

# 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 de jour  
en réadaptation nutritionnelle

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

# Bienvenue

## Sommaire

- |   |   |
|---|---|
| <b>4</b> Un établissement<br>Oc Santé                                 | <b>16</b> Votre accueil                                     |
| <b>11</b> Nos engagements   | <b>20</b> Vos droits  |
| <b>14</b> Votre parcours<br>de soins<br>en hospitalisation<br>de jour | <b>26</b> Charte de la personne<br>hospitalisée             |
|   | <b>27</b> Charte de la personne<br>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](http://www.oc-sante.fr) (**rubrique nos établissements**) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.



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



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

# 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 est 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 soin globale dans le champ médical, diététique, psychosocial et de la mobilisation physique.

### L'hospitalisation de jour en réadaptation nutritionnelle :

En alternative ou à la suite d'une hospitalisation complète, elle vous permettra d'être accompagné(e) 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 expression corporelle, cuisine santé, sophrologie, yoga, art-thérapie, balnéothérapie, mobilisation physique et bien d'autres que vous retrouverez dans les programmes affichés à l'entrée de l'hospitalisation de jour.

La secrétaire de l'hospitalisation de jour est à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

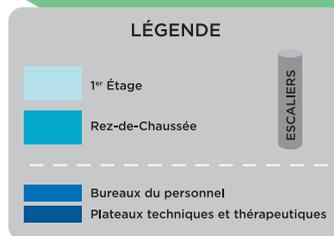
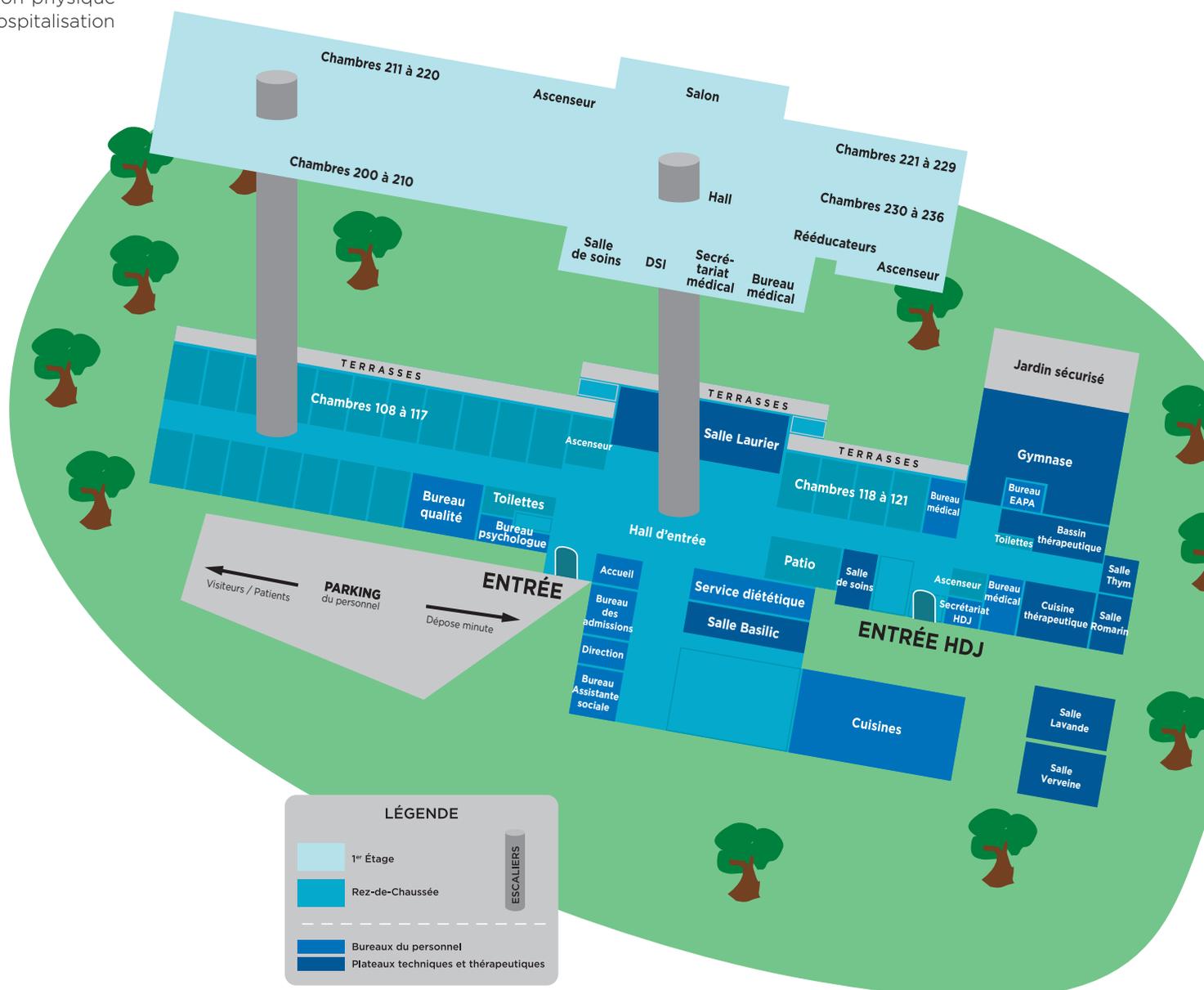
### → CHIFFRES CLÉS

- 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)

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





## L'ORGANISATION MÉDICALE

Les médecins de la clinique assurent le suivi médical de chaque patient. À leurs côtés, une équipe pluridisciplinaire comprenant infirmier(e)s, diététicien(e)s, psychologue, enseignant en activité physique adaptée, kinésithérapeute, patient éducateur, sophrologue, art thérapeute, danse thérapeute, ergothérapeute, psychomotricienne, professeure de yoga s'attache à entourer le patient pour une prise en charge personnalisée.

**L'équipe est à votre écoute et assure votre suivi tout au long du séjour.**

### → COACHING THÉRAPEUTIQUE

Plusieurs axes de coaching thérapeutique sont proposés en hospitalisation de jour :

#### — ALIMENTATION

- Cuisine et santé
- Comportement & Sensations alimentaires

#### — PSYCHO BIEN-ÊTRE

- Yoga
- Expression corporelle
- Brain Gym
- Art thérapie
- Sophrologie
- Équithérapie
- Etc.

#### — MOBILISATION PHYSIQUE ADAPTÉE

- Dos et posture
- Kinésithérapie
- Marche
- Renforcement musculaire
- Gymnastique douce
- Aquagym
- Cours du soir à 17h

#### — DIABÈTE

- Semaine d'éducation autour de la compréhension et de la gestion de sa maladie

#### — POST-CHIRURGIE BARIATRIQUE

- Après ma chirurgie

### → LE PLATEAU TECHNIQUE

- un **gymnase** entièrement équipé : tapis de course, vélos elliptiques, vélos assis, rameurs, couloir de marche...
- une **balnéothérapie** : des bonnets de bain sont proposés à la vente à l'accueil. Les shorts de bain sont interdits.
- une **cuisine thérapeutique** dédiée aux ateliers pratiques de cuisine et aux séances d'éducation thérapeutique.
- 5 salles **d'ateliers thérapeutiques**.

### → PLATEAU TECHNIQUE ET ÉQUIPEMENTS

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



## VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

**Mme ROUX**, Directrice.

**Docteur JOURDAN**, Médecin Endocrinologue, Diabétologue.

**Docteur MASY**, Médecin nutritionniste.

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

**Mme CHANTEGRIL**, Secrétaire médicale de l'hospitalisation de jour.

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

**Mme UCHEDA**, Responsable Qualité.

2 infirmier(e)s en service de 7h à 19h en semaine et de 7h à 15h le week-end sont à votre écoute.

**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 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

### → SECRÉTARIAT DE L'HOSPITALISATION DE JOUR

Du mardi au vendredi

Tél : 04 66 35 75 12

Mail : secretariat.hdj@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](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.

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 TRAÇEUR

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.



## 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).

# Votre parcours de soins en hospitalisation de jour

## 1 VOTRE ADMISSION

### HOSPITALISATION DE JOUR RÉCURRENTE et 3 SEMAINES « HJ21 »

Vous serez accueilli(e) à l'entrée de l'hôpital de jour **LES MARDIS OU MERCREDIS DE 9H30 À 13H00** pour une préadmission.

Vous devrez vous munir de :



vosre carte nationale d'identité,



vosre carte Vitale,



vosre carte de mutuelle en cours de validité

Vous rencontrerez un médecin, un(e) infirmier(e), un(e) EAPA, un(e) diététicien(ne) et une secrétaire. Vous déterminerez vos objectifs et vous planifierez votre programme.

### HOSPITALISATION DE JOUR PRÉ-OPÉRATOIRE

Votre chirurgien vous orientera vers **UN PROGRAMME DE PRÉPARATION À UNE CHIRURGIE BARIATRIQUE.**

## 2 VOTRE ACCUEIL

### HOSPITALISATION DE JOUR RÉCURRENTE

Vous serez accueilli(e) à l'hôpital de jour par un professionnel **À L'HEURE ET AU JOUR DE VOTRE 1<sup>ère</sup> ACTIVITÉ.**

### HOSPITALISATION DE JOUR 3 SEMAINES « HJ21 »

Vous serez attendu(e) **LE VENDREDI PRÉCÉDENT VOTRE HJ21 À 9H00** par l'accueil principal de la Clinique. Vous serez reçu(e) en entretien par le médecin, l'infirmier(e), l'enseignant APA et un(e) diététicien(ne) pour établir votre programme de la semaine suivante.

### HOSPITALISATION DE JOUR PRÉ-OPÉRATOIRE

Vous arriverez **LE LUNDI MATIN À 9H00** par l'accueil de l'hôpital de jour, vous serez accueilli par un professionnel de la Clinique.

Vous devrez vous munir de :



vosre carte nationale d'identité,



vosre carte Vitale,



vosre carte de mutuelle en cours de validité

## NOTA BENE

Tous les établissements du groupe Oc Santé sont conventionnés avec les organismes d'assurances maladies et avec la plupart des mutuelles. Numéro FINESS - 300 780 491 / DMT 184

## 3 VOTRE PARCOURS DE SOINS

### HOSPITALISATION DE JOUR RÉCURRENTE

Vous suivrez un programme de **« COACHING THÉRAPEUTIQUE »** basé sur vos objectifs et organisé selon vos disponibilités. Activités sur des demi-journées encadrées par des professionnels internes et des intervenants externes. (Cf : page 8 Coaching thérapeutique.)

### HOSPITALISATION DE JOUR 3 SEMAINES « HJ21 »

Vous suivrez un programme d'**ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE** intitulé **« L'OBÉSITÉ E(S)T MOI »** sur des journées complètes. Vous serez intégré(e) aux activités d'hospitalisation complète.

### HOSPITALISATION DE JOUR PRÉ-OPÉRATOIRE

Vous participerez à des ateliers en journées complètes pendant 5 jours. Ils auront pour but de **VOUS ACCOMPAGNER VERS VOTRE PROJET DE CHIRURGIE BARIATRIQUE.**

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

## 4 VOTRE SORTIE

### HOSPITALISATION DE JOUR RÉCURRENTE

Vous serez reçu(e) en **BILAN DE SUIVI TRIMESTRIEL** par le médecin responsable et un(e) diététicien(ne) lors d'une consultation de groupe.

Vous devrez vous munir de :



vosre carte nationale d'identité,



vosre carte Vitale,



vosre carte de mutuelle en cours de validité

### HOSPITALISATION DE JOUR 3 SEMAINES « HJ21 »

Vous aurez un **ENTRETIEN AVEC UN(E) DIÉTÉTICIEN(NE) ET LE MÉDECIN RESPONSABLE** en préparation de votre sortie.

### HOSPITALISATION DE JOUR PRÉ-OPÉRATOIRE

**VOUS TERMINEREZ VOTRE PARCOURS DE SOINS** le vendredi après-midi à la fin de votre dernier atelier.

# Votre accueil

## → ACCUEIL SÉCRÉTARIAT DE L'HOSPITALISATION DE JOUR

LES LUNDIS, MARDIS, JEUDIS DE  
**8H30 À 16H00**

LES MERCREDIS ET VENDREDIS  
**8H30 À 12H30**

Le secrétariat se situe à droite de l'entrée de l'hôpital de jour :

- INFORMATIONS
- PLANIFICATION DE VOS ATELIERS
- TRANSMISSION AVEC L'ÉQUIPE SOIGNANTE
- GESTION ADMINISTRATIVE



## INFORMATIONS PRATIQUES



### → AFFICHAGE DES PLANNINGS

Le programme des séances de coaching thérapeutique est affiché à l'entrée de l'hôpital de jour.

## → HORAIRES DE L'HÔPITAL DE JOUR

EN JOURNÉE DE  
**9H00 À 16H00**

ATELIERS DU SOIR DE  
**17H00 À 19H00**

Selon votre prise en charge, les horaires seront adaptés à vos ateliers et remis en début de séjour. Il est impératif de respecter les horaires.

## → TRANSPORT

Vous avez besoin d'un bon de transport en vue de votre hospitalisation. Celui-ci vous est remis par le médecin qui vous adresse dans notre établissement. En cours de séjour veuillez prendre rendez-vous auprès du secrétariat et anticiper les besoins le jour du bilan de suivi.

## → BALNÉOTHÉRAPIE

- Veuillez respecter le règlement intérieur délivré lors de votre première séance.
- Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de pénétrer dans l'enceinte de la balnéothérapie sans autorisation préalable.
- Le bonnet de bain est requis ; le short de bain est interdit.
- Veuillez vous rapprocher du secrétariat ou d'un enseignant en activité physique adaptée pour toute information complémentaire.

## → ACCÈS AUX SANITAIRES ET AUX DOUCHES

Des sanitaires sont à votre disposition à l'accueil de l'hôpital de jour.  
L'utilisation de la douche est impérative avant chaque séance de balnéothérapie.



## → EFFETS PERSONNELS

Des casiers sont mis à votre disposition dans le couloir du gymnase. Munissez-vous d'un cadenas personnel. **Nous vous recommandons de n'apporter ni argent, ni objet de valeur, l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol.**



## REPAS

HOSPITALISATION DE JOUR  
3 SEMAINES « HJ21 »

**12H00**  
**12H30**

Salon  
1<sup>er</sup> étage  
Repas fourni  
par la clinique

HOSPITALISATION DE JOUR  
PRÉ-OPÉATOIRE

**12H30**  
**13H00**

Atelier cuisine  
Hôpital de jour  
Repas fourni  
par la clinique

HOSPITALISATION DE JOUR  
RÉCURRENTE

Axe « Alimentation »

**12H00**  
**12H30**

Salle  
Au niveau de l'accueil

**En cas de besoin, vous pouvez commander un repas à l'accueil avant 10h (tarif affiché) ou apporter votre repas. Un frigo est à votre disposition dans la salle sus mentionnée.**



Les repas sont préparés sur place, adaptés par les diététiciens en cas de régimes particuliers.



### → MÉDICAMENTS

La clinique ne fournit par les médicaments aux patients d'hospitalisation de jour, cependant en cas de besoin, adressez-vous à l'infirmier(e) du service. Veuillez prendre votre traitement ainsi que votre lecteur glycémique si vous êtes diabétique.

Au plus tard le jour de votre 1ère venue, vous devez remettre un exemplaire de votre ordonnance en cours au secrétariat. Chaque modification ou renouvellement doit nous être transmis.

### → TROUSSEAU À PRÉVOIR

- MASQUES CHIRURGICAUX (EN CAS DE SYMPTÔMES OU EN CAS D'ÉPIDÉMIE)
- 1 CONTENANT PERSONNEL POUR BOIRE PENDANT LES SÉANCES (MUG, TASSE, GOURDE...)
- VÊTEMENTS DE SPORT CONFORTABLES ET BASKETS POUR LES ACTIVITÉS PHYSIQUES (PRÉVOIR DES BASKETS PROPRES POUR LE GYMNASSE)
- BÂTONS DE MARCHE SI BESOIN
- SAC À DOS LÉGER
- MAILLOT DE BAIN
- BONNET DE BAIN (VENDU À L'ACCUEIL SI BESOIN)
- GRANDE SERVIETTE OU PEIGNOIR
- BLOC NOTE OU CAHIER, STYLOS POUR LES ATELIERS

## 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 ainsi que la charte des bonnes pratiques du patients admis, affichée.**

### → 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.

### → 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.

### 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.

### → ALIMENTATION



IL EST STRICTEMENT INTERDIT D'INTRODUIRE DE LA NOURRITURE, POUR LES PATIENTS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE. POUR CAS PARTICULIER VOUS RAPPROCHER DU SERVICE MÉDICAL.



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

### → HORAIRES

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

### → ABSENCES

Sauf exception sur avis médical, vous devez participer à l'intégralité de la journée thématique à laquelle vous êtes inscrit(e). Toute absence doit faire l'objet d'un appel au secrétariat.

### → PARKING

Il est interdit de stationner sur le parking réservé au personnel. Veuillez utiliser le parking visiteur.

### → 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 sont interdits dans les chambres.

### → 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. Il est également interdit de fumer sur les balcons, la terrasse du salon et devant l'entrée des ambulances.

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

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

LE SECRÉTARIAT  
EST OUVERT DE  
**9H À 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 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 Les Oliviers 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](http://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*).

### → 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. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

## Il comprend :

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

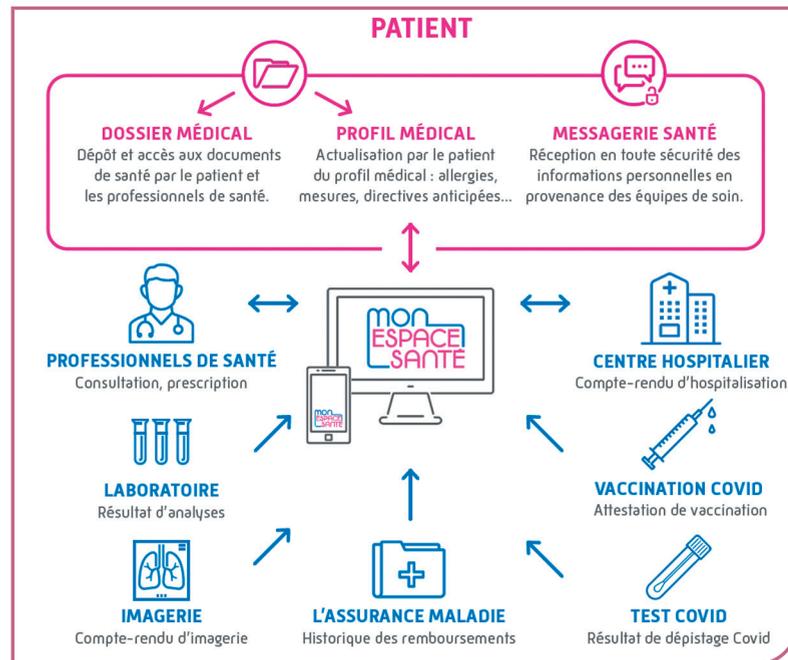
**Le dossier médical de mon espace santé** permet au patient avec son consentement de partager ses données de santé avec les professionnels qui le prennent en charge. Son alimentation et son usage doit être promu auprès des professionnels. Ils connaissent les différents types de documents à verser dans 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

## 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.



## PSYCHOLOGUE

Votre médecin référent décidera de votre prise en charge par la psychologue de la clinique si cela relève de votre projet de soins personnalisés.



## 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 les boîtes aux lettres à l'entrée de l'hospitalisation de jour ou directement à la secrétaire. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

Vos remerciements sont transmis aux équipes et intégrés anonymement dans la rubrique « VOS REMERCIEMENTS » du site de la clinique.



### → 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.

## SOUTIEN 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, 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](http://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 Bourghès** (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** (Péroles) - 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 LES OLIVIERS**  
Soins de suite polyvalents  
Réadaptation nutritionnelle  
Soins de suite gériatriques

Cabassu  
CS 50023 - 30660 Gallargues-le-Montueux

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