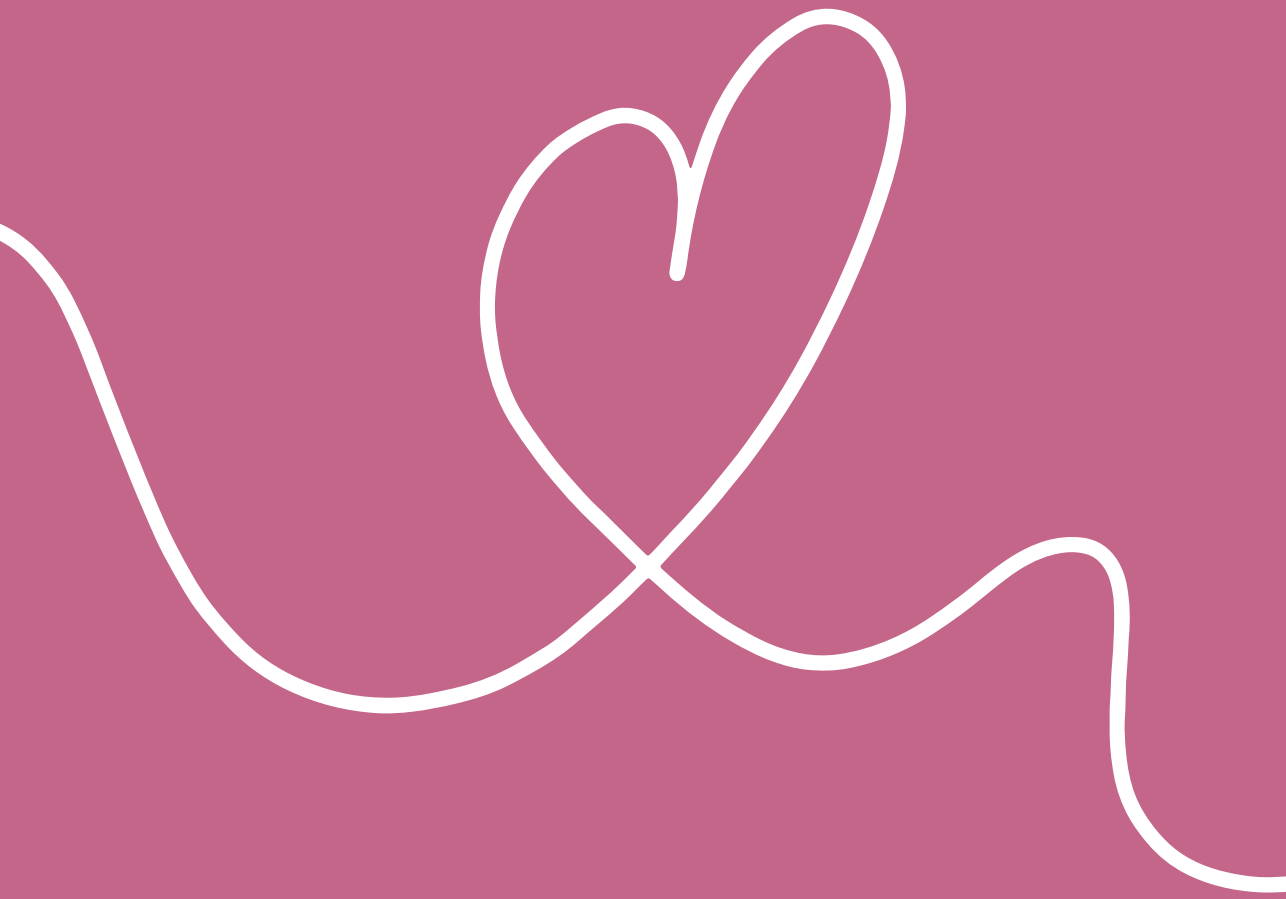
CLINIQUE

# SAINT-MARTIN DE VIGNOGOUL

## Psychiatrie



Oc Santé

**Mieux vous accueillir,**
**mieux vous accompagner**

# Livret d'accueil

## Centre de jour Gérard Blès

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

# Bienvenue

## Sommaire


4 Un établissement Oc Santé

9 Nos engagements

11 Votre séjour

13 Vos droits

18 Charte de la personne hospitalisée

19 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 Saint-Martin de Vignogoul est un établissement du groupe

Oc Santé

**2500** LITS ET PLACES
**3300** SALARIÉS
**800** MÉDECINS
**+ DE 70** SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES
**270000** PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE
**420** RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD
**4700** NAISSANCES PAR AN
**76000** PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

## LA CLINIQUE SAINT-MARTIN DE VIGNOGOUL

La clinique Saint-Martin de Vignogoul est un **établissement psychiatrique** accueillant de jeunes adultes souffrant de psychose ou de névrose grave. Le projet de soins privilégie une approche psychanalytique adaptée aux types de difficultés rencontrées et un accompagnement au quotidien assuré par l'ensemble de l'équipe.

L'établissement, implanté dans un château du XVII[e] siècle, offre une grande diversité d'équipements, de lieux de soins, de créativité, d'expression et de loisirs.

Le **Centre de Jour Gérard Blès** est un espace de soins intermédiaire qui propose une prise en charge en hospitalisation de jour complémentaire ou substitutive à l'hospitalisation complète. C'est un lieu ouvert qui accueille des personnes adultes formulant une demande d'aide et de soins au plus près de leur vie quotidienne.

### → CHIFFRES CLÉS

- **90** LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- **12** PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- **550** PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

### → SPÉCIALITÉS

- PSYCHIATRIE
  (HOSPITALISATION COMPLÈTE ET HOSPITALISATION DE JOUR)

### → LE CENTRE DE JOUR

Le centre de jour Gérard Blès, créé en 1999, est un établissement privé conventionné avec la Sécurité Sociale et les autres organismes de prise en charge. Cette structure d'hospitalisation à temps partiel propose des soins psychiatriques, en mode ambulatoire, complémentaires ou substitutifs à l'hospitalisation à temps complet.

**Elle est attenante à la clinique Saint-Martin de Vignogoul.**

## L'ORGANISATION DES SOINS

### → L'ÉQUIPE

**Elle se compose de :**

- **Cinq médecins psychiatres**
- **Un psychologue clinicien**
- **Une psychologue du travail et un enseignant sur Épistémé**
- **Quatre infirmiers diplômés d'état**
- **Une assistante sociale**
- **Une équipe d'animateurs d'ateliers thérapeutiques**
- **Une secrétaire**

### → LE PROJET DE SOINS

**Avant ou après une hospitalisation à temps complet, la structure de jour est un espace de soin intermédiaire ou une alternative à l'hospitalisation.** C'est un lieu ouvert qui accueille des personnes adultes formulant une demande d'aide et de soins au plus près de leur vie quotidienne. Le cadre thérapeutique est personnalisé, adapté à la singularité des difficultés et de la personnalité de chacun. Le travail psychothérapique privilégie l'écoute du sujet.

### → LES THÉRAPEUTIQUES

L'accompagnement au quotidien, assuré par l'ensemble de l'équipe soignante, est au cœur du projet institutionnel. Les réunions de soignants à rythme régulier permettent une évaluation permanente de la qualité de l'accueil et du soin. Les réunions avec les patients les impliquent dans l'organisation du soin et les intègrent à la vie de l'établissement. De nombreux ateliers à visée thérapeutique sont proposés au patient* :

- **Approche psychodynamique :** groupe de travail, psychodrame de groupe et individuel, psychothérapie individuelle
- **Approche psychocorporelle :** soin corporel, yoga, swiss ball, relaxation, équitation, randonnée, sophrologie, activités physiques, méditation pleine conscience, psycho posturologie, intégration motrice primordiale
- **Approche créative :** arts plastiques, poterie, musique, écriture, théâtre
- **Approche cognitive :** Brain Ball, Epistémé
- **Approche sociothérapeutique :** expression/communication, comptoir philo, théâtre, journal
- **Approche socio-culturelle :** sorties, ciné-club

**Les différentes propositions thérapeutiques mentionnées ci-dessus sont susceptibles d'être modifiées.*

### → ÉPISTÉMÉ

Il est possible d'intégrer la plateforme psychopédagogique Épistémé dont l'objectif est de permettre aux jeunes adultes patients d'envisager une remobilisation scolaire et/ou professionnelle encadrée pour faciliter l'accès à la formation et à la vie professionnelle.

Les projets de réinsertion sociale et professionnelle sont encouragés et accompagnés selon les souhaits du patient.

### → L'ASSOCIATION ALIZÉ

Elle organise au sein de l'Institution, mais aussi avec des partenaires extérieurs, les activités culturelles et sportives ainsi que des séjours ou sorties.

Chaque matin de 9h à 9h15, avant le groupe de parole, une réunion liste les différentes activités du jour. Vous êtes vivement conviés à participer à une ou plusieurs de ces activités.

## VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

**Alain LORENTE,** directeur

**Jennifer IGOUNINC,** attachée de direction

**Docteur Alix DE BOHAN,** psychiatre

**Docteur Laure EMERY,** psychiatre, présidente de la CME

**Docteur Valérie DELRANC,** psychiatre

**Docteur Caroline LAFAYE,** psychiatre

**Docteur Virgile MAGNIN-FEYSOT,** psychiatre

**Jean-Marc URTIS,** psychologue

**Julia CRUZ,** psychologue Épistémé

**Claudine RICHER,** responsable des services de soins

**Laurence CHAMBRIN,** infirmière

**Anne-Karine REYNAUD,** infirmière

**Maud CASTETS,** infirmière

**Aude PARMENTIER,** infirmière

## CONTACTS UTILES

Clinique Saint-Martin de Vignogoul
34570 PIGNAN

CLINIQUE : 04 67 07 86 86

CENTRE DE JOUR : 04 67 07 86 79

## STATIONNEMENT

La clinique dispose d'un parking accessible aux visiteurs durant la journée.
L'établissement n'est pas responsable des vols et dégradations causés aux véhicules stationnés.

# Nos engagements

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### → CERTIFICATION

Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique Saint-Martin de Vignogoul s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés. **En 2022, la Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Saint-Martin de Vignogoul le niveau le plus élevé de certification** avec une note de 97,11 %. Cette reconnaissance atteste de la haute qualité des soins.

### → QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

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

### → 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 1er 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 pratiquer une hygiène des mains en utilisant le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans l'établissement.

## 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.

## 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.**

## 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.

## 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

→ **HORAIRES** DU LUNDI AU VENDREDI

**PRISE EN CHARGE À LA JOURNÉE**
DE 9H À 17H
(sauf événements ou sorties)

**PRISE EN CHARGE À LA 1/2 JOURNÉE**
4 HEURES
LE MATIN OU L'APRÈS-MIDI

En dehors des horaires d'ouverture du centre de jour, une permanence des soins est assurée par la clinique Saint-Martin de Vignogoul au 04 67 07 86 86. En cas d'urgence vitale, composez le 15. Vous pouvez téléphoner 24h/24.

## CONDITIONS D'ADMISSION

- **Préalablement à une admission**, il est demandé un courrier du patient, précisant ses attentes et sa motivation. Accompagné d'une lettre du médecin (généraliste ou psychiatre), en cas de première admission ou de longue période d'absence, précisant l'histoire médicale et le traitement.
- **Suite à un entretien préalable**, l'ensemble de l'équipe soignante pose l'indication thérapeutique et décide de l'admission. Le projet de soin sera ensuite élaboré de manière individualisée en collaboration avec le patient. Il lui sera proposé une prise en charge en hospitalisation partielle organisée en journées ou demi-journées. Un lien sera fait avec le médecin adressant.
- **La toxicomanie et la violence sont incompatibles** avec le cadre de soin du centre de jour.
- **Le jour de l'admission**, le patient doit se présenter au bureau des admissions pour son entrée administrative; il doit se munir de :

sa carte Vitale,

sa carte d'identité,

son attestation de mutuelle,


son ordonnance en cours.

## CONDITIONS DE SORTIES

**L'accueil ambulatoire au centre de jour a pour but de restituer au patient son autonomie dans les activités de la vie quotidienne et sociale en évitant une ré-hospitalisation dans la mesure du possible.**

**Au moment de la sortie**, le patient est reçu en entretien par le psychiatre référent, pour retracer l'évolution durant ce séjour en hospitalisation de jour.

L'équipe qui a adressé le patient à la structure est destinataire d'un compte-rendu de soins et est informée de la date de sortie.

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

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

## RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

### → PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité incendie sont affichées dans les couloirs. Le règlement intérieur affiché à l'entrée de l'établissement rappelle les principales autres règles de sécurité. En collectivité, la sécurité est l'affaire de tous et dépend de la prudence et de la bienveillance de chacun.

### → OBJETS DE VALEUR

Le centre de jour est un lieu ouvert. En conséquent, **il est demandé au patient de ne pas amener d'objets de valeur**. L'établissement décline toute responsabilité concernant les vols qui pourraient être commis.

### → SÉCURITÉ INCENDIE

La sécurité en collectivité dépend de la prudence et du bon comportement de chacun. Les fumées, odeurs suspectes, ou autres anomalies de fonctionnement doivent être immédiatement signalées au personnel.

Il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux du Centre de Jour.

### → DÉGÂTS

Les réparations des dégradations éventuelles sont à la charge de celui qui en est responsable.

### → ALCOOLS ET DROGUES

L'usage et l'introduction de boissons alcoolisées et de drogue sont interdites et entraînent l'exclusion du Centre de jour.

### → MÉDICAMENTS

**Si vous suivez un traitement médical pensez à :**

- le signaler à l'équipe infirmière lors de votre entrée
- apporter obligatoirement l'original de l'ordonnance en cours (médecin traitant ou autres)

Au cours de votre séjour, pensez à transmettre à l'équipe vos nouvelles prescriptions ou renouvellement d'ordonnance.

### → TRANSPORTS

Les traitements psychotropes peuvent diminuer la vigilance et rendre dangereuse la conduite automobile. L'usage de boissons alcoolisées associées aux médicaments psychotropes interdit la conduite automobile. Selon votre état de santé et sur indication médical, un bon de transport peut vous être remis.

### → COLIS

Le Centre de jour ne peut assurer la réception de colis à usage personnel.

**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.**



# 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.
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.

### → PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Saint-Martin de Vignogoul 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 Saint-Martin de Vignogoul 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-smv.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).

### → 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.

### → DOSSIER MÉDICAL INFORMATISÉ

La clinique 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° 769218 v0 enregistrée le 25/09/2001. 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 modifiés 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.

### → 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 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 designer 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.

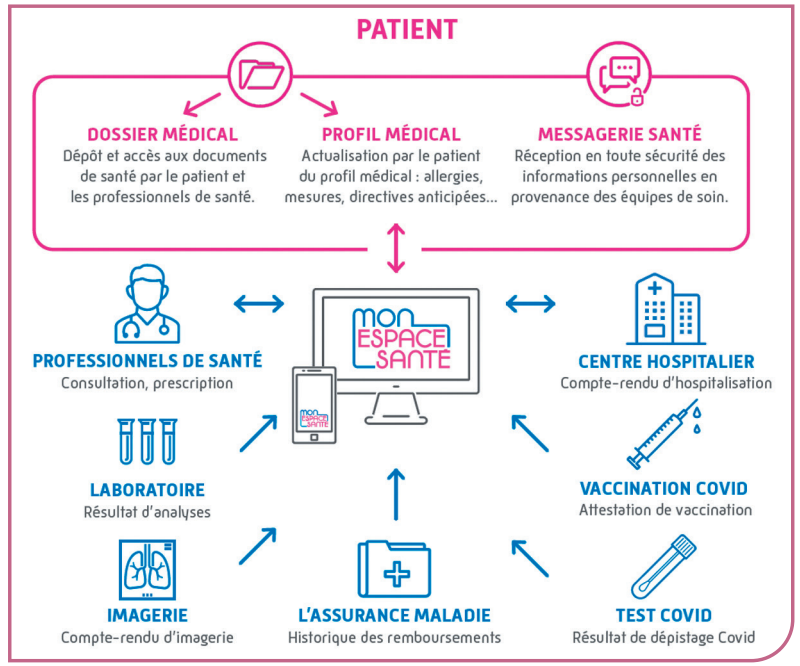
## CULTE

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.




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

**Il comprend :**

- un dossier médical (DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examens, 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.

## 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 afin de répondre à cette enquête de satisfaction qui nous permet 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.

### → 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

**La composition de la CDU est la suivante :**

- Représentant légal de l'établissement : **Guillaume PONSEILLÉ**
  et par délégation **Alain LORENTE**
- Médiateur médical : **Dr Virgile MAGNIN-FEYSOT**
- Médiateur non médical : **S. MOKHTARI**
- Représentants des usagers : **J.O. JOB** et **P. ESPINGUET**
- Responsable qualité : **M. SARRASIN**
- Assistante sociale
- Responsable de soins : **C. RICHER**
- Infirmier(e) : **L. CHAMBRIN**

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 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 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.



# 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

**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)*

KOZY pour le Groupe Oc Santé - 05/2024 - © Oc Santé; Agence Satellite, Claude O'Shughrue, Gilles Vallet, Claude Lépine, X. Guigoz : Edelmann et Baufle, Bohbeh, Aurélien Toulan

IMPRIM'VERT

PEFC

Oc Santé

www.oc-sante.fr

**CLINIQUE SAINT-MARTIN DE VIGNOGOUL**
Centre de jour Gérard Blès

34570 Pignan

**TEL 04 67 07 86 79**
**secmed@cl-smv.fr**