

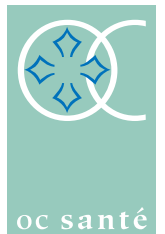


LIVRET D'ACCUEIL

CLINIQUE  
LA PERGOLA

Béziers  
**Psychiatrie**

Clinique  
**La Pergola**



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



Repères	4
Organisation médicale	6
Vie pratique	7
Formalités administratives	11
Vos droits et obligations	13
Information douleur	20
Charte de la personne hospitalisée	22

# Bienvenue

Fondée en 1928 et agrémentée d'un vaste jardin paysager, la clinique La Pergola est un lieu d'accueil et de soins offrant un cadre de vie propice au rétablissement.

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

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 prendrez 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.

Pensez à apporter ce livret lors de votre hospitalisation.

LA CLINIQUE LA PERGOLA EST CERTIFIÉE PAR L'HAS  
(Haute Autorité de Santé)



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



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.

**Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la clinique La Pergola. Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil ou au secrétariat.**

**M. Jean Francois QUINONERO**, Directeur.

**Mme Daniele KNITTEL**, Directrice des Soins Infirmiers, Référente Assurance Qualité.

**Dr Dominique GIL-GUYONNAUD**, Médecin référent.

**Dr Catherine BRUNET CAZOT**, Médecin généraliste.

**Mme Pascale LLEIXA**, Pharmacien Gérant

**Mme Françoise RAYMOND-LAURES**, Psychologue.

**Mme Nathalie MALVINI**, Psychologue Hôpital de Jour.

**Mme Ophélie MAIRET**, Psychologue.

**Mme Christine JAFFRES**, Infirmière coordinatrice Hôpital de Jour.

**Mme Sandra SOUMAGNAC**, Infirmière coordinatrice Hospitalisation Complète – Référente EOH

**M. Adrien BEIGNON**, Infirmier coordonateur Hospitalisation complète Gestionnaire des risques.

**Mlle Morgane LEFORT**, Assistante sociale.

**M. Eric VINALS**, Responsable d'entretien technique.

**M. J. FARGUES**, Technicien d'entretien.

**Dr Elisabeth BOTTIN**, Médecin psychiatre.

**Dr Jean-Louis GANDOIS**, Médecin psychiatre.

**Dr Florian GARCIA**, Médecin psychiatre.

**Dr Colette GUIBERT-MAURY**, Médecin psychiatre.

**Dr Samir HAMMOUDA**, Médecin psychiatre.

**Dr Edgar HOUNDECHANDJI**, Médecin psychiatre.

**Dr Jacques SALVAING**, Médecin psychiatre.



**Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer durant votre séjour, le nom et la qualification de chaque agent figurent sur sa tenue :**

**LE RESPONSABLE TECHNIQUE** : pantalon et haut bleus

**L'ENSEMBLE DU PERSONNEL** porte la même tenue de travail (tunique blanche nominative et pantalon) mais se différencie grâce à des rapprochements de couleur :

**INFIRMIÈRES** : pantalon blanc + haut bleu

**AIDES-SOIGNANTES** : pantalon blanc + haut vert

**AGENTS DE SERVICE** : pantalon blanc + haut rose

**REMPLAÇANTES** : pantalon blanc + haut blanc

## Les moyens de stationnement

LA CLINIQUE DISPOSE D'UN PARKING ACCESSIBLE AUX VISITEURS DE 14h À 18h avec stationnement limité à 4 heures.

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 la responsable de votre service.

Les médecins psychiatres de la clinique définissent avec vous le mode de prise en charge institutionnelle sous la forme d'un parcours de soins : activités thérapeutiques, régime alimentaire, relations avec l'extérieur et circulation à l'intérieur de la clinique.

Une équipe soignante se rend disponible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24.

Elle comprend :

- des psychiatres,
- des médecins somaticiens,
- des infirmières,
- des aides soignantes diplômées,
- des agents de service,
- des psychologues.

**La prise en charge thérapeutique, la qualité des soins et le bon fonctionnement de la clinique nécessitent l'intervention de toute une équipe expérimentée sous la responsabilité des médecins psychiatres.**

Le plateau d'activités socio-thérapeutiques comprend :

- des psychologues,
- un musicothérapeute,
- un ergothérapeute,
- un art thérapeute,
- une AMP (aide médico psychologique),
- une éducatrice sportive.

## DIFFÉRENTS TYPES D'ACTIVITÉS À VISÉE THÉRAPEUTIQUES VOUS SERONT PROPOSÉS :

Ateliers créatifs, musicothérapie, art-thérapie, activités physiques et sportives.

Un planning est affiché sur les tableaux vitrés des services.

Les infirmières sont à votre disposition pour vous renseigner.

Autres intervenants :

- médecins spécialistes (cardiologues, neurologues...),
- kinésithérapeutes,
- Episode / Alcooliques Anonymes.



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

## Repas des patients

Les menus sont préparés par le chef et son équipe dans les cuisines de la clinique sous le contrôle de diététiciens.

Le petit-déjeuner est servi en chambre et les repas de midi ou du soir sont organisés en 2 services en salle de restaurant selon les horaires suivants :

**Petit-déjeuner** : de 08h00 à 08h30.

**Déjeuner** : 11h30 pour les patients accompagnés et 12h00 pour les patients en self-service.

**Collation** : de 15h50 à 16h20.

**Dîner** : 18h30 pour les patients accompagnés et 19h00 pour les patients en self-service.

La composition du plateau repas est présentée à l'entrée du self-service. N'hésitez pas à solliciter le personnel pour tout conseil.

L'apport extérieur de nourriture et de boissons est soumis à l'approbation du personnel soignant. La consommation ou la possession d'alcools ou de stupéfiants est strictement interdite.

Des distributeurs de boissons et de collations sont installés à l'entrée de la clinique ainsi qu'au salon du 1<sup>er</sup> étage. Vous pouvez si besoin vous adresser à l'accueil durant les heures d'ouverture pour changer votre monnaie. Pour des raisons de sécurité, l'accès aux distributeurs du rez-de-chaussée est fermé de 19h à 9h.

## Chambre

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

## Linge

Le linge de literie est fourni par la clinique (draps, oreillers, couvertures...). Le lavage de votre linge personnel peut être confié à un prestataire extérieur. Les tarifs et les modalités de ramassage sont disponibles à l'accueil.

## Valeurs

Il est recommandé de ne conserver dans votre chambre, ni argent, ni objet de valeur, ni moyen de paiement ; la clinique La Pergola déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Conformément à la loi du 06 juillet 1992, les hôtesses d'accueil se tiennent à votre disposition pour recevoir vos valeurs en dépôt contre reçu pendant votre hospitalisation. Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant ; une boîte spéciale sera mise à votre disposition. La clinique ne saurait être tenue responsable en cas de perte ou de vol, si vous n'avez pas pris cette précaution.

## Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone individuel. Il vous est possible de demander l'ouverture d'une ligne téléphonique comprenant un numéro d'appel direct ainsi qu'un code confidentiel (pour la sécurité des consommations personnelles) qui restent identiques tout au long de votre séjour, **même si vous changez de chambre**. L'ouverture de la ligne est réalisée selon certaines conditions auprès du bureau des entrées (avis médical, horaires d'appel...). Le compte téléphonique peut être recredité à chaque instant du montant de votre choix.

*Téléphone mobile : l'usage des téléphones portables est toléré dans la limite du respect, de la confidentialité, des soins et du confort de chacun. L'usage de ces téléphones en tant qu'appareils photographiques est strictement interdit.*



## Visites

Dans le cadre de l'activité spécifique de la clinique, l'accueil de personnes extérieures à l'établissement a lieu l'après-midi et il est strictement défini par le règlement intérieur en vigueur (signé lors des formalités d'admission). Nous vous rappelons que les chambres des patients hospitalisés constituent des lieux de soins et d'intimité. A ce titre, l'équipe médicale et soignante se réserve le droit d'accès aux familles et aux proches dans les chambres selon les consignes médicales, l'organisation des soins ou le respect du règlement intérieur de l'établissement. Dans tous les cas, il sera demandé aux visiteurs de s'adresser à l'accueil dès leur entrée. En raison de notre activité spécifique, nous rappelons que les échanges ou les discussions ne sont pas autorisés à travers le grillage d'enceinte. Les personnes extérieures peuvent s'adresser à l'accueil (même en dehors des heures de visites autorisées) pour vous apporter des affaires. La présence des enfants n'est pas souhaitable mais peut être organisée avec l'équipe soignante, sur demande.

## Télévision

Toutes les chambres sont équipées de télévision.

## Courrier

Le courrier est reçu et peut être posté, s'il est suffisamment affranchi, tous les jours de l'année selon le fonctionnement des services postaux. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil.

## Croyances et volontés personnelles

Vous pouvez vous adresser à tout moment, aux infirmières de votre étage, pour demander la présence d'un représentant de votre religion, exprimer un souhait ou une volonté, si certaines dispositions doivent être prises.



### Permissions et sorties thérapeutiques

Le Règlement intérieur, remis au moment de l'hospitalisation, en explique les modalités.

### Stationnement et conduite automobile

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.

La conduite automobile étant soumise à un avis médical, le patient s'engage à respecter les recommandations médicales. Il pourra notamment lui être demandé de remettre les clés de son véhicule dès son admission.

Dans tous les cas, la conduite de véhicules motorisés est fortement déconseillée lors des permissions ou des sorties thérapeutiques.

### Flours

Afin de respecter les normes d'hygiène, seuls les bouquets « bulles » sont acceptés.

### Personne à mobilité réduite

L'établissement est adapté pour accueillir les personnes handicapées.



## L'accueil de la clinique La Pergola est ouvert tous les jours de l'année de 9h à 19h.

**Vous pouvez y être renseigné sur la vie pratique au sein de l'établissement (horaires, lavage du linge, règlement intérieur...) mais tout ce qui concerne les formalités d'admission, de changement de chambre ou de sortie est traité par le secrétariat médical organisé selon des horaires précis.**

**Les secrétaires d'accueil sont chargées de vérifier les bulletins de permissions ou de sorties ainsi que les visites. Une limite de discrétion est signalée, merci de la respecter.**

### Règlement intérieur

Avec l'objectif de rendre votre séjour aussi agréable que possible, la clinique La Pergola porte une attention particulière à la qualité des soins, de l'hébergement et de la restauration.

Le respect du règlement intérieur (signé le jour de l'entrée) permet d'organiser la vie en collectivité, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans les établissements de santé.

### Formalités d'entrée

Les formalités d'admission sont effectuées par le secrétariat médical **du lundi au vendredi de 11h00 à 16h00.**

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

**Vous accomplirez ensuite 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 ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés.

■ **votre carte d'identité**

**Par ailleurs, si vous êtes :**

**Adhérent à une mutuelle**

■ votre carte d'affiliation et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation,

**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 CMU**

■ Votre attestation CMU à jour des droits.

**Un acompte** sur vos frais divers par chèque bancaire, carte bleue ou espèces vous sera demandé.

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

## Formalités de sortie définitive

Votre médecin psychiatre fixe la date de fin d'hospitalisation.

Les sorties ont lieu le matin, **du lundi au vendredi à partir de 10h00** après que les documents de sorties aient été préparés (ordonnances de sortie, lettre médicale, etc.). N'oubliez pas de compléter votre questionnaire de sortie : nous tenons compte de votre avis ou de vos observations pour améliorer la qualité au sein de la clinique La Pergola. Vous pourrez le remettre à la secrétaire d'accueil lors des formalités de sorties. La veille de votre sortie, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire.

## RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique La Pergola est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et certaines mutuelles. Dans ce cas, les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale ou les mutuelles liées par convention.

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation.

Le forfait journalier et les suppléments que vous avez demandés restent à votre charge (exemple : chambre particulière).

Pour les personnes résidant hors département, une différence de tarif peut être opposée par la Sécurité Sociale ; dans ce cas, un dépôt de garantie est demandé au moment de l'admission. Une caution globale (clé de placard, pilulier, télécommande télévision) sera encaissée lors des formalités d'admission.

**NB : Le détail des tarifs des différents frais et des prestations est disponible à l'accueil sur simple demande.**



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

Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun et sont les garants d'un séjour agréable.

Nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement, à réduire le volume sonore des appareils de radio et télévision à partir de 20h, à adopter une tenue vestimentaire correcte et à regagner votre chambre avant 23h.

Le règlement intérieur que vous avez signé lors de vos formalités d'admission régit les règles de vie au sein de la clinique La Pergola.

### Hygiène

L'accès des animaux dans la clinique est formellement interdit.

### 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.

### Tabac

Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'établissement. De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement.

## 2 - Principales consignes de sécurité

Les consignes de sécurité incendie sont affichées dans les couloirs. Le règlement intérieur remis et signé lors de votre admission rappelle les principales autres règles de sécurité.



### 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.

Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance choisie librement.

### 4 – 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 révoquée 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.



### 5 – 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.

### 6 – Directives anticipées

*(Cf. 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.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

Un document est mis à votre disposition auprès du médecin référent de la Clinique.

### 7 – 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)

### 8 – Sortie contre avis médical

La personne hospitalisée peut, sauf exception prévue par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

Toute sortie contre avis médical nécessite de la part du patient la signature d'une fiche spécifique.

### 9 – Respect de la vie privée et de l'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.

L'intimité de la personne doit être préservée lors des actes médicaux et à tout moment de l'hospitalisation.



## 10 – Confidentialité des informations

- Pour des raisons personnelles, vous pouvez demander la non divulgation de votre présence à toute personne extérieure ou séjourner de façon « incognito » au sein de l'établissement. Une procédure « admission sous X » est en place au sein de la clinique impliquant que la demande ait lieu au moment de l'admission
- L'ensemble du personnel de l'établissement (le personnel de soins mais aussi les secrétaires, le responsable technique, le cuisinier...) 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.

## 11 – 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 choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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.

## 12 – Modalités d'accès au dossier administratif

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

## 13 – Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

*(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 la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire : Une fiche spécifique vous est remise lors de votre admission et sont à votre disposition dans chaque infirmeries. 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.

La composition de la CDU est la suivante :

- Représentant légal de l'établissement : **M. J-F. QUINONERO**, Directeur, (Président)
- Directrice des soins infirmiers et Référente Assurance Qualité : **Mme D. KNITTEL**
- Médecin référent : **Dr D. GIL GUYONNAUD**
- Médiateur médecin: **Dr E. BOTTIN**, Médecin psychiatre
- Médecin médiateur suppléant : **Dr C. GUIBERT**, Médecin psychiatre, Présidente de la CME
- Médiateur non médecin : **Mme F. LAURES**, Psychologue
- Représentants des usagers : **Mme BUTTAY, Mme BERTRAND, Mme ESPEROU, Mme CAMBRILS, M. ROTMAN**
- Secrétaire : **Mme B. MAYNADIES**, Secrétaire de Direction
- Représentant du personnel : **Mme A. DELIVERT**, Aide Soignante diplômée
- Infirmière coordinatrice de l'Hôpital de Jour : **Mme C. JAFFRES**
- Infirmiers coordonateurs de l'Hospitalisation Complète : **Mme Sandra SOUMAGNAC, M. Adrien BEIGNON.**



## 14 – 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 trimestrielle aux services concernés. Vous pouvez prendre connaissance de l'évaluation trimestrielle des questionnaires d'appréciation du séjour en vous adressant au responsable de votre service.

## 15 – Dossier médical informatisé

La Clinique La Pergola dispose pour tout malade hospitalisé d'un dossier médical informatisé, élément essentiel de l'amélioration de la qualité des soins, qui a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) N°1095659 vO enregistrée le 18/05/2005.

Conformément aux articles 38 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant à la Direction de la Clinique.



## 16 – La lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont toutes les infections contractées dans un établissement de santé 48 heures après votre hospitalisation. Elles peuvent concerner tant les patients que le personnel.

A cette fin, le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) de la clinique La Pergola se réunit périodiquement pour établir un programme annuel de lutte et en suivre la réalisation.

Ce programme consiste à :

- Réaliser une prévention efficace grâce à la formation de tous les personnels et la mise en œuvre de protocoles d'hygiène et de soins (lavage des mains) en collaboration avec des spécialistes (IDE Hygiéniste, Gouvernante).
- Surveiller la présence de germes bactériologiques et leur résistance aux produits d'hygiène grâce à un plan de prélèvement de surfaces complet réalisé par des laboratoires externes agréés.
- Surveiller l'apparition de toute nouvelle infection nosocomiale et sa résistance aux antibiotiques, en liaison avec un laboratoire d'analyses Médicales agréé et en réalisant des enquêtes ponctuelles (prévalence) ou continues (incidence).
- Contrôler l'évolution des Infections Nosocomiales si elles apparaissent pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion grâce à des traitements et des soins appropriés (pouvant aller le cas échéant jusqu'à l'isolement du patient).

Vous pouvez également participer à cette lutte contre les infections nosocomiales, par quelques gestes très simples :

- Jetez vos déchets personnels dans les récipients prévus à cet effet.
- Lavez régulièrement et soigneusement vos mains et demandez à vos visiteurs d'en faire autant (des distributeurs de solutions désinfectantes sont installés à l'entrée de la clinique ainsi qu'au self du restaurant). En effet, la plupart des germes sont transportés par les mains.

# 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 :  
piqûres, 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.

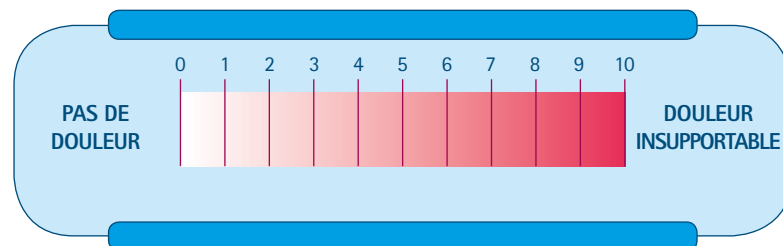
**Les douleurs chroniques** comme le mal de dos, la migraine, et également  
les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

## 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 (CLUD).

**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.

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



## 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 du Médecin-Référent ou de l'accueil durant les horaires d'ouverture. 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*
- 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

- Centre Bourgès - *rééducation neurologique*

### BALARUC-LES-BAINS

- Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*

### 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*



## HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé H.A.D.

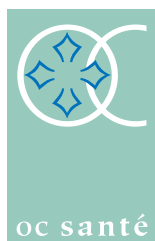
**Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.**

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)



## Clinique La Pergola

2, rue Ferdinand de Lesseps - 34500 Béziers

Tél : 04 67 09 20 10 - Fax : 04 67 09 20 11

e-mail : [info@la-pergola.fr](mailto:info@la-pergola.fr)

