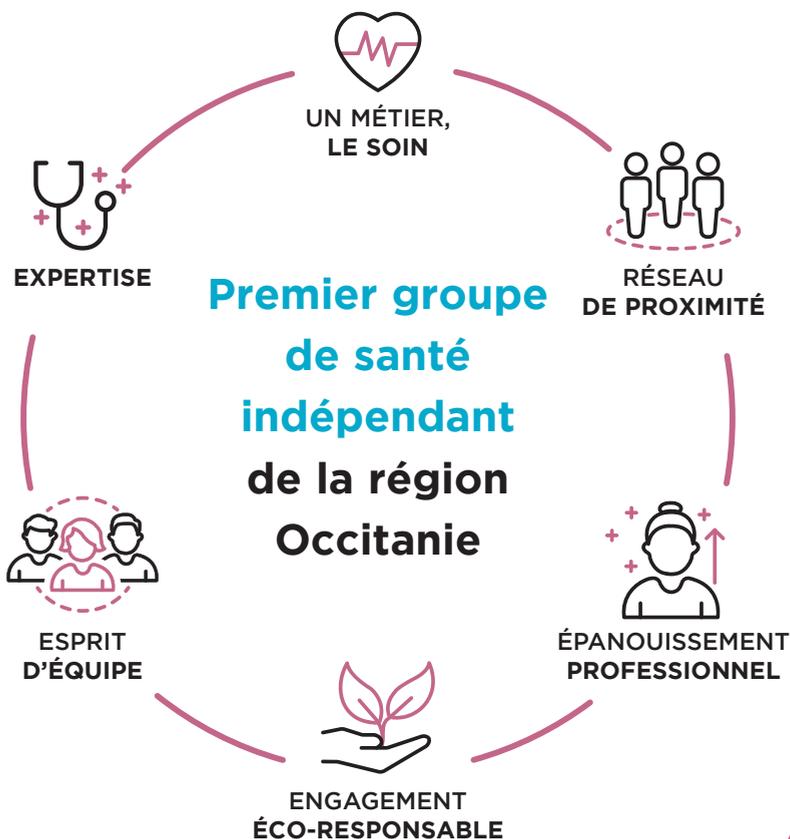
Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.



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

# La clinique La Pergola est un établissement du groupe

**Oc Santé**



**2 300** LITS ET PLACES

**3 000** SALARIÉS

**800** MÉDECINS

**+ DE 70** SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

**270 000** PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

**5 500** NAISSANCES PAR AN

**75 000** PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

**80%** DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)



Clinique Clémentville



Clinique du Millénaire



Clinique Plein Soleil



Clinique Bourgès



Polyclinique Saint-Roch



Clinique Mont-Louis



Clinique Fontfroide



Clinique Les Oliviers



Clinique Paris-Bercy

Oc Santé c'est

19

établissements de santé



Clinique Saint-Antoine

**HOSPITALISATION  
À DOMICILE**



Home Santé H.A.D.

**PSYCHIATRIE**



Clinique Stella



Résidence Les Lavandes



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Martin  
de Vignogoul

**UNITÉ DE SOINS  
DE LONGUE DURÉE**



Clinique Les Jardins de Sophia



Résidence Les Glycines

Résidence Les Terrasses des Glycines



Résidence Les Mélias



## LA CLINIQUE LA PERGOLA

La clinique La Pergola est un établissement **psychiatrique** accueillant des patients en **hospitalisation complète et en hospitalisation de jour**.

L'établissement propose, dans un parcours de soins individualisé, une prise en charge institutionnelle des pathologies psychiatriques faisant appel aux activités thérapeutiques telles que la musicothérapie, les activités psycho-corporelles et sportives, l'animation thérapeutique...

La prise en charge thérapeutique et la qualité des soins proposés reposent sur une équipe pluridisciplinaire expérimentée disponible 24 heures sur 24 et sous la responsabilité des médecins psychiatres.

L'établissement dispose d'un **Centre d'accueil de jour**, doté de locaux spacieux et fonctionnels, résolument dédié à une **alternative moderne à l'hospitalisation et à la réhabilitation psychosociale des patients atteints de troubles psychiatriques**.

### → CHIFFRES CLÉS

- 95 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- 15 PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- 800 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

### → SPÉCIALITÉS

- PSYCHIATRIE (HOSPITALISATION COMPLÈTE ET HOSPITALISATION DE JOUR)





## L'ORGANISATION DES SOINS

La prise en charge des patients en centre de jour permet à la clinique de proposer une alternative moderne à l'hospitalisation complète.

Le centre de jour accueille des patients majeurs à la demande de médecins généralistes ou spécialistes. Ces patients sont confiés à un médecin psychiatre de l'établissement qui les suit individuellement tout au long de leur séjour.

### → LA PRISE EN CHARGE

Le centre de jour propose une prise en charge spécifique à des patients souffrant de troubles : anxio-dépressifs, psychotiques, des conduites alimentaires, des conduites addictives. C'est un trait d'union entre l'hospitalisation et le milieu extérieur.

Le centre de jour participe à la resocialisation et à la réhabilitation psychosociale du patient.

### → L'ÉQUIPE

Le centre de jour s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire (médecins psychiatres, psychologue, infirmiers, assistante sociale, secrétaire médicale, autres intervenants...).

### → LES SOINS

Ils sont réalisés à partir d'un projet thérapeutique individualisé, organisés en demi ou journée complète. Ils s'articulent autour d'une prise en charge individuelle et groupale en proposant des activités à médiation thérapeutique (corporelle, expression créatrice, groupe d'expression).

Des bilans individuels en équipe pluridisciplinaire sont systématiquement programmés en cours de parcours de soins afin de réévaluer la cohérence des ateliers proposés avec le projet de soins et les attentes du patient. À cette fin, des fiches d'activités sont établies et réévaluées régulièrement.

## CONTACTS UTILES

 **Clinique La Pergola**  
2, rue Ferdinand de Lesseps  
34500 BÉZIERS

 04 67 09 20 10

 [hdj@la-pergola.fr](mailto:hdj@la-pergola.fr)



## STATIONNEMENT

La clinique dispose d'un parking accessible aux visiteurs de **14H à 18H** avec stationnement limité à 4 heures.

Les places de stationnement à l'entrée de la clinique sont destinées aux visiteurs et au personnel. L'établissement décline toute responsabilité pour les dégâts ou vols pouvant être constatés sur les véhicules des patients ou des visiteurs. Pour des raisons de sécurité, la clinique se réserve le droit de faire enlever tout véhicule en stationnement sur le parking ou la voie publique qui pourrait gêner les accès d'évacuation ou de livraison.

# Nos engagements

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### → CERTIFICATION

Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique La Pergola s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés.

En 2018, la clinique La Pergola a été certifiée par la **Haute Autorité de Santé**. Cette reconnaissance, est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement.

### → INDICATEURS DE QUALITÉ

La Haute Autorité de Santé met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

### → VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

**Depuis le 1<sup>er</sup> 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 NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales 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 Nosocomiales (CLIN) 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 utiliser le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans votre chambre.

## BIENTRAITANCE

La clinique La Pergola s'engage activement dans la lutte contre les situations et actes de maltraitance. La bienveillance est avant tout un état d'esprit, une disponibilité à toute épreuve et la quête perpétuelle pour trouver une solution adaptée à chaque cas.



## PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

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

- 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.

N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste et/ou dès qu'elle réapparaît. Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.



### → RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE ET DE VOTRE INTIMITÉ

Le respect des croyances et des convictions est dû à la personne hospitalisée, dans la mesure où celles-ci ne portent atteinte ni à la qualité des soins ni aux autres personnes hospitalisées. Les équipes s'engagent à préserver votre intimité lors des actes médicaux et à tout moment de votre hospitalisation.



## ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales que nous traversons, le groupe Oc Santé et la clinique La Pergola ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de notre stratégie, de notre organisation et de toutes nos activités dans le cadre de notre démarche **RSE**.

Notre volonté de contribuer aux enjeux du développement durable est ancienne et ne cesse de progresser. Elle est indissociable de notre cœur de métier et dans la manière dont nous gérons au quotidien les questions liées aux **enjeux économiques, sociaux et environnementaux**.

## SÉCURITÉ

### → 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, dans les services de soins et dans le jardin. Le délai de conservation des enregistrements est de 30 jours. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, 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](mailto:dpo@oc-sante.fr).

# Votre accueil en hospitalisation de jour



## ACCUEIL

DU LUNDI AU VENDREDI

**DE 9H À 16H30**

Tél : 04 67 09 20 29

Mail : [hdj@la-pergola.fr](mailto:hdj@la-pergola.fr)

Après réception de la demande d'admission faite par un médecin généraliste ou spécialiste au secrétariat médical de la clinique, vous serez reçu(e) afin d'élaborer votre **projet thérapeutique personnalisé**.

Au moment de votre admission, vous serez accueilli(e) par l'équipe pluridisciplinaire (médecin psychiatre, psychologue, IDEC et IDE), qui vous proposera un parcours de soins tenant compte de la demande du médecin adresseur (figurant sur la fiche de pré-admission) ainsi que de vos compétences, de vos difficultés et de votre objectif de parcours de vie.

**Pour faciliter votre admission, deux demi-journées sont proposées afin de vous communiquer les informations sur le fonctionnement et l'organisation de la structure, et vous permettre une visite collective des locaux.**

# Votre sortie

Comme toute hospitalisation, la prise en charge en centre de jour est limitée dans le temps.

La décision de sortie est prise d'un commun accord avec vous. Dans le cas où vous n'adhérez pas au projet de soins ou transgresseriez les règles de fonctionnement et de sécurité, l'interruption de votre accueil peut être décidée par l'équipe thérapeutique.

Une absence prolongée de plus d'un mois entraîne une sortie administrative.



# Vos droits



## VOS INFORMATIONS

### → INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

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 son 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 de la personne et ce 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.

La consultation de ces informations sur place est gratuite. Si vous souhaitez la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

#### → MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

LE SECRÉTARIAT EST OUVERT

**DE 9H À 16H30**

DU LUNDI AU VENDREDI

## → 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*).

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.la-pergola.fr](http://www.la-pergola.fr), « rubrique RGPD – données personnelles ».

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. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

## → 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.

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.

## → CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS



- Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au secrétariat dès votre arrivée.
- L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis aux règles du secret professionnel et de confidentialité. Il sera donc évité de prononcer votre nom de famille en public, et le personnel ne pourra donner de renseignements sur votre présence, sur votre absence ou votre état de santé par téléphone. Dans tous les cas, les renseignements ne seront donnés que par un médecin habilité.
- Certains lieux peuvent faire l'objet de limites de discrétion matérialisée par une bande au sol, ou des barrières souples... Il vous sera demandé de respecter ces limites notamment à l'accueil et les infirmeries.

## CONSENTEMENT ET EXPRESSION DES SOUHAITS

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. **Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.**

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

**Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.** Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin qui va vous prendre en charge au sein de l'établissement. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative vous sera remise soit par le médecin psychiatre, soit par les infirmier(e)s du centre de jour.

### 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 patient 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 dans le bureau de l'infirmière coordinatrice ainsi qu'à la cafétéria.

## PARTICIPATION AU DON ET AU DÉPISTAGE

Un consentement spécifique est obligatoire, 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.

### Pour ou contre le prélèvement d'organes : l'importance de se positionner.

Quel que soit son choix, la carte de donneur permet de son vivant d'exprimer sa volonté en faveur du prélèvement d'organes. Le Registre National de Refus permet d'enregistrer son opposition. Un choix clairement exprimé permet aux proches ou à la famille de respecter votre décision.

### Pour plus d'informations :

Coordination Hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus

04 67 35 70 35 bip165

[www.france-adot.org](http://www.france-adot.org)

[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## CULTE

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

### → ASSOCIATIONS

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien au malade ou aux familles.

Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations auprès de l'infirmière coordinatrice.



## VOTRE SATISFACTION

### → 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 la boîte aux lettres prévue à cet effet. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu et d'une présentation trimestrielle à la commission des usagers. Vous pouvez prendre connaissance de l'évaluation trimestrielle des questionnaires d'appréciation du séjour en vous adressant à l'infirmière coordinatrice.

### → 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(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la direction de l'établissement. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire : une fiche spécifique vous est remise lors de votre admission et est à votre disposition dans le bureau de l'infirmière coordinatrice. La direction de l'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf article R.1112-91 à R.1112-94 du CSP, document disponible à l'accueil). Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé.

## La composition de la CDU est la suivante :

- Représentant légal de l'établissement, Président de la CDU : **M. J-F. QUINONERO**, Directeur
- Directrice des soins infirmiers : **Mme D. KNITTEL**
- Référente assurance qualité, Gestionnaire des risques : **Mme M. MONTFORT**
- Médiateur médecin : **Dr D. GIL GUYONNAUD**, Médecin référent
- Médiateur non médecin :
  - **Mme O. MAIRET**, Psychologue
  - **Mme L. CAMPOS**, Psychologue
- Représentants des usagers :
  - **Mme BERTRAND** (UNAFAM),
  - **Mme BOURLES** (France Dépression),
  - **Mme ESPEROU** (FNATH),
  - **Mme ROQUES-GIRONEL** (AFTC Languedoc Roussillon)
- Représentants du personnel :
  - Infirmière coordinatrice de l'Hôpital de Jour : **Mme K. ALEXANDRE**
  - Infirmier coordonnateur de l'Hospitalisation Complète : **Mme S. SOUMAGNAC**
  - Assistante de direction, Référente service administratif : **Mme S. COMBOROURE**

**La personne chargée de la relation avec les usagers** assure l'interface entre les usagers, les professionnels et la direction de l'établissement.

**Mme M. MONTFORT, référente assurance qualité**

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.

### → 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

# 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.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande auprès de l'accueil.

# 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** Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- 7** Adapter la prise en charge de la douleur





19 ÉTABLISSEMENTS  
REGROUPANT  
PLUS DE  
70 SPÉCIALITÉS



## MÉDECINE-CHIRURGIE

**Clinique du Millénaire** (Montpellier - 34)  
**Clinique Mont-Louis** (Paris 11e)  
**Clinique Paris-Bercy** (Charenton-Le-Pont - 94)

## MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

**Polyclinique Saint-Roch** (Montpellier - 34)  
**Clinique Clémentville** (Montpellier - 34)

## SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

**Clinique Bourgès** (Castelnau-le-Lez - 34)  
Rééducation neurologique  
**Clinique Plein Soleil** (Montpellier - 34)  
Soins de suite polyvalents  
**Clinique Fontfroide** (Montpellier - 34)  
Rééducation de l'appareil locomoteur,  
Réadaptation cardiaque, EVC-EPR  
**Clinique Les Oliviers** (Gallargues-le-Montueux - 30)  
Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle,  
Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

## PSYCHIATRIE

**Clinique Stella** (Vérargues - Entre-Vignes - 34) - Psychiatrie  
**Clinique La Pergola** (Béziers - 34) - Psychiatrie  
**Clinique Saint-Martin de Vignogoul** (Pignan - 34)  
Psychiatrie  
**Clinique Saint-Antoine** (Montarnaud - 34)  
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,  
Psychiatrie de la personne âgée

## HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

**Les Glycines** (Montpellier - 34) - EHPAD  
**Les Lavandes** (Florensac - 34) - EHPAD  
**Les Terrasses des Glycines** (Montpellier - 34)  
Résidence senior  
**Les Mélias** (Montady - 34) - EHPAD

## HOSPITALISATION À DOMICILE

**Home Santé** (Montpellier - 34)

## UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

**Clinique Les Jardins de Sophia** (Castelnau-le-Lez - 34)



[www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)



**CLINIQUE LA PERGOLA**  
Psychiatrie

2, rue Ferdinand de Lesseps  
34500 Béziers

**TEL 04 67 09 20 10 / FAX 04 67 09 20 11**  
[secretariat.direction@la-pergola.fr](mailto:secretariat.direction@la-pergola.fr)