

# CLINIQUE LA PERGOLA

## Psychiatrie



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,  
mieux vous accompagner**

**Livret d'accueil**  
Centre de jour

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

# Bienvenue

## Sommaire

**4** Un établissement  
Oc Santé

**14** Vos droits

**8** Nos engagements

**21** Charte de la personne  
hospitalisée

**12** Votre accueil  
en hospitalisation  
de jour

**22** Charte de la personne  
en situation de handicap

**13** Votre sortie

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](http://www.oc-sante.fr) (**rubrique nos établissements**) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

# La clinique La Pergola 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 LA PERGOLA

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

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

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

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

### → CHIFFRES CLÉS

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

### → SPÉCIALITÉS

- PSYCHIATRIE (HOSPITALISATION COMPLÈTE ET HOSPITALISATION DE JOUR)



## L'ORGANISATION DES SOINS

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

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

### → LA PRISE EN CHARGE

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

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

### → L'ÉQUIPE

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

### → LES SOINS

Ils sont réalisés à partir d'un projet thérapeutique individualisé, organisés en demi ou journée complète. Ils s'articulent autour d'une prise en charge individuelle et groupale en proposant des activités à médiation thérapeutique selon quatre axes de soins : psychocorporel/détente, affirmation de soi, éducation à la santé et cognitif/créatif. Un minibus est à disposition du Centre de Jour pour la réalisation d'activités thérapeutiques extérieures.

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

## CONTACTS UTILES

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

 04 67 09 20 10

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



## STATIONNEMENT

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

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

# Nos engagements

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### → CERTIFICATION



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

L'établissement a été certifié en 2022 par la **Haute Autorité de Santé** avec une note de 94,07 % de conformité. Cette reconnaissance atteste de la très haute qualité et sécurité 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](http://www.has-sante.fr).

### → VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **Identifiant National de Santé (INS)** qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment.

### → LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives.

Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

La clinique fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales.



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

### → DÉMARCHÉ 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.



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

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



## ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales 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](http://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](mailto:dpo@oc-sante.fr).

### 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.**



# Votre accueil en hospitalisation de jour



## ACCUEIL

DU LUNDI AU VENDREDI

**DE 9H À 16H**

Tél : 04 67 09 20 29

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

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

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

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

# Votre sortie

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

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

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





### → 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.

### → MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

LE SECRÉTARIAT EST OUVERT **DE 9H À 16H** DU LUNDI AU VENDREDI

### → PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique La Pergola 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 La Pergola 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.la-pergola.fr](http://www.la-pergola.fr), « rubrique RGPD – données personnelles ».

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

### → 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.

### → CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS



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

## CONSENTEMENT ET EXPRESSION DES SOUHAITS

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

### DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

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 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.

## PARTICIPATION AU DON ET AU DÉPISTAGE

Un consentement spécifique est obligatoire, notamment pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

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

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

#### Pour plus d'informations :

Coordination Hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus

04 67 35 70 35 bip165

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

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

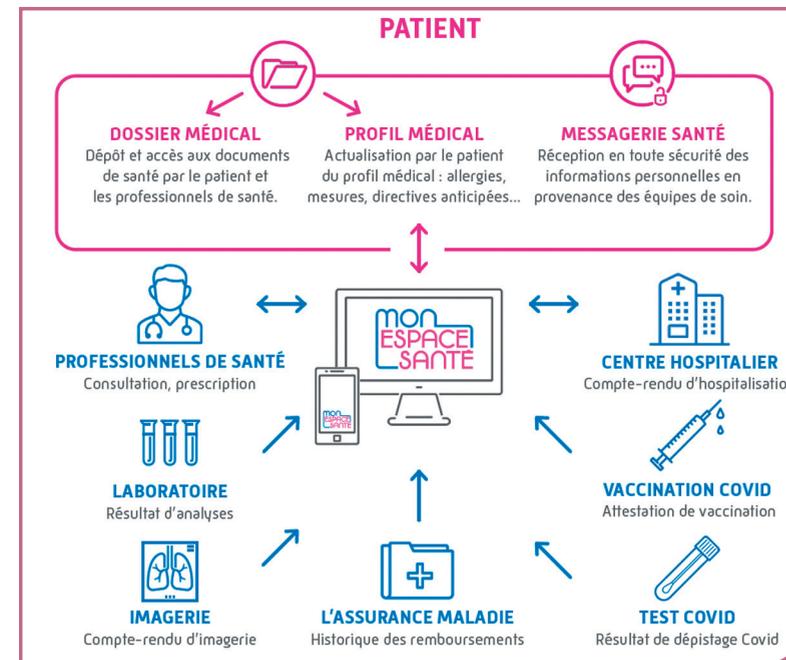
## CULTE

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

Sources infographie et textes : [ameli.fr](http://ameli.fr) et [has.fr](http://has.fr)



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

### → VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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



Si vous n'êtes pas satisfait 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.

### → ASSOCIATIONS

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux patients ou aux familles. La liste et les coordonnées de ces associations sont affichées dans le hall d'accueil.

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

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

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

**Mme M. MONTFORT, référente assurance qualité et Gestionnaire des risques**

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

#### → LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers (RU) est **un bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé.**

**Il exprime leurs besoins individuels et collectifs** pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

**Il siège auprès des professionnels de santé** et est présent au sein de l'établissement pour contribuer à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

#### 4 missions principales :

- ÉCOUTER
- INFORMER
- ACCOMPAGNER
- VEILLER AU RESPECT de vos droits

#### → 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 de l'accueil.

# Charte de la personne en situation de handicap

- 1** Favoriser la participation active des proches et/ou des aidants
- 2** Veiller au maintien de l'autonomie
- 3** Améliorer l'accessibilité à la clinique
- 4** Anticiper et coordonner la sortie
- 5** Anticiper les besoins
- 6** Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- 7** Adapter la prise en charge de la douleur



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)



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



**CLINIQUE LA PERGOLA**

Psychiatrie

2, rue Ferdinand de Lesseps  
34500 Béziers

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