

CLINIQUE PLEIN SOLEIL

Soins médicaux et
de réadaptation polyvalents



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

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

Bienvenue

**Clinique
Plein Soleil**



Sommaire

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 4 Un établissement
Oc Santé | 18 Votre sortie |
| 7 Plan et accès | 19 Vos droits |
| 10 Nos engagements | 25 Charte de la personne
hospitalisée |
| 13 Votre séjour | 26 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 Plein Soleil 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

4500 NAISSANCES PAR AN

81500 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Clinique Clémentville



Clinique du Millénaire



Clinique Plein Soleil



Clinique Bourgès

**MÉDECINE
CHIRURGIE
OBSTÉTRIQUE**



Polyclinique Saint-Roch



Clinique Mont-Louis

**SOINS MÉDICAUX
& DE RÉADAPTATION**



Clinique Fontfroide



Clinique Paris-Bercy



Clinique Les Oliviers

Oc Santé c'est

24

établissements de santé

HOSPITALISATION À DOMICILE



Clinique Saint-Antoine



Home Santé

PSYCHIATRIE



Clinique Stella



L'Ensoleillade



Résidence Les Lavandes



Clinique La Pergola



Les Aigueillères



La Cyprière



Clinique Saint-Martin
de Vignogoul



La Martégale

**HÉBERGEMENT DE
PERSONNES ÂGÉES**



Résidence Les Glycines
Résidence Les Terrasses des Glycines



Résidence Les Mélias

**UNITÉ DE SOINS
DE LONGUE DURÉE
& SMR**



Clinique Les Jardins de Sophia

**SERVICES
À LA PERSONNE**



Nouvéo



LA CLINIQUE PLEIN SOLEIL

La clinique Plein Soleil est un établissement de **soins médicaux et de réadaptation polyvalents** qui accueille, en **hospitalisation complète** pour des séjours de moyenne durée, des patients ayant subi une première hospitalisation (suites opératoires ou après la phase aiguë d'une affection).

L'équipe pluridisciplinaire de la clinique propose une **prise en charge globale** et accompagne le patient, dans le cadre d'un **projet thérapeutique individualisé**, avec pour priorité de lui permettre de retrouver son autonomie. Historiquement situé sur la commune de Balaruc-Les-Bains, l'établissement a été délocalisé en septembre 2020 sur la commune de Montpellier.

La proximité immédiate avec la clinique du Millénaire, établissement médico-chirurgical, renforce les collaborations médicales et facilite l'accès aux avis de médecins spécialistes et au plateau technique de la clinique du Millénaire (laboratoire d'analyses médicales, cabinet d'imagerie médicale...) contribuant ainsi à mieux sécuriser la prise en charge des patients de la clinique Plein Soleil.

→ SPÉCIALITÉS

- 82 LITS DE SOINS MÉDICAUX DE RÉADAPTATION
- 5 LITS IDENTIFIÉS SOINS PALLIATIFS



Plan et accès



Tramway

« Place de France » - Ligne n° 1
« Pablo Picasso » - Ligne n° 3



Bus

Arrêt « Odysseum » - Ligne n° 9

Bus - La Ronde

Extérieur Nord Montpellier

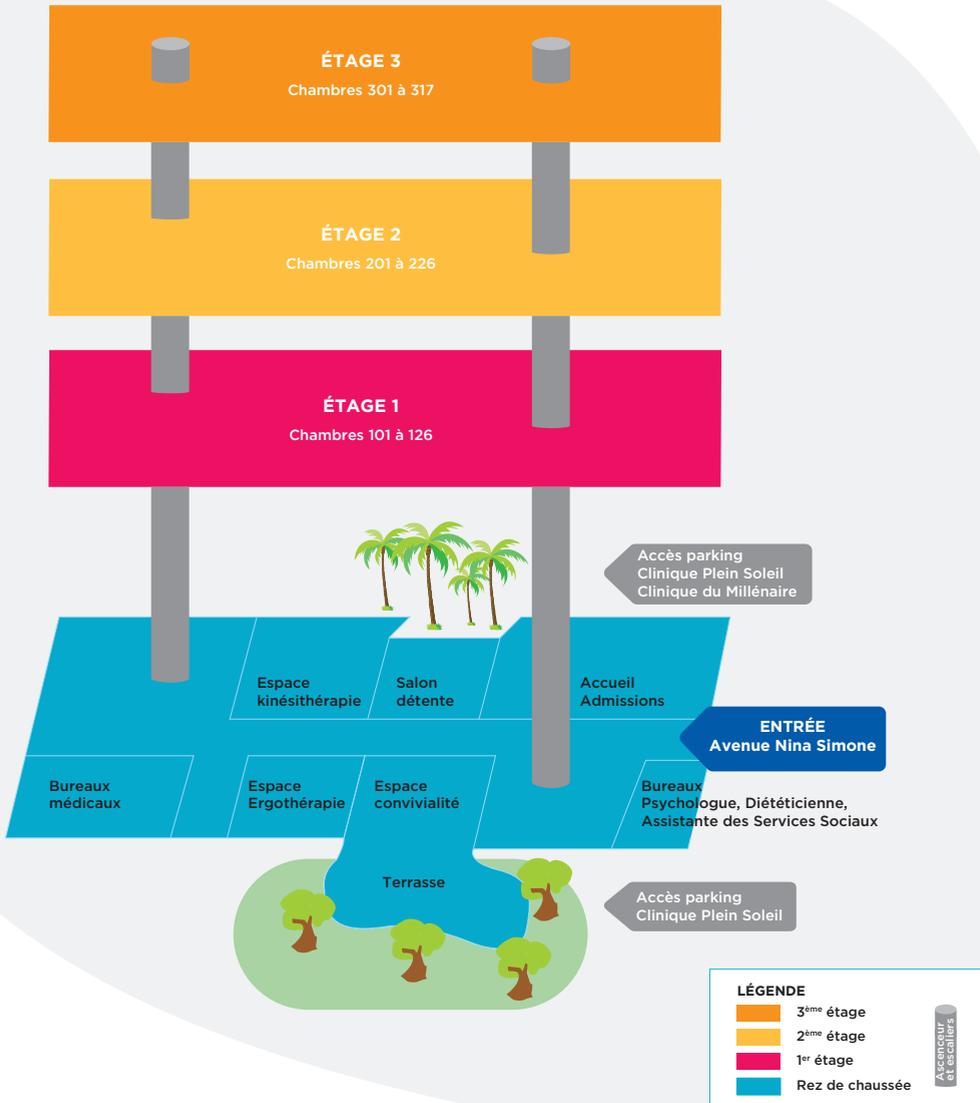


En voiture

AUTOROUTE A709
Sortie n° 29, direction Odysseum



PLAN DE LA CLINIQUE





L'ORGANISATION MÉDICALE

→ LES ÉQUIPES

- Votre surveillance médicale est assurée 24h/24 par une équipe composée de médecins, d'infirmiers et d'aides-soignants.
- Une psychologue, une ergothérapeute, une enseignante en activité physique adaptée et trois kinésithérapeutes interviennent dans l'établissement sur prescription médicale.
- Une assistante sociale et une diététicienne apportent également leur concours aux patients et aux familles qui le souhaitent.



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Madame Véronique ALBEROLA, Directrice.

Docteur Jean-Marc PIERUCCI

Docteur Hariniriana RANDRIAMAMONJY

Docteur Bora BIRINDWA

Docteur Anthony LE LABOURIER, Médecins.

Madame Marie-Hélène BONIFASSY, Directrice des soins infirmiers.

Madame Rosalie ROUCHET, Assistante des services sociaux.

Madame Marie-Charlotte RAPHANEL, Psychologue.

Madame Véronique ERB, Diététicienne.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, les tenues sont de couleurs différentes :

- **Infirmier(e)s : tenue bleue**
- **Aides-soignant(e)s : tenue verte**
- **Employé(e)s de service : tenue lilas**

- **Diététicienne et kinésithérapeutes : tenue blanche et blouse**
- **DSI, secrétaires, ergothérapeute, psychologue, assistante sociale : blouse blanche.**

Le nom et la fonction de chaque agent figurent sur sa tenue.

CONTACTS UTILES



214 avenue Nina Simone
34000 MONTPELLIER



0467517051



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



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

En 2019, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Plein Soleil le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de la qualité et de la sécurité des soins proposés.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

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

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

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

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

La Haute Autorité de Santé met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le service Qualiscope du site www.has-sante.fr.

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

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

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins 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.

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION PATIENT TRACEUR

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en oeuvre 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 oeuvre. 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 oeuvre 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 / **rubrique nos valeurs.**



BIENTRAITANCE

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



VIDÉOSURVEILLANCE

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

Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.



Votre séjour



ACCUEIL

9 H 00 et **13 H 30** du lundi
13 H 00 et **19 H 00** au vendredi

Téléphone **04 67 51 70 51**

En dehors des horaires d'ouverture de l'accueil **04 67 51 70 87**

VOTRE ENTRÉE

→ FORMALITÉS D'ENTRÉE

Vous venez d'un établissement hospitalier public ou privé, vous devez présenter un bulletin d'hospitalisation de cet établissement.

Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des entrées muni des documents suivants :



votre carte d'immatriculation (carte Vitale) à la Sécurité Sociale en cours de validité ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés,



une pièce d'identité : carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour (dans le cadre de notre procédure d'identitovigilance).

Par ailleurs, si vous êtes :



Adhèrent à une mutuelle : votre carte d'affiliation et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation,

— **Pensionné de guerre** (BÉNÉFICIAIRE DE L'ART. 115) : votre carnet de soins médicaux gratuits.

— **Victime d'un accident de travail**

- si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
- si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.

— **Bénéficiaire de la CMU** : votre attestation CMU à jour des droits.

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

Tous les documents médicaux nécessaires (courriers médicaux, comptes-rendus opératoires, ordonnances, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

VOTRE CONFORT

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

→ REPAS

à partir de

7H30

11H30

15H00

18H00

Petit-déjeuner
servi en chambre

Déjeuner
servi en chambre

Goûter
servi en chambre

Dîner
servi en chambre

Les menus sont élaborés par une diététicienne en tenant compte des régimes particuliers de certains patients. Ils sont affichés pour la semaine. N'hésitez pas à revenir vers elle pour toute modification dans vos repas. (modification du régime, augmentation, diminution des quantités, etc.).



L'apport extérieur de nourriture et de boissons n'est pas autorisé.

L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est formellement interdit. Pour des raisons d'hygiène alimentaire, il est interdit de stocker de la nourriture ou des boissons dans les chambres.



→ CHAMBRE

Deux types de chambres sont proposés selon les disponibilités du moment : chambre particulière ou chambre à deux lits, toutes équipées de salle de bains avec douche et WC. Prévoir un supplément en cas de chambre particulière.



→ INTERNET

Un réseau Wi-Fi est accessible dans l'enceinte de la structure, avec des frais d'utilisation, sauf pour les patients occupant une chambre particulière.



→ VALEURS

Nous vous recommandons de ne conserver dans votre chambre, ni argent, ni objet de valeur, l'établissement déclinant toute responsabilité, en cas de perte ou de vol, une clef pour le placard de votre chambre peut vous être remise contre une caution de 30€. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir objets ou valeurs en dépôt pendant votre hospitalisation.



→ SUBSTANCES PROHIBÉES

Certains aliments et boissons pouvant être contre-indiqués en fonction du régime suivi, leur apport extérieur est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de stupéfiants est interdit.



→ TÉLÉPHONE

L'ouverture d'une ligne coûte 5 € pour la durée du séjour, puis 0,15 € la minute d'appel.

Demander à l'accueil l'ouverture de votre ligne (vous pouvez appeler l'accueil en composant le 9). Une fois la ligne ouverte, la secrétaire vous donnera un mot de passe à saisir à chaque appel que vous ferez.

APPELER À L'EXTÉRIEUR

- 1 Décrochez votre combiné.
- 2 Composez le 0, puis le mot de passe donné par l'accueil.
- 3 Attendez la tonalité, composez le numéro de votre correspondant.

RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

Indiquez à votre entourage votre numéro personnel suivant :

04-67-51-70-

Ce numéro sera conservé tout au long de votre séjour, même après un éventuel changement de chambre.

NOS SERVICES



→ LINGE

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement. **Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette :**

- pyjamas, robe de chambre, chaussures d'intérieur adaptées
- serviettes de table
- serviettes, gants et produits de toilette

Si vous devez effectuer une rééducation orthopédique, prévoyez des vêtements et des chaussures adaptés (survêtements, baskets).



→ COURRIER

Votre courrier vous est distribué en chambre. Le courrier en partance peut être déposé affranchi à la réception.



→ TÉLÉVISION

Une télévision est disponible dans chaque chambre, les chaînes télévisées sont payantes (sauf pour les chambres particulières). Les télévisions proposent un grand nombre d'informations (menus, presse, météo, livret d'accueil, vos droits, les représentants des usagers, musique et relaxation, etc...).

Une télévision est disponible gratuitement dans la salle de convivialité.



→ BIBLIOTHÈQUE

Une bibliothécaire passe chaque mercredi et fait le tour de toutes les chambres pour vous proposer un large choix de livres.
Elle vous attend aussi de 13h45 à 14h45 en salle de convivialité.



→ INTERPRÈTES

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

→ PROTHÈSE AUDITIVE ET APPAREIL DENTAIRE

Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant. Une boîte spéciale sera mise à votre disposition. Nous ne pouvons en être responsables en cas de perte ou de disparition si vous n'avez pas pris cette précaution. Évitez de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de l'égarer. Évitez également de les poser sur le plateau repas.



VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

Vous pouvez recevoir des visites de 14H00 à 19H00.

Dans les chambres à 2 lits, il est préférable de les prévoir dans les salons ou la terrasse. La présence d'enfants de moins de 15 ans est interdite dans les chambres. Les règles de visite peuvent être modifiées en fonction de contraintes extérieures sanitaires ou sécuritaires.

→ SORTIES

Les sorties ne sont autorisées que sur avis médical. Elles se demandent au moins 48h avant. Une fois l'autorisation médicale obtenue, vous devez respecter les règles suivantes :

- signaler à l'avance à l'accueil votre absence à un repas,
- respecter les heures de repas prévues par l'établissement,
- soyez présent à l'heure de vos soins.

Les permissions de nuit ou de week-end ne sont pas autorisées.

→ REPAS

Vous avez la possibilité d'inviter famille et amis à déjeuner. Il suffit de prévenir la réception la veille. Pour le samedi, le dimanche ou les jours fériés, il faut s'adresser à la réception le vendredi ou la veille du jour férié : (15 € repas adulte et 5,50 € repas enfant).

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

Afin de préserver les libertés, la sécurité et la quiétude de chacun, il vous est demandé d'adopter une attitude à la fois conforme et adaptée au fonctionnement de la clinique, respectueuse des personnes accueillies, des visiteurs et des professionnels amenés à intervenir auprès des personnes prises en charge.

→ CONSIGNES INCENDIE

En cas d'alarme ne pas sortir de sa chambre, attendre les instructions du personnel.

Garder vos portes et fenêtres fermées. Le personnel est formé et entraîné pour ce type d'événement.

→ NUISANCES SONORES

Afin de respecter le repos des autres malades, **le volume sonore des appareils de radio et télévision doit être adapté et réduit à partir de 20h.**

→ HYGIÈNE

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

Afin de respecter les normes d'hygiène, il est demandé de ne pas garder de fleurs dans la chambre.

→ 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.

→ MÉDICAMENTS

Tous les médicaments vous seront prescrits et donnés par l'établissement. Si lors de votre arrivée vous êtes en possession de votre traitement personnel, **il vous est demandé de le remettre à votre famille** dans les plus brefs délais ou à l'infirmière du service qui vous le restituera à votre sortie.

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.



→ 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 et de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement.

Fumer dans votre chambre expose vous et toute les personnes présentes dans l'établissement à un risque d'incendie.

Votre sortie

→ PRÉPARATION DE LA SORTIE

- À partir de l'accord du médecin, le service administratif organise votre sortie dans les 48 heures suivant l'avis médical,
- La secrétaire médicale viendra vous voir 48 heures avant votre sortie. Elle vous informera du déroulé de votre sortie et vous donnera le questionnaire d'appréciation du séjour,
- Si vous avez apprécié votre séjour, n'hésitez pas à nous laisser un avis sur Google.
- Après votre sortie, un questionnaire de satisfaction national, E satis, vous sera adressé par mail. Nous vous recommandons de le renseigner.

→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Plein Soleil est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie.

Les frais inhérents à votre séjour sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % du prix de journée.

Le forfait journalier et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière, téléphone, repas accompagnant, télévision. Certains de ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle selon le contrat choisi.

Si vous le souhaitez, des facilités de paiement peuvent être accordées (encaissement différé, fractionnement).

Le détail des frais de séjour est disponible à l'accueil sur simple demande.

Le forfait journalier et le forfait chambre particulière est réglé systématiquement en fin de mois et fin de séjour.



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 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 formuler 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, 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 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.

Dans le cadre de l'exercice de vos droits relatifs à la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du Groupe Oc Santé à l'adresse mail suivante : dpo@oc-sante.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : Centre Médical Odysseum 194 Avenue Nina Simone - Cs 19537, 34960 Montpellier Cedex 2.

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.

Conformément à l'article R1111-8-5 du code de la santé publique, vous ne pouvez-vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS. Pour toutes informations complémentaires à ce sujet, merci de vous rendre sur le site www.oc-sante.fr rubrique « RGPD – Protection des données personnelles ».

Un exemplaire papier de cette rubrique pourra également vous être remis sur demande à l'accueil de chaque établissement du Groupe Oc Santé.

→ VIA TRAJECTOIRE

Sur les préconisations de l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®**, logiciel déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, offrant une aide à l'orientation des personnes 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.

Le traitement des données à caractère personnel effectué dans ce cadre est fondé sur le consentement et est exercé sous la responsabilité conjointe du GCS SARA et des instances régionales parties prenantes du projet.

→ 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.

Le recueil des données à caractère personnel d'un patient au sein de cet outil est effectué sur la base juridique de l'obligation légale.

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

Conformément à l'article R1112-45 du code de la santé publique, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions dès votre arrivée.

CULTE

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



DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

→ QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Ce sont **vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie** si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer. Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés : sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin ou vos proches.



→ QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. **Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.** Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire (disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé) ou sur simple papier daté et signé.

→ QUELLES INFORMATIONS COMMUNIQUER ?

Vous pouvez écrire tout ce que vous ne voulez pas ou redoutez : si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également **les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie** (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.



→ ET ENSUITE ?

Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, **en prendre connaissance et les respecter.** Si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées, dans tous les cas votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

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, révoquée à tout moment, est faite par écrit. La personne de confiance est l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé, et rend compte si nécessaire de votre volonté. Elle peut selon votre souhait vous :

- accompagner dans vos démarches,
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,
- être consultée si vous n'êtes pas capable d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information,
- être détentrice de vos directives anticipées si vous les avez rédigées.

La personne de confiance doit être majeure et peut être un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Il vous appartient d'informer la personne que vous avez choisie et de vous assurer de son accord. **Elle est facultative et n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation.**



MON ESPACE SANTÉ

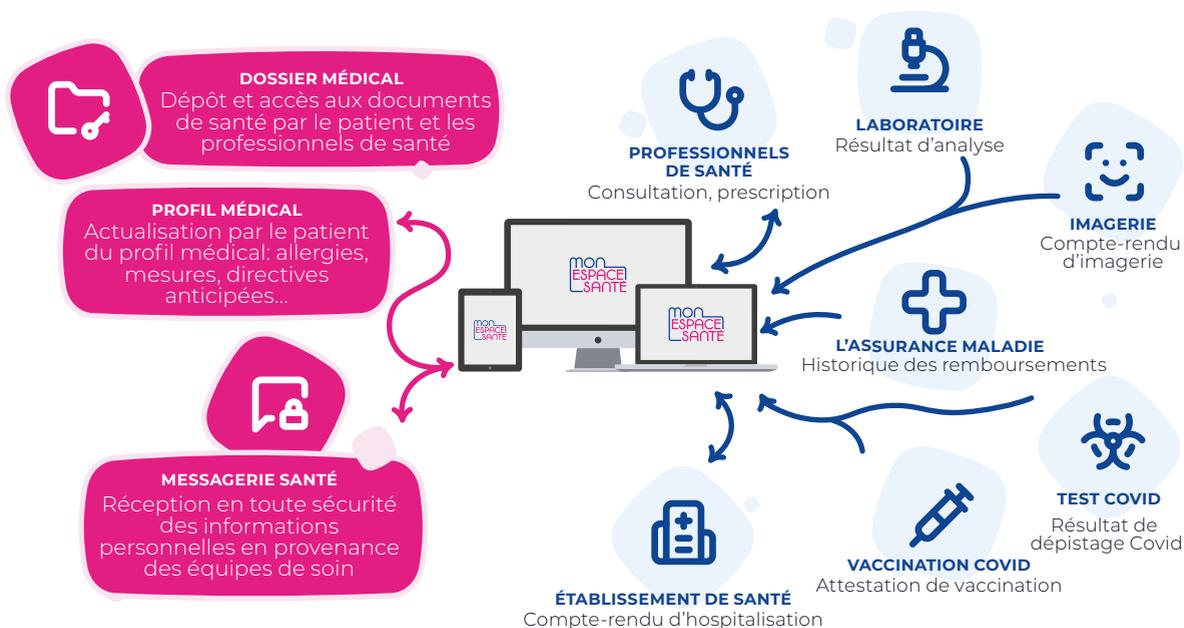
→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est 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 aujourd'hui :

- un dossier médical partagé (anciennement 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.

→ QUELLES INFORMATIONS CONTIENT MON ESPACE SANTÉ ?

Aujourd'hui chaque professionnel lié à votre prise en charge doit vous informer pour consulter vos données. Vous êtes notifié(e) par e-mail à chaque accès par un professionnel de santé, en cas d'accès d'urgence et à chaque ajout ou modification d'un document. Vous pouvez savoir qui a consulté vos documents et vos données et vous avez le droit de vous y opposer à tout moment.



Créez votre compte sur « Mon Espace Santé » sans plus attendre et devenez acteur de votre santé !



Scannez-moi !



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 et d'une présentation trimestrielle aux services concernés et à la CDU. Vous pouvez prendre connaissance de l'évaluation trimestrielle des questionnaires d'appréciation du séjour dans le hall d'accueil.

La direction, les responsables de service et l'équipe médicale sont à votre disposition tout au long du séjour.

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie d'hospitalisation, 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 ces enquêtes de satisfaction **qui nous permettent d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.**

→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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



Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événements 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 (une fiche informative est à votre disposition à l'accueil). 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 :

VOIX DÉLIBÉRATIVES :

- **Mme Véronique ALBEROLA**, Directrice, représentante légale de l'établissement
- **Mme Micheline CLAES**, au poste de Présidente, représentante des usagers, titulaire ADMD « Association pour le droit à mourir dans la dignité », Tél. : 06 32 09 84 18, Mail : admd.herault-ouest@hotmail.fr
- **Mme Marcelle BERVELT**, représentante des usagers, titulaire ADMD « Association pour le droit à mourir dans la dignité » Mail : dlpd34@live.fr
- **Mme Alkyane LENGLET**, représentante des usagers, suppléante, UFC Que Choisir
- **Mr Michel DACHEVILLE**, représentant des usagers, suppléant, Association Transhépate
- **Dr Hariniriana RANDRIAMAMONJY**, Médecin, Présidente de la CME, médiatrice médicale, titulaire
- **Dr Jean-Marc PIERUCCI**, médiateur médical, suppléant
- **Marie-Hélène BONIFASSY**, médiateur non médical, titulaire
- **Mme Marie-Charlotte RAPHANEL**, médiateur non médical, suppléant

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
- ACCOMPAGNER
- INFORMER
- 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.

→ PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Charte de la personne en situation de handicap

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

CHARTER 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.



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

24 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS



MÉDECINE-CHIRURGIE

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

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

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

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourgès (Castelnau-le-Lez)
Rééducation neurologique
Clinique Plein Soleil (Montpellier)
Soins médicaux et de réadaptation polyvalents
Oncologie, Gériatrie
Clinique Fontfroide (Montpellier)
Rééducation de l'appareil locomoteur,
Réadaptation cardiaque, EVC-EPR
Clinique Les Oliviers (Gallargues-le-Montueux)
Soins médicaux et de réadaptation polyvalents,
Réadaptation nutritionnelle, Gériatrie
Clinique Les Jardins de Sophia (Castelnau-le-Lez)
Soins médicaux et de réadaptation polyvalents
en hospitalisation de jour

SOINS DE LONGUE DURÉE

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

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,
Lattes, Sète)

CLINIQUE PLEIN SOLEIL

Soins médicaux et de réadaptation polyvalents

214 avenue Nina Simone
34000 Montpellier

TEL 04 67 51 70 51
www.plein-soleil.fr

Oc Santé

www.oc-sante.fr

