

CLINIQUE LES OLIVIERS

Soins de suite polyvalents
Réadaptation nutritionnelle
Soins de suite gériatriques



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Hospitalisation complète

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

Bienvenue

Sommaire

4 Un établissement
Oc Santé

11 Nos engagements

15 Votre séjour

17 Votre confort

22 Votre sortie

23 Vos droits

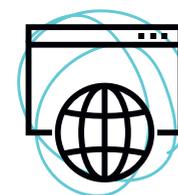
30 Charte de la personne
hospitalisée

31 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.oc-sante.fr (**rubrique nos établissements**) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

La clinique Les Oliviers est un établissement du groupe



2500 LITS ET PLACES
 3300 SALARIÉS
 800 MÉDECINS
 + DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES
 270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE
 420 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD
 4700 NAISSANCES PAR AN
 76 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN





LA CLINIQUE LES OLIVIERS

La clinique Les Oliviers est une structure de **soins de suite et de réadaptation** (SSR) accueillant, en hospitalisation complète, des patients à l'issue d'une hospitalisation de court séjour ou en provenance du domicile, pour des traitements médicaux ou chirurgicaux ainsi que des soins de rééducation en préparation du retour à domicile.

Elle est également un établissement de référence en **réadaptation nutritionnelle** dans le traitement du surpoids, de l'obésité et du diabète. Cette prise en charge s'articule notamment autour de deux programmes d'éducation thérapeutique autorisés par l'ARS (« L'obésité e(s)t moi » et « Bien vivre avec une chirurgie de l'obésité »).

L'équipe pluridisciplinaire propose, en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour, une prise en charge globale dans le champ du médical, diététique, psychosocial et de la mobilisation physique.

→ CHIFFRES CLÉS

- 75 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- 30 PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- 500 PATIENTS/AN EN PRISE EN CHARGE DE L'OBÉSITÉ
- 3 000 JOURNÉES/AN EN HOSPITALISATION DE JOUR EN RÉADAPTATION NUTRITIONNELLE
- 2 PROGRAMMES D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE AUTORISÉS
- 300 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN EN SOINS DE SUITE GÉRIATRIQUES
- 1 800 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION POLYVALENTS (HOSPITALISATION COMPLÈTE)
- SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION GÉRIATRIQUES (HOSPITALISATION COMPLÈTE)
- RÉADAPTATION NUTRITIONNELLE (HOSPITALISATION COMPLÈTE ET HOSPITALISATION DE JOUR)

→ 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. 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.

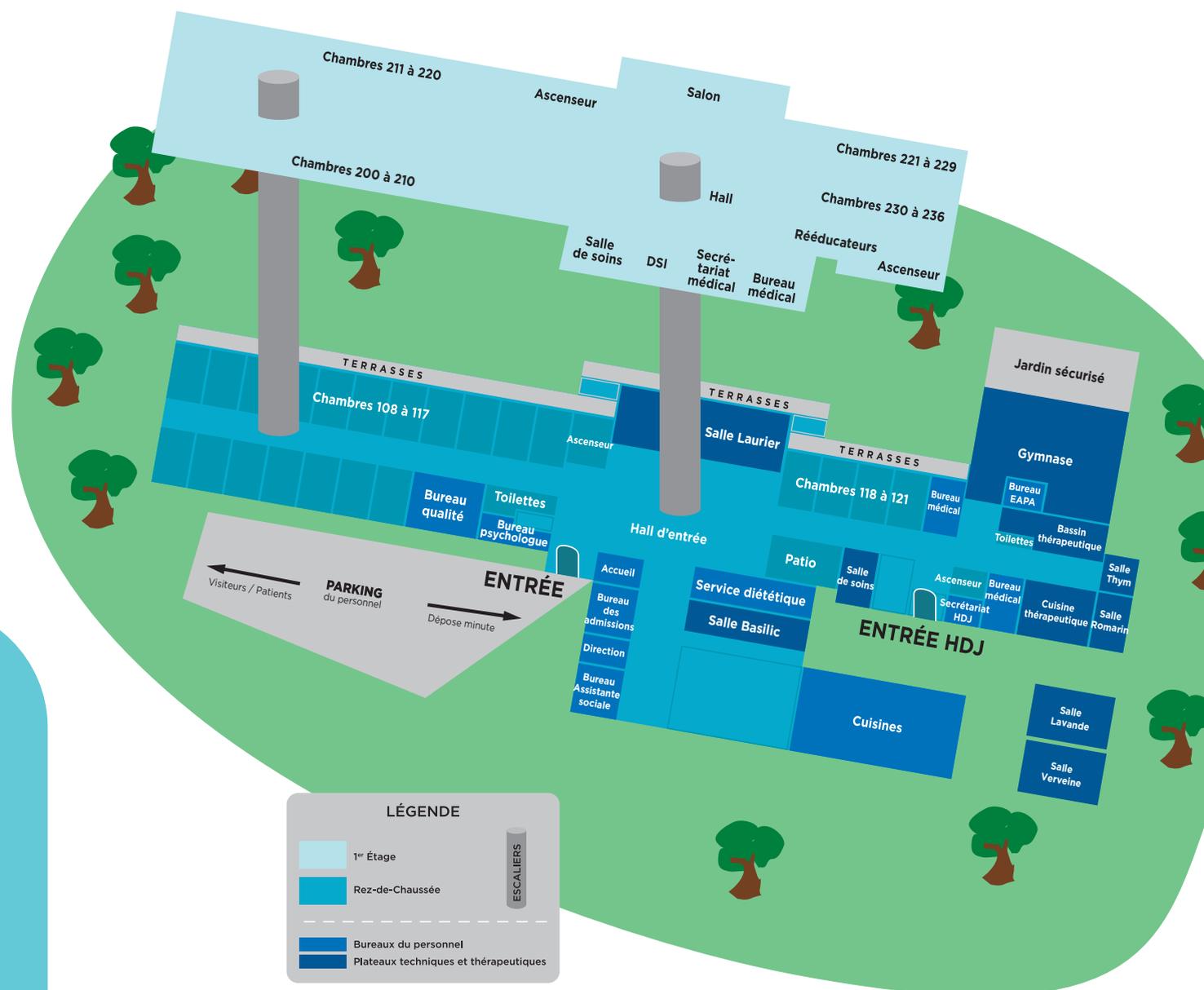


Retrouvez-nous sur Facebook :
Clinique Les Oliviers : mon poids, ma santé, trouver les clés



Retrouvez-nous sur Instagram :
Clinique Les Oliviers - Oc Santé

En situation d'épidémie, l'organisation de la clinique et certaines informations présentées dans ce livret sont susceptibles d'être modifiées.





L'ORGANISATION MÉDICALE

→ VOTRE PRISE EN CHARGE

Les médecins de la clinique assurent le suivi médical de chaque patient. À leurs côtés, une équipe pluridisciplinaire comprenant infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, kinésithérapeutes, ergothérapeute, éducateurs en activité physique adaptée, diététicien(ne)s, 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.

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

- un **gymnase** entièrement équipé : tapis de course, vélos elliptiques, vélo assis, rameurs, couloir de marche...
- une **balnéothérapie**
- une **cuisine thérapeutique** dédiée aux ateliers pratiques de cuisine et aux séances d'éducation thérapeutique
- 5 salles d'**ateliers thérapeutiques**

Les équipements mis à votre disposition :

- un terrain de tennis
- un boulodrome
- une table de ping-pong
- des parcours de marche
- un jardin sécurisé pour les personnes à mobilité réduite



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Mme ROUX, Directrice.

Docteur JOURDAN, Médecin Endocrinologue, Diabétologue.

Docteur STEINMETZ, Médecin généraliste, spécialisé en gériatrie.

Docteur FONDEUR, Médecin généraliste.

Docteur MASY, Médecin nutritionniste.

Docteur ROUX-DIDIER, Pharmacien Gérant.

M. FUTIKA, Directeur des Soins Infirmiers, Référent du parcours du patient en situation de handicap.

Mme UCHEDA, Responsable Qualité.

M. VIGNE, Diététicien Coordonnateur, Éducation Thérapeutique du Patient, Responsable service diététique.

Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil.

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

○ **Médecins et paramédicaux :**
blouse ou tunique blanche

● **Aides-soignants :**
tunique bleu turquoise

● **Infirmier :** **tunique blanche,**
liseré bleu marine

● **Employés des services hospitaliers :**
tunique rose fuchsia

CONTACTS UTILES

📍 Cabassu
CS 50023
30660 GALLARGUES-LE-MONTUEUX

☎ 04 66 35 92 00

📄 04 66 35 92 50

✉ info@cl-les-oliviers.fr



ACCÈS ET PLAN



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

Coordonnées GPS :
43°43'46.44" N
4°10'16.86" E



- Itinéraire depuis l'A9
- Itinéraire depuis la D742

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



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

En 2018, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Les Oliviers le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification.** Cette reconnaissance, valable 6 ans, est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement définit une politique basée sur l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui s'appuie sur des principes de concertation entre les acteurs et des valeurs de respect des personnes.

Cette politique a été élaborée conjointement par la direction et la CME (conférence médicale d'établissement).

Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations constitue le programme d'actions qualité sécurité des soins (PAQSS). Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ 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 service Qualiscope du site www.has-sante.fr.

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER



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

→ 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).

Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains), nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à pratiquer une hygiène des mains en utilisant le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans l'établissement.

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION PATIENT TRACEUR

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique. Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients.

Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ EXPÉRIENCE PATIENT

Vous pourrez également être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

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

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

La clinique adhère au réseau InterClud Occitanie.





ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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



BIENTRAITANCE

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



VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 30 jours. 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.

Votre séjour



ACCUEIL

Du lundi au vendredi **9h00** **12h00** et **14h00** **18h00**

VOTRE ENTRÉE

→ VOTRE IDENTIFICATION

À 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.



Dans le but de renforcer la qualité et la sécurité des soins, vous serez photographié(e) par le personnel de l'accueil le jour de votre admission. La photo sera insérée dans votre dossier patient informatisé et supprimée le jour de votre sortie. Vous pouvez refuser d'être photographié(e) ou en demander la suppression à tout moment durant votre hospitalisation.

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
- Codes DMT : 627 (hospitalisation complète), 184 (hospitalisation de jour), 466 (gériatrie)

— 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.

→ ADMISSION EN RÉADAPTATION NUTRITIONNELLE

Une fois votre hospitalisation validée par la clinique, vous devrez accéder à votre portail patient accessible à l'adresse : mon.oc-sante.fr

Les modalités de connexion vous seront envoyées par mail avec une double authentification par SMS pour garantir la sécurité de nos échanges.



Votre confort

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.



REPAS

7H30
8H00

Petit-déjeuner

12H00

Déjeuner

15H00

Réadaptation nutritionnelle :
boissons chaudes à disposition
à partir de

16H00

Goûter

18H30

Réadaptation nutritionnelle :
à partir de

19H00

Dîner



Les menus sont élaborés par les diététiciens en tenant compte des régimes particuliers.

En cas de modification, merci de bien vouloir leur signaler.

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.

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.

→ 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 72h de médicaments, en plaquette entière dans leur conditionnement d'origine, au cas où nous n'aurions pas pu obtenir certains d'entre eux dans les premiers jours de votre hospitalisation.

Votre traitement personnel devra être récupéré auprès de l'infirmier par un proche dans les 7 jours suivant votre admission. A défaut, il sera détruit. Le remplacement de certains de vos médicaments par des génériques ou équivalents 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.

Oc Séjours

Afin de privilégier votre bien-être, nous vous proposons plusieurs offres de prestations hôtelières adaptées à vos besoins et à vos envies.

Personnalisez votre séjour en choisissant votre niveau de confort lors de votre pré-admission.

Opale  **Chambre particulière**

Agate  **Chambre particulière**

Jade  **Chambre double**

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.



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.



INTERNET

Si vous souhaitez accéder au Wi-Fi, merci de vous adresser à l'accueil afin qu'il vous communique un code d'accès personnel.



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

- 1 DÉCROCHEZ VOTRE COMBINÉ,
- 2 COMPOSEZ LE 0 ATTENDRE LA TONALITÉ.

RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

VOUS REPORTER AU DOCUMENT REMIS PAR L'ACCUEIL LORS DE L'OUVERTURE DE VOTRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE

APPELER LE STANDARD

COMPOSEZ LE **9**



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.

NOS SERVICES



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.



COURRIER

Vous rapprocher de l'accueil pour votre courrier entrant et sortant.
Voici notre adresse postale :
Clinique Les Oliviers
Cabassu - CS 50023
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.

→ TRANSPORT

Prise en charge des transports en cours de séjour :

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.



INTERPRÈTES

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

→ PÉDICURE-PODOLOGUE

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

→ EN VENTE À L'ACCUEIL

- Bonnets de bain
- Eco cup
- Poches chaud/froid
- Podomètres
- Gourdes

Les tarifs sont affichés à l'accueil.



VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

LES VISITES SONT AUTORISÉES DE

14H À 19H

- En chambre (2 personnes maximum).
- Dans le salon et le parc.

Merci à tous de respecter les règles d'hygiène et le repos de chacun.

→ PERMISSIONS

Elles sont exclusivement autorisées 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.

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

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.

→ 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 part et d'autre. En cas de difficultés, veuillez en informer la Direction, le Directeur des soins ou un médecin.

RESPECTONS-NOUS

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

→ 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 patients. 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.



BOISSONS : CERTAINS ALIMENTS ET BOISSONS POUVANT ÊTRE CONTRE-INDIQUÉS EN FONCTION DU RÉGIME SUIVI, LEUR APPORT EXTÉRIEUR EST SOUMIS À L'APPROBATION DU PERSONNEL SOIGNANT. L'APPORT DE BOISSONS ALCOOLISÉES ET DE STUPÉFIANTS EST INTERDIT.

→ HORAIRES

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

→ SÉCURITÉ INCENDIE

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 est interdite dans les chambres.

→ PLATEAU TECHNIQUE ET ÉQUIPEMENTS

Merci de respecter les horaires et les consignes d'utilisation du matériel mis à votre disposition.



→ TABAC

En application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer** dans l'enceinte de l'établissement. Ne pas respecter l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif expose à une amende forfaitaire ou à des poursuites judiciaires. Pour les mêmes motifs d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement.

Votre sortie

→ FORMALITÉS DE SORTIE

SORTIE ENTRE

9H ET 10H

(EN FONCTION DU SERVICE)

Nous vous demandons de libérer votre chambre et 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. Merci de ne pas oublier de déposer à l'accueil votre questionnaire de satisfaction.

→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

- 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.

Le détail des tarifs des frais de séjour est affiché au bureau des admissions et à l'accueil de la Clinique.

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 **déla**i 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.

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 12H**

ET DE **14H À 18H** DU LUNDI AU VENDREDI.



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



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

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, « 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). 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).

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations de 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.

→ 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.

→ 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 secrétariat dès votre arrivée.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, remettez-les à un professionnel de santé qui se chargera de les intégrer dans votre dossier. Nos équipes sont à votre disposition pour vous donner plus d'informations ou si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement dans leur rédaction.

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 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.



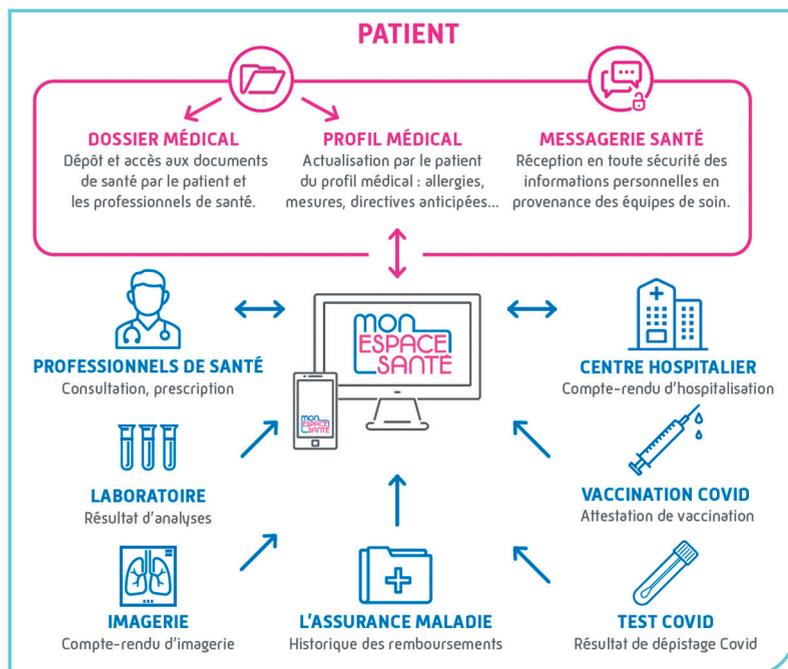
CULTE

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

MON ESPACE SANTÉ - DMP

→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

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



Il comprend :

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

→ DMP : LE DOSSIER MÉDICAL DE MON ESPACE SANTÉ

Le dossier médical de mon espace santé permet au patient avec son consentement de partager ses données de santé avec les professionnels qui le prennent en charge. Son alimentation et son usage doit être promu auprès des professionnels. Ils connaissent les différents types de documents à verser dans le DMP. Par ailleurs, l'établissement suit le taux d'alimentation du DMP et met en place l'accompagnement des professionnels nécessaire.

Sources infographie et textes : ameli.fr et has.fr

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.



VOTRE EXPÉRIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient est essentielle. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont nos priorités.

Vous pourrez être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de nos questionnaires de satisfaction, de la démarche d'évaluation dite du « patient traceur » ou encore par la transmission d'une plainte ou d'une réclamation.

→ 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 à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches.

Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes, lors de votre séjour et une fois de retour à votre domicile, afin de répondre à ces enquêtes de satisfaction **qui nous permettent d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.**



→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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

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

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

SERVICE SOCIAL

Un service social est à votre disposition dans l'établissement sur rendez-vous.

La composition de la Commission des usagers (CDU) est la suivante :

- **Madame Aurélie ROUX**, Directrice, Présidente - En charge de la relation avec les usagers (PCRU)
- **Madame Valérie UCHEDA**, Responsable Qualité, hygiène, information médicale
- **Dr Nathalie JOURDAN**, Médiateur Médecin
- **Dr Maxime STEINMETZ**, Médiateur médecin suppléant
- **M. Matthieu FUTIKA**, Directeur des Soins Infirmiers, Référent du parcours du patient en situation de handicap, Médiateur non-médical
- **M. Romain VIGNE**, Responsable du service diététique et coordinateur du service de réadaptation, Médiateur non-médical suppléant
- **M. Francis SZWEC**, Représentant des usagers
- **M. Yannick PRIOUX**, Représentant des usagers

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et à 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

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

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

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

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



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 sur demande à l'accueil principal.

Charte de la personne en situation de handicap

→ UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

CHARTÉ ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe MNH** (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.

Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine

 VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME	 VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT
 EXPRIMER LES BESOINS	 INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
 CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE	 COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ
 ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION	 FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES
 PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT	 AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES
 FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	 METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

L'intégralité de cette charte est disponible sur www.solidarites-sante.gouv.fr

24 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS



MÉDECINE-CHIRURGIE

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

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

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

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

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

PSYCHIATRIE

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

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

L'Ensoleillade (Lattes) - EHPAD
Les Aigueillères (Montferrier-sur-Lez) - EHPAD
La Cyprière (Juvignac) - EHPAD
La Martégale (Pérols) - EHPAD
Les Glycines (Montpellier) - EHPAD
Les Lavandes (Florensac) - EHPAD
Les Mélias (Montady) - EHPAD
Les Terrasses des Glycines (Montpellier)
Résidence senior

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé (Montpellier)

SERVICES À LA PERSONNE

Nouvéo (Montpellier, Juvignac, Villeneuve-lès-Maguelone,
Palavas-Les-Flots, Sète)

UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

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



Oc Santé

www.oc-sante.fr

f in X @

CLINIQUE LES OLIVIERS
Hospitalisation complète

Cabassu
CS 50023 - 30660 Gallargues-le-Montueux

TEL 04 66 35 92 00
info@cl-les-oliviers.fr