

# CLINIQUE LES JARDINS DE SOPHIA

## Soins de longue durée Soins Médicaux et de Réadaptation



Oc Santé

Mieux vous accueillir,  
mieux vous accompagner

Livret d'accueil  
Hospitalisation complète

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

# Bienvenue



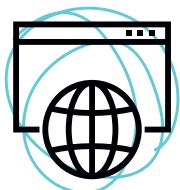
# Sommaire

4	Un établissement Oc Santé	19	Votre sortie
11	Nos engagements	24	Vos droits
14	Votre séjour	32	Charte de la personne hospitalisée
19	Votre confort	33	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](http://www.oc-sante.fr) (**rubrique nos établissements**) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

# La clinique Les Jardins de Sophia est un établissement du groupe



**2500 LITS ET PLACES**

**3300 SALARIÉS**

**800 MÉDECINS**

**+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES**

**300 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE**

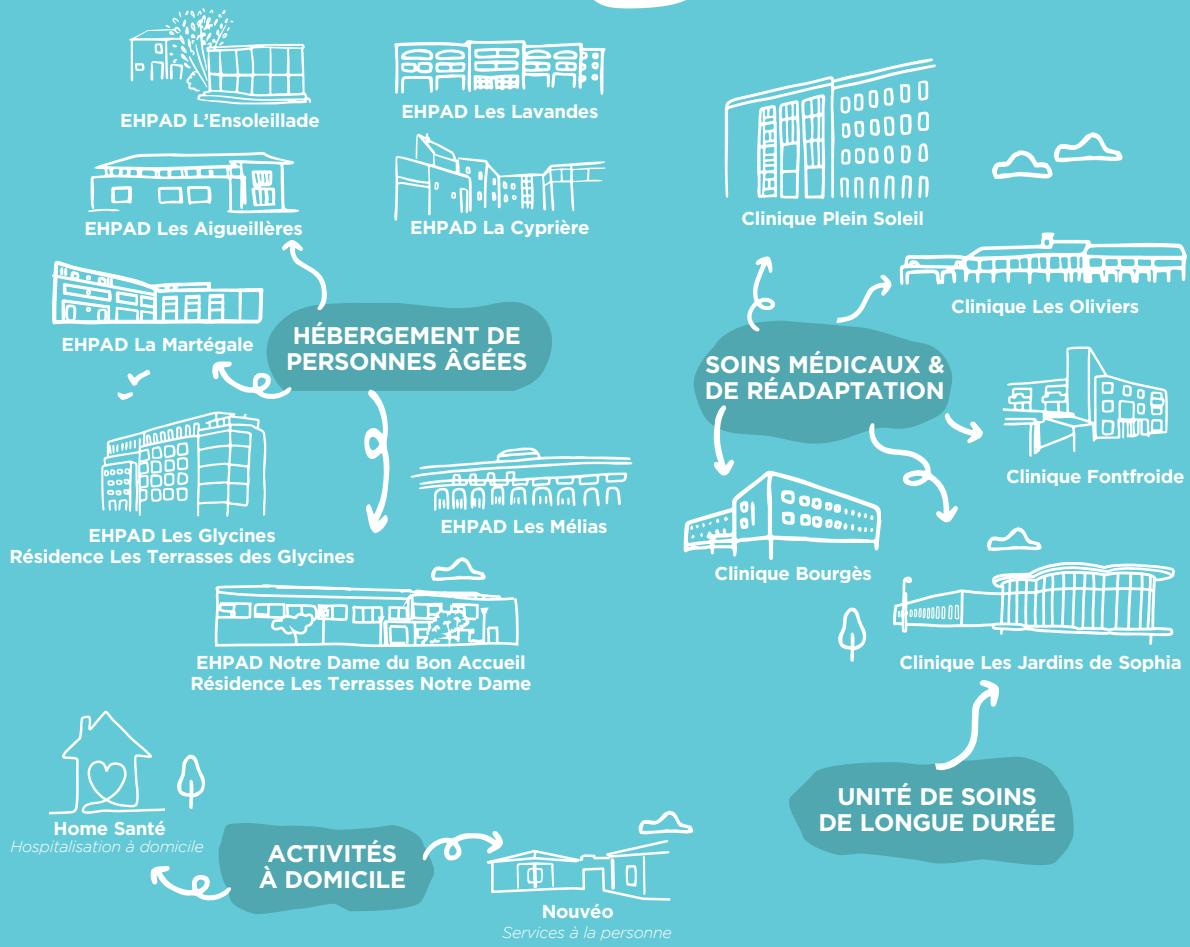
**480 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD**

**4 500 NAISSANCES PAR AN**

**81 500 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN**



Oc Santé c'est **26** établissements





## LA CLINIQUE LES JARDINS DE SOPHIA

Créée en 1989, la Clinique Les Jardins de Sophia est **la première clinique en France** entièrement dédiée à la prise en charge spécifique de la maladie d'Alzheimer et des maladies neurodégénératives.

Porteuse d'un **projet de soins précurseur** dans le domaine des interventions non médicamenteuses, elle accueille exclusivement des personnes atteintes de maladies neurodégénératives, du stade léger, modéré à sévère. Elle propose **trois parcours de soins** pour ces patients qui se déclinent sur une unité de soins de longue durée de 80 lits, dont une unité d'hébergement renforcé de 20 lits, et une unité d'hospitalisation de jour de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) polyvalents. Ce sont, chaque jour, **plus de 130 patients** qui sont accueillis dans ces trois filières.

### → CHIFFRES CLÉS

- **50 PATIENTS ACCUEILLIS EN HDJ**
- **1 UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE**
- **80 LITS DONT 20 LITS EN UNITÉ D'HÉBERGEMENT RENFORCÉ**

### → SPÉCIALITÉS

- **SOINS DE LONGUE DURÉE (USLD)**
  - **UNITÉ D'HÉBERGEMENT RENFORCÉ (UHR)**
- **SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION POLYVALENTS EN HOSPITALISATION DE JOUR (SMR)**

### → L'UNITÉ DE SOINS LONGUE DURÉE (USLD)

**C'est une unité de 80 lits destinée à la prise en soins des personnes aux stades modéré à sévère de la maladie d'Alzheimer et de toutes autres maladies neurodégénératives.**

L'équipe pluridisciplinaire, formée et spécialisée, prend en charge tous les troubles du comportement du patient (agitation, agressivité, hallucination, déambulation, syndromes anxiodépressifs, risque de fugue, trouble du sommeil et de l'appétit...). Disponible en continu, elle assure un projet de soins spécifique pour chaque patient.

Spécialement pensée pour le bien-être des patients, l'Unité de Soins de Longue Durée a été construite pour favoriser la liberté d'aller et venir à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement. Le parc et les jardins ombragés permettent aux patients de circuler dans des espaces agréables et sécurisés.

Elle dispose également d'une unité d'hébergement renforcé (UHR) de 20 lits proposant un accompagnement adapté.

### → L'HOSPITALISATION DE JOUR (HDJ) EN SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

**Le service d'hospitalisation de jour accueille les personnes présentant une pathologie neurodégénérative du stade léger à modéré de la maladie.**

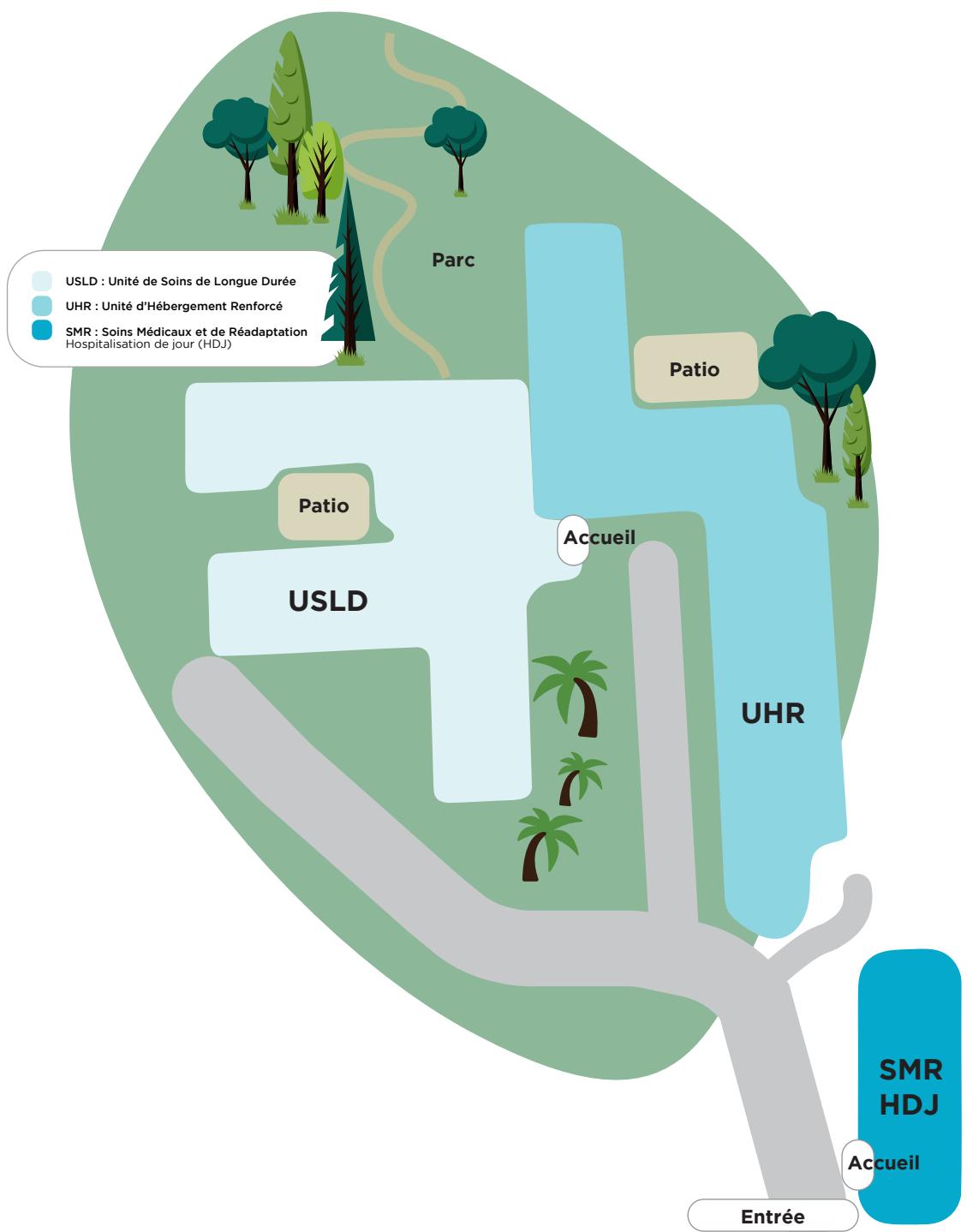
Ce parcours de soins a pour objectif de maintenir **les capacités cognitives préservées** des patients afin qu'ils puissent conserver leur autonomie à domicile. L'accompagnement proposé stimule également la sphère sociale du patient et **favorise sa qualité de vie**.

Le patient adhère à un projet personnalisé de soins et de vie élaboré avec **l'équipe pluridisciplinaire** de l'Hôpital de Jour afin de prévenir les effets de la maladie.

Ce projet **personnalisé** de soins est adapté en fonction des capacités cognitives et déficitaires du patient, de ses centres d'intérêts et de sa motivation.

Le service accueille également des patients plus jeunes pour lesquels des ateliers thérapeutiques adaptés sont proposés.

## PLAN DE LA CLINIQUE





## L'ORGANISATION MÉDICALE DE L' USLD/UHR

### → LES ÉQUIPES

Le bon fonctionnement de la clinique, de la prise en charge du patient et de la qualité des soins nécessitent l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire.



Cette équipe pluridisciplinaire comprend un médecin généraliste, un gériatre, un neurologue ainsi qu'une neuropsychologue, ergothérapeutes, musicothérapeute, art-thérapeute, enseignant APA, kinésithérapeute, médiatrice animale, infirmières, secrétaires médicales, orthophoniste, diététicienne, aides-soignants, infirmière de coordination, responsable de soins, assistante de soins en gérontologie, lingère...

L'équipe pluridisciplinaire, après une évaluation médicale, met en oeuvre un projet thérapeutique personnalisé pour chaque patient afin de solliciter les capacités cognitives et motrices subsistantes, sensorielle et psycho-sociale, préserver et favoriser l'autonomie des patients.

Des projets thérapeutiques personnalisés (PPS) sont mis en oeuvre par une équipe pluridisciplinaire qualifiée et expérimentée qui prend en charge les patients et assure une permanence médicale 24 heures sur 24.

Les patients bénéficient des thérapeutiques les plus récentes en concertation avec les services de neurologie du CHU de Montpellier.

Des conventions de coopération hospitalière signées avec des cliniques de proximité garantissent aux patients des Jardins de Sophia, un accès prioritaire aux services d'urgences, de chirurgie, de cardiologie ou d'imagerie médicale.

### → UNE PRISE EN CHARGE HOLISTIQUE

La prise en charge des patients au sein de la clinique s'articule autour de plusieurs axes :

la prise en charge de la douleur, l'importance de la communication, le toucher relationnel, le maintien des fonctions cognitives, de la sphère sociale et de l'autonomie, et la fin de vie. Plusieurs ateliers thérapeutiques sont ainsi proposés :

- Musicothérapie
- Relaxation musicale
- Toucher relationnel
- Massages antalgiques et relaxants
- Atelier motricité
- Atelier équilibre
- Médiation animale
- Groupe de parole
- Atelier marche nordique
- Atelier réhabilitation gestuelle
- Art-thérapie
- Rééducation à la marche
- Atelier de stimulation cognitive
- Activités physiques adaptées
- Parcours de golf et de santé
- Éducation pour la Santé
- Atelier Snoezelen

## → LES SOINS MÉDICAUX ET LE PROJET THÉRAPEUTIQUE

L'Unité de Soins de Longue Durée, intégrée dans les réseaux de soins gérontologiques, est ouvert sur le monde médical, collabore avec l'hôpital public, les cliniques spécialisées et les praticiens libéraux avec les nouvelles conventions CPTS.

Toute l'équipe des « Jardins de Sophia » est salariée : Médecins, Pharmacien, Infirmières, Kinésithérapeute, Neuropsychologue, Orthophoniste, Art-thérapeute, Ergothérapeutes, Musicothérapeute, Diététicienne, Médiation animale.

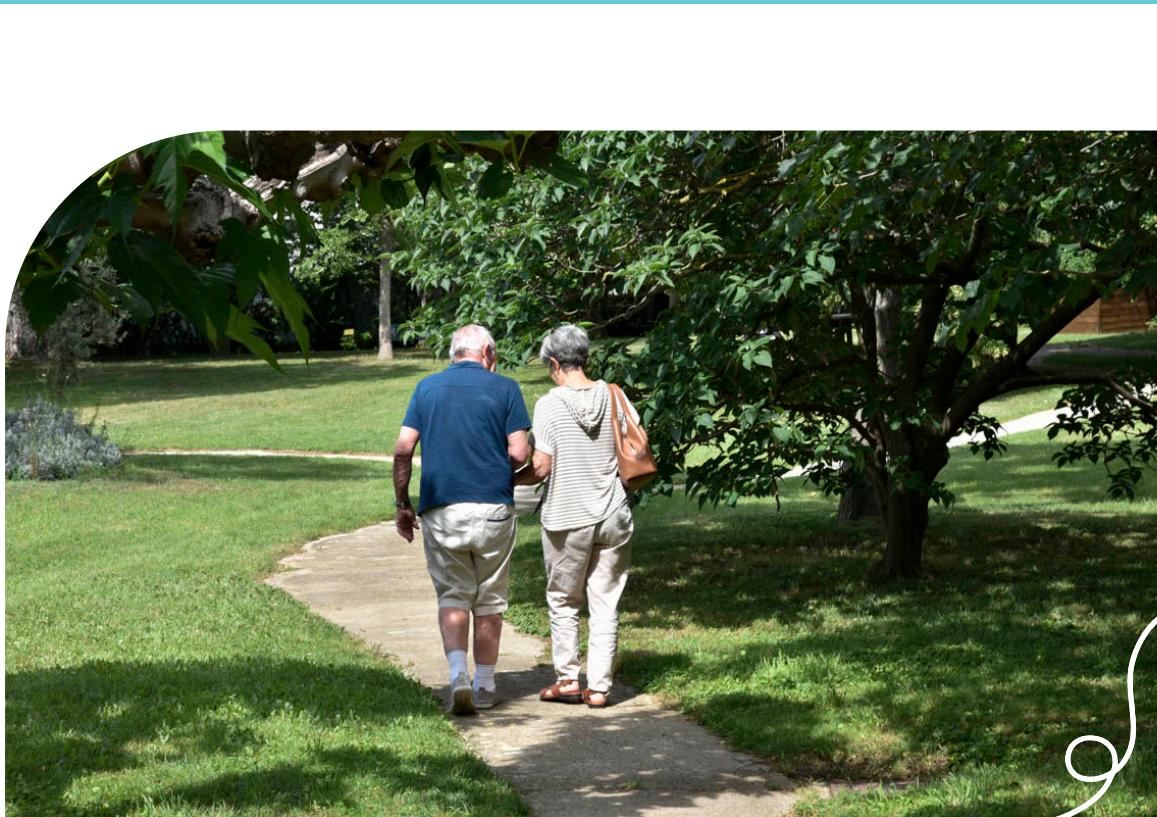
Les catégories de professionnels sont facilement identifiables grâce à leur tenue de travail, à leur couleur en lien avec leur fonction et à l'étiquette mentionnant leur nom, prénom et fonction.

## → LES INTERVENTIONS NON MÉDICAMENTEUSES

La clinique Les Jardins de Sophia répond aux objectifs de prise en charge au sein des trois parcours de soins et s'inscrit dans une logique d'accompagnement personnalisé grâce aux **Interventions Non Médicamenteuses (INM)**. Elles s'articulent dans un processus dynamique, qui évolue régulièrement et pour lequel chaque professionnel veille aux **bénéfices thérapeutiques** associés. Elles sont complémentaires de la démarche conventionnelle médicale.

Ces Interventions Non Médicamenteuses, en groupe ou individuelles, s'articulent autour de quatre axes d'intervention :

- Les interventions cognitivo-comportementales
- Les interventions fonctionnelles et motrices
- Les interventions sensorielles
- Les interventions psycho-sociales





## VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Mme Bérengère **DE CROZALS**, Directrice de la clinique

Docteur Isabelle **COLLET**, Médecin gériatre

Docteur Lynda **TOUATI**, Médecin Neurologue

Docteur Didier **CHAPELLET**, Médecin généraliste

Mr Nicolas **MARTIN**, Directeur des soins

Mme Eva **BENARD**, Neuropsychologue

Mme Marine **ESTEVAN**, IDEC

Mme Marie **NAVARRO**, Assistante de soin en gérontologie

Mme Mélanie **DELAYEN**, Responsable Qualité.

M.Thomas **GHILARDI**, Responsable technique

## CONTACTS UTILES



Allée du Mas du Rochet  
34170 CASTELNAU-LE-LEZ



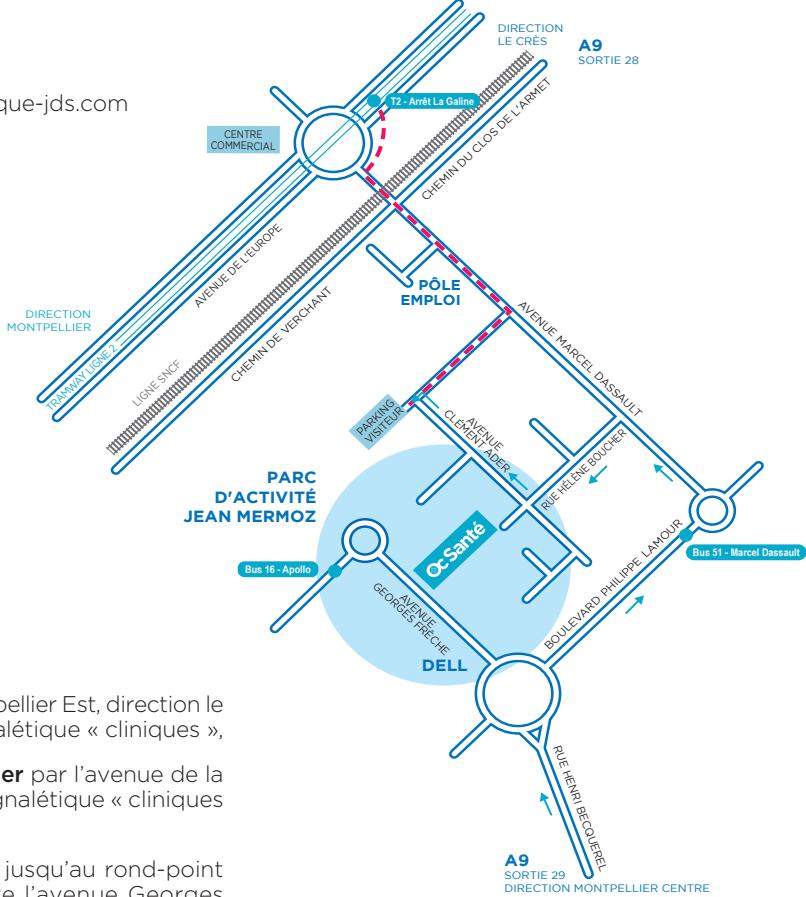
04 99 58 33 33



secretariat@clinique-jds.com



## ACCÈS



### Accessible par les transports en commun :

à 20 minutes à pied de l'arrêt de tramway « Charles de Gaulle », **Ligne 2** et à 5 minutes à pied de l'arrêt de bus « Mas de Rochet », **Ligne 16**

### Accessible par :

- l'autoroute **A9** (sortie Montpellier Est, direction le Millénaire), puis suivre signalétique « cliniques »,
- le **centre-ville de Montpellier** par l'avenue de la Pompignane, puis suivre signalétique « cliniques »,,
- depuis **l'avenue de Nîmes** jusqu'au rond-point Charles de Gaulle et suivre l'avenue Georges Frêche puis la signalétique « cliniques ».

# Nos engagements

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

### → CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique les Jardins de Sophia s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins proposés. L'établissement a été certifié en 2023 par la Haute Autorité de Santé avec une note de 95 % de conformité. Cette reconnaissance confirme la qualité des soins.

### → QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

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

### → INDICATEURS DE QUALITÉ

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

### → VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

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

### → LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerter 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 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 pourrons 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 pendant votre séjour. 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.



### → MÉDICAMENTS

La clinique fournit tous les médicaments nécessaires pendant votre séjour. **Aucun médicament personnel n'est autorisé** et sera détruit si aucun proche ne peut venir les chercher dans les 7 jours suivant votre admission.



## 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 / rubrique nos valeurs](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 7 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 séjour



## ACCUEIL - HORAIRES

**Un agent d'accueil est disponible pour vous aider.**

N'hésitez pas à lui poser vos questions ou à lui faire part de vos remarques.

Vous pouvez aussi vous adresser au personnel soignant.

**9h00**

**18h30**

du lundi au vendredi

**9h00**

**18h30**

le week-end

## VOTRE ENTRÉE

### → VOTRE ADMISSION

L'admission au sein de l'établissement est décidée par le Directeur, après avis du médecin et de la commission d'admission, qui se réunit chaque semaine. . Dans la mesure du possible, le futur patient , accompagné par sa personne de confiance ou son représentant a pu visiter l'établissement et a été reçu lors d'un entretien préalable auquel le médecin de la clinique a participé.

Lors de cet entretien, le Directeur ou son représentant informe le patient de ses droits, notamment en ce qui concerne la désignation d'une personne de confiance et l'élaboration de directives anticipées. Il veille également à ce que ces informations soient bien comprises par le patient, celles-ci figurant dans son dossier d'admission. Le consentement du patient à son entrée dans l'établissement est recherché.

Lors de la constitution du dossier d'admission, le patient, son représentant légal ou sa famille doit fournir les coordonnées des personnes à prévenir en cas d'urgence. Toute indication relative à un régime alimentaire ou un traitement spécifique à respecter sera transmise au service médical, dans le respect du secret médical. Par ailleurs, le patient, son représentant légal ou sa famille devra préciser les dispositions particulières à prendre en cas d'hospitalisation hors de l'établissement ou en cas de décès.

Enfin, l'établissement sollicite le patient, son représentant légal ou sa famille afin d'identifier ses besoins et attentes.

### → DOSSIER MÉDICAL

**Pensez à apporter les documents suivants :**

- le certificat médical de demande d'hospitalisation de jour (à demander au médecin),
- la totalité des prescriptions médicales en cours,
- le dernier compte-rendu de consultation neurologique,
- le compte-rendu cardiologique et du diabétologue si besoin.

- **Un bilan biologique de moins de 3 mois comprenant :**
  - NFS-VS-CRP, Glycémie à jeun, Hémoglobine glyquée, Albumine, Pré-albumine
  - Ionogramme,
  - Albumine, Pré-albumine,
  - ECBU,
  - Ionogramme,
  - TSH,
  - Créatinine-Urée-Clairance,
  - Sérologies HIV, Hépatites B et C.
- Les derniers vaccins contre le tétonos, la grippe, COVID-19,
- Tous compléments d'informations médicales.
- Si le patient vient d'un établissement : Bulletin de sortie.



**En cas d'éléments médicaux manquants, l'admission pourra être retardée**

## → DOSSIER ADMINISTRATIF

**Pensez à apporter les documents suivants :**

- une feuille de renseignements administratifs
- une fiche de renseignements de solvabilité
- le règlement intérieur paraphé et signé,
- le contrat de séjour paraphé et signé,
- la présence éventuelle de directives anticipées,
- la désignation facultative d'une personne de confiance,
- l'autorisation du droit à l'image,
- l'autorisation de prélèvement signée et accompagnée d'un RIB,
- l'attestation sur l'honneur,
- la photocopie de notification des 100 %,
- la carte vitale,
- l'autorisation de prélèvement signée et accompagnée d'un RIB,
- l'attestation de sécurité sociale,
- l'attestation d'affiliation à une mutuelle
- la photocopie dernier avis d'imposition et autres revenus non imposables pour le patient,
- la photocopie d'une pièce d'identité,
- une photocopie du livret de famille,
- la copie du jugement de tutelle, curatelle, sauvegarde de justice,
- une photocopie de la pièce d'identité du tuteur ou du représentant légal.
- la photocopie dernier avis d'imposition et autres revenus non imposables pour le patient,
- la demande de consentement de dépistage VIH et consultation du registre des refus pour un prélèvement d'organe ou de tissus,
- la demande de consentement pour la vaccination annuelle contre la grippe et la vaccination biennale contre les infections à pneumocoquesun prélèvement d'organe ou de tissus.

## LES INSTALLATIONS DE L'UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

### → L'ARCHITECTURE AU SERVICE DU PROJET THÉRAPEUTIQUE ET DE LA QUALITÉ DE VIE

Le projet architectural a été conçu pour respecter la liberté d'aller et venir des patients. Entièrement de plain-pied, sans marche ni obstacle, l'ensemble des chambres donne sur un parc paysagé composé d'un jardin botanique de plus de 2 hectares, de jardins thérapeutiques et de parcours de promenades pour les patients et leurs proches.

### → VOTRE CHAMBRE

La clinique privilégie les **chambres individuelles** disposées directement autour des espaces thérapeutiques et multiplie les espaces de vie pour le confort et la sécurité de tous les patients. Toutes les chambres sont équipées d'une salle d'eau pour personnes dépendantes, avec WC.

Toutes les chambres bénéficient de l'équipement mobilier suivant :

- Un lit de type Alzheimer,
- Une table de chambre,
- Un fauteuil,
- Un placard,
- Un téléphone,

**Objets personnels, photographies, tableaux, bibelots et petits meubles** sont les bienvenus pour personnaliser les chambres et apporter du confort aux patients. Sous réserve qu'ils ne soient pas trop importants et qu'ils soient compatibles avec les règles de sécurité, de nettoyage et d'hygiène de l'établissement et de vie en collectivité en général. Les meubles devront être stables et ne pas représenter de danger pour les patients. Un état des lieux est dressé et signé contradictoirement entre les parties lors de l'entrée et de la sortie du patient. Le montant des dégâts et dommages causés par le patient sera réclamé à ce dernier ou à son représentant légal au prix de facture de remise en état. Le patient ou son représentant légal s'engage à régler les factures liées à la remise en état de la chambre.

### → LES LIEUX DE VIE ET D'ANIMATION

- La salle polyvalente, se transforme rapidement en restaurant, en salon de télévision, en « salle des fêtes » pour les musiciens, chanteurs, danseurs ou en salle des familles..
- La salle panoramique lumineuse et avec vue sur le jardin est un lieu idéal pour les ateliers de musicothérapies ou les activités physiques adaptées.
- La salle des familles, à coté de la salle de restaurant, permet aux patients de déjeuner avec leurs proches
- Les deux patios situés devant les infirmeries.

Le patient bénéficie en toute liberté de l'ensemble des locaux collectifs intérieurs et extérieurs susmentionnés ainsi que de sa chambre. Cependant, l'accès à la cuisine, la buanderie, aux locaux techniques, à la salle du personnel et aux bureaux de consultations est strictement réservé au personnel.

## ► LES LOCAUX AFFECTÉS AUX SOINS :

- Le cabinet médical, équipé en salle d'examen,
- Le bureau de la neuropsychologue,
- La salle de kinésithérapie et d'ergothérapie,
- La salle d'ateliers de stimulation cognitive dans les atriums de Séréna.

## RÉTABLISSEMENT DES PRESTATIONS EN CAS D'INTERRUPTION

Conformément au contrat de séjour, en cas d'absence pour convenance personnelle et/ ou en cas d'hospitalisation, le patient bénéficie du maintien de sa chambre. Les conditions de facturation des prestations en cas d'absence ou d'hospitalisation sont précisées dans le contrat de séjour signé par le patient ou son représentant légal.

## ORGANISATION DES TRANSFERTS, DÉPLACEMENTS ET PRESTATIONS EXTERNES

En cas de déplacements hors de l'établissement et pour convenance personnelle, il relève de la compétence du patient et/ou de son représentant légal d'organiser les modalités de transports adaptés. L'établissement pourra cependant informer le patient et/ou son représentant légal du caractère inapproprié du mode de transport choisi. En tout état de cause, la responsabilité de l'établissement ne saurait être mise en cause ou recherchée en cas de déplacements pour convenance personnelle à l'extérieur de l'établissement.

En cas de déplacements organisés pour raison médicale, l'établissement met en oeuvre les moyens de transports adaptés à l'état de santé du patient (ambulance VSL ....). Les frais inhérents à ces transports sont pris en charge par la structure.



## MESURES À PRENDRE EN CAS D'URGENCE OU DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Le personnel est régulièrement formé aux consignes incendies.

L'établissement dispose de salle climatisée ou rafraîchie. Des fontaines sont mises à la disposition des patient et des familles. Il est institué dans chaque département un plan d'alerte et d'urgence qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risque climatique exceptionnel.

L'établissement met en oeuvre les vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-infections alimentaires collectives (TIAC) et le risque de légionellose.

En raison de l'urgence, de l'éloignement ou de l'absence du représentant légal, de la personne de confiance ou des proches du patient, l'établissement pourra être amené à se substituer au représentant légal du patient à la personne de confiance ou à ses proches en vue de prendre une décision relative aux soins d'urgence à prodiguer au patient ou une décision relative à une hospitalisation.

pour se faire il pourra être demandé au patient de changer de façon temporaire de chambre.

En cas de risque épidémique avéré et de toute autre maladie infectieuse contagieuse menaçant la santé et la sécurité des patients : l'établissement pourra mettre en place toutes les mesures nécessaires afin d'éviter la propagation du virus. Les mesures pourront être les suivantes: restriction des visites des proches et de la famille, limitation des activités collectives, restriction des interventions des intervenants extérieurs (bénévoles...), prise de repas et confinement en chambre. Si besoin une réorganisation de l'établissement pourra être réalisée afin de créer une zone dédiée aux personnes infectées, pour se faire il pourra être demandé au patient de changer de façon temporaire de chambre.

## MESURES RELATIVES À LA SÛRETÉ DES PERSONNES

L'établissement met en oeuvre tous les moyens dont il dispose afin d'assurer la sécurité des patients. Une présence active est organisée 24h/24 dans l'établissement.

Conformément à la loi et afin de protéger un patient dont l'altération des facultés mentales empêche l'expression de sa volonté, l'établissement peut saisir le juge des tutelles d'une procédure de protection juridique.

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entrainer des procédures administratives et judiciaires. Le Code Pénal prévoit notamment que sont possibles d'emprisonnement les faits de violence non intentionnels ayant entraîné le décès lorsqu'elles sont commises sur une personne d'une particulière vulnérabilité due à son âge.

Il est indispensable de se conformer aux mesures de sécurité en vigueur dans l'établissement qui vous sont communiquées par voie d'affichage ou tout autre moyen adapté.

# Votre confort

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



## REPAS

Les repas, préparés dans les cuisines de l'établissement par le chef et son équipe, sont servis dans les salles de restaurant ou, ponctuellement, dans les chambres pour les patients momentanément fatigués ou souffrants :

à partir de

**7H-8H**

**12H-13H**

**15H30**

**18H15-19H15**



**Petit-déjeuner**



**Déjeuner**



**Gouter**



**Dîner**

Une collation est proposée le soir au patient. Les régimes alimentaires sont assurés sur demande ou avis médical. Le patient, s'il le souhaite et après accord médical, peut déjeuner à l'extérieur de l'établissement.



UNE DIÉTÉTICIENNE EST À VOTRE DISPOSITION POUR ADAPTER VOTRE RÉGIME EN ACCORD AVEC LES MÉDECINS. CERTAINS ALIMENTS ET BOISSONS POUVANT ÊTRE CONTRE-INDIQUÉS EN FONCTION DU RÉGIME SUIVI, LEUR APPOINT EXTÉRIEUR EST INTERDIT.



L'APPORT DE BOISSONS ALCOOLISÉES ET DE SUBSTANCES TOXIQUES EST INTERDIT.

DES DISTRIBUTEURS DE BOISSONS ET DE FRIANDISES SONT DISPONIBLES DANS LE HALL D'ENTRÉE. LES MENUS PEUVENT ÊTRE ADAPTÉS EN FONCTION DES CROYANCES RELIGIEUSES.



## CHAMBRE

L'établissement dispose de chambre simple et de trois chambres doubles. Compte tenu du nombre de places limité, il se peut que nous ne puissions répondre dès votre arrivée à votre demande. Si tel est le cas, satisfaction vous sera donnée le plus rapidement possible.



## VALEURS

Conformément à la loi n° 92-614 du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir objets ou valeurs en dépôt pendant votre hospitalisation. Vous pouvez déposer vos objets personnels auprès de l'accueil dans le coffre de l'établissement. **Tout vol ou détérioration d'objet non déposé ne peut engager la responsabilité de l'établissement.**

## NOS SERVICES

### → LINGE



Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la clinique.

Veillez à apporter **votre linge personnel et votre nécessaire de toilette** :

- Produits de toilette.
- Éventuellement appareil auditif, dentier et boîte à dentier, lunettes.

Un trousseau de linge personnel est demandé lors de l'admission. Bien qu'aucune liste minimum ne soit imposée, les vêtements confiés doivent être préalablement marqués au nom du patient et être en bon état. L'établissement peut prendre en charge le marquage du linge, lequel sera facturé au patient. Il est conseillé d'apporter des vêtements amples (type jogging). Le blanchissage de votre linge peut être pris en charge par la clinique, lequel sera facturé au patient. L'établissement doit utiliser des procédures d'entretien qui peuvent dégradé le linge délicat qui n'est pas adapté à l'entretien du linge en collectivité. Nous vous conseillons de ne pas apporter de linge fragile qui ne tolère pas les températures supérieure à 30°.

### → PERTE DE PROTHÈSES DENTAIRES ET AUDITIVES

Les prothèses dentaires et auditives sont sous la responsabilité du patient durant son séjour. La perte de prothèse (lors du débarrassage du plateau-repas, par exemple) reste à la charge du patient, seuls les biens confiés contre récépissé pour conservation au coffre-fort sont couverts par l'assurance de l'établissement.

### → COMMODITÉS



Vous pouvez également bénéficier des services d'**un coiffeur** et d'**une pédicure** en vous adressant à l'accueil qui se chargera de prendre le rendez-vous. Un compte patient sera ouvert au nom du patient pour lui permettre de régler ces prestations. D'un montant de 150 euros (réglement par chèque) cette somme ne fais pas l'objet d'une facture par l'établissement.



**Des jeux** de sociétés sont disponibles à l'accueil. Des bibliothèques sont disponibles dans chaque secteur.



## VOTRE ENTOURAGE

### → ACCOMPAGNANTS

Le patient peut inviter un parent ou un ami à partager son repas mais il doit en avertir l'accueil et/ou la Direction **au moins 24 heures à l'avance**. Le coût du repas sera facturé, conformément aux modalités prévues dans le contrat de séjour.

### → VISITES

LES VISITES SONT AUTORISÉES DE

**14H À 18H**

DU LUNDI AU DIMANCHE

*Des dérogations peuvent être demandées à la direction*

Nous vous recommandons d'éviter les visites longues ainsi que le stationnement dans les couloirs.

Le patient peut recevoir sa famille et ses amis chaque fois qu'il le désire, en respectant dans la mesure du possible les horaires de bon fonctionnement du service et la dignité et l'intimité des autres patients.

Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement. Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux patients sans l'accord préalable du Directeur. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs.

### → PERMISSIONS DE SORTIES

Les permissions de sorties, sont soumises à l'autorisation des médecins de la clinique ainsi que celle de la Direction avec un délai de prévenance **d'au moins 24 heures à l'avance**. Il est demandé au patient ou son représentant légal de préciser la durée prévue de la sortie.

**En cas d'avis médical contraire**, et si le patient ou son représentant légal décide la sortie de l'établissement, le médecin de l'établissement informera le patient ou son représentant légal de tous les risques encourus par le patient compte tenu de son état de santé. Il sera remis au patient ou à son représentant légal un document attestant de la délivrance des informations de la part du médecin et du choix du patient ou du représentant légal de sortir de l'établissement malgré l'avis contraire du médecin.

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

**Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun.** Ils sont de plus les garants d'un séjour agréable. Par souci du repos et du bien-être de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement.

L'ÉTABLISSEMENT FERME SES PORTES À  
**18H00**

### → POURBOIRE ET DON

Il est rappelé que les prestations sont rendues tout service compris et que les pourboires ou dons au personnel sont interdits.

### → PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient et son entourage sont priés d'en prendre connaissance dès leur arrivée. Par mesure de sécurité, le branchement d'appareils électriques est interdit.

### → SUBSTANCES PROHIBÉES

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

### → DÉGRADATIONS - PERTES

L'établissement met à votre disposition **le matériel nécessaire au bon déroulement de votre prise en charge** (cannes, fauteuils, attelles, etc.). Toute dégradation du matériel peut faire l'objet d'une demande de remboursement des frais engagés pour le réparer ou le remplacer.

### → 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.

### → EFFETS PERSONNELS

Aucun objet tranchant n'est autorisé dans les effets personnels des patients.

### → 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.

## → RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Les Jardins de Sophia est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état 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 % des frais d'hospitalisation. Le forfait journalier (conformément aux dispositions réglementaires en vigueur) et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière, télévision, téléphone, service de blanchisserie.

**NB : Le détail des tarifs de séjour est affiché à l'accueil de l'établissement.**



# 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](mailto: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](http://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.

### → 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. Un office est célébré le vendredi à 16h00.

## SERVICE SOCIAL

Un service social est à votre disposition dans l'établissement **sur rendez-vous** (à prendre auprès du secrétariat médical).



## 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, révocable 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

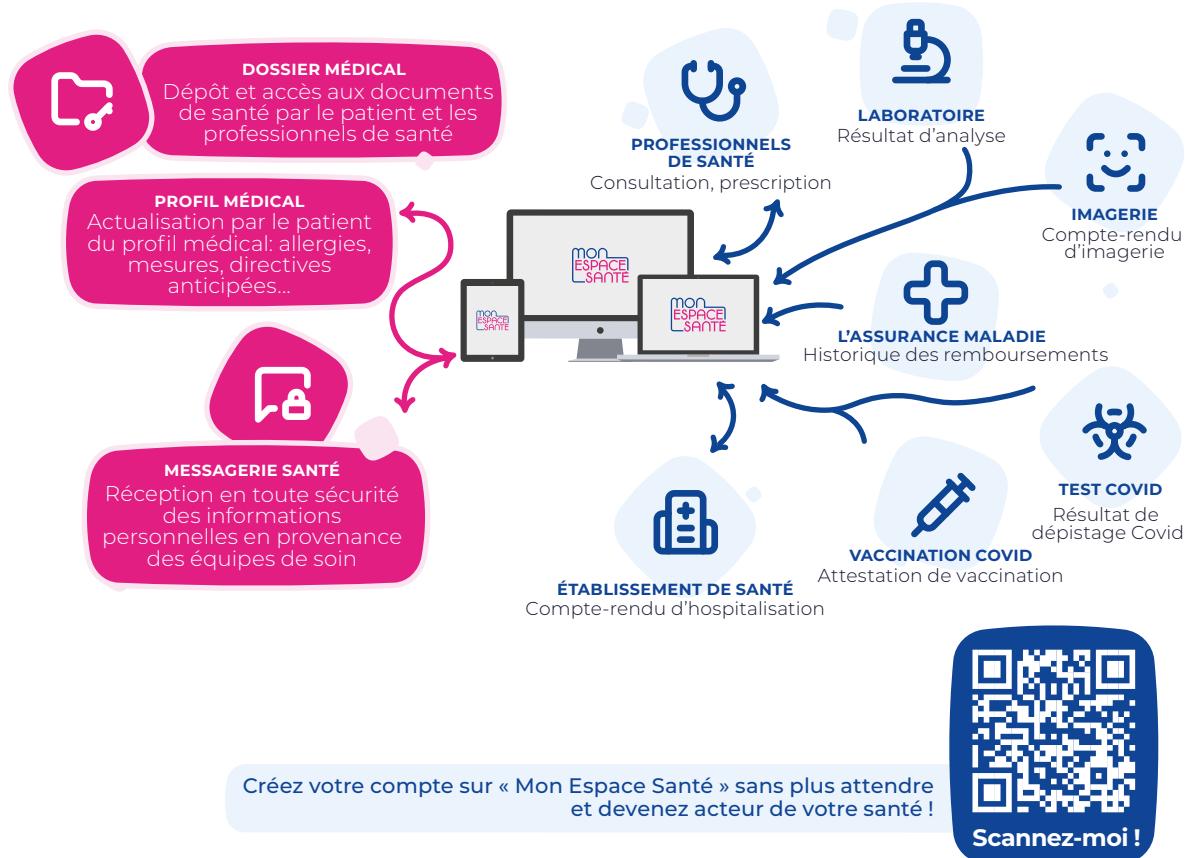
### → MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

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'examens, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- une messagerie sécurisée,
- un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

### → 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.



## RÈGLES RELATIVES AU DROIT DE VOTE

L'établissement facilite l'exercice du droit de vote à la demande du patient ou de son représentant légal.

## RÈGLES RELATIVES AU RÈGLEMENT DES LITIGES ET AUX CAS DE MALTRAITANCE

Conformément à l'article XII du contrat de séjour « Règlement des litiges », et en application de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le patient ou son représentant légal peut, le cas échéant, faire appel, en vue de les aider à faire valoir leurs droits, à une personne qualifiée qu'elles choisissent sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental. Cette liste, si elle existe dans le département du lieu d'implantation de l'établissement, est affichée dans l'établissement. Il peut également être fait appel au Défenseur des Droits, notamment en cas d'absence de la liste des personnes qualifiées. Le Défenseur des Droits est une autorité indépendante chargée de recevoir les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des administrations de l'Etat, des collectivités publiques territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.

## RÈGLES RELATIVES AU DÉCÈS

En cas de décès, le représentant légal et la famille sont prévenus dans les meilleurs délais. Toutes les volontés exprimées par le patient sont scrupuleusement respectées. Si, toutefois, aucune volonté n'a été notifiée à la Direction, les mesures nécessaires sont arrêtées avec l'accord de la personne de confiance s'il en existe une, du représentant légal ou de la famille. Les effets personnels sont restitués à la famille qui disposera de 15 jours pour les retirer. L'établissement n'a pas d'obligation, au vu des textes en vigueur, de disposer de chambre mortuaire. De ce fait, l'établissement, ne disposant pas de chambre mortuaire, a un délai de 10 heures pour informer la famille ou la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles.

Si l'établissement n'a pas réussi à joindre la famille ou la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles dans ce délai, le Directeur devra attester par écrit qu'il lui a été impossible de joindre ou de retrouver dans le délai imparti de 10 heures à compter du décès l'une des personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles. Le Directeur pourra alors décider du transport avant mise en bière du patient décédé vers une chambre funéraire suite à la demande écrite de l'établissement dans un délai de 24 heures suivant le décès (ou de 48 heures si des soins ont été apportés). Dans ce cas, les frais résultants du transport vers la chambre funéraire sont à la charge de l'établissement ainsi que les frais de séjour durant les trois premiers jours suivant l'admission.

Si la famille ou la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles a été prévenue dans un délai de 10 heures à compter du décès, l'établissement proposera alors les différentes solutions de prises en charge du corps, à savoir :

- transférer le corps au domicile du défunt ou à un domicile de la famille. Tous les frais seront facturés à la famille.
- transférer le corps vers une chambre mortuaire d'un établissement disposant d'un tel équipement, dans le cas d'un contrat de coopération. Les frais sont alors à la charge de l'établissement dans le cadre de la convention conclue.
- transférer le corps dans une chambre funéraire privée, à la condition que la famille soit préalablement informée des coûts, et que cette volonté émane expressément d'elle.

Par les présentes, la famille ou la personne ayant qualité à pourvoir aux funérailles peut demander au Directeur d'établissement de prendre toutes mesures utiles au transfert du corps. Les frais résultants du transfert et de l'admission en chambre funéraire seront à la charge de la famille qui devra rembourser l'établissement du montant des frais acquittés par lui auprès du funérarium.

## LE LIBRE CHOIX ENTRE LES PRESTATIONS ADAPTÉES QUI SONT OFFERTES AU PATIENT

Préalablement à l'admission, il est remis au patient et/ou son représentant légal un livret d'accueil comprenant la liste des prestations offertes par l'établissement. Les options choisies par le patient ou son représentant légal font l'objet d'une mention dans les conditions particulières au contrat de séjour.

Le patient ou son représentant légal peut également demander à bénéficier d'une ou plusieurs prestations délivrées par un prestataire externe (le coiffeur, le pédicure...). Une fiche des prestataires externes ainsi que les tarifs pratiqués au jour de la signature du contrat sont présents à l'accueil de la structure.

### CDU ET RU

#### Les membres de la CDU :

- **Madame Bérengère DE CROZALS**, Directrice de la clinique et vice-présidente de la CDU
- **Docteur COLLET**, Médecin gériatrique, médiateur médical titulaire
- **Docteur TOUATI**, Médecin neurologie, médiateur médical suppléant
- **Monsieur MARTIN**, Directeur des soins, médiateur non-médical suppléant
- **Madame REGNIER**, Neuropsychologue, médiateur non-médical suppléant
- **Monsieur DESPESSE**, Représentant des usagers (Président France Alzheimer 34), président de la CDU
- **Madame PERU**, Représentant des usagers (Association UFC Que Choisir)
- **Monsieur LACROIX**, Représentant des usagers (Association UFC Que Choisir)
- **Monsieur GRANGE**, Représentant des usagers (AFDOC)

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 soyiez satisfait ou non, de nous en faire part.**

#### → LES RÉUNIONS FAMILLES

Deux fois par an, est organisée une réunion entre les familles et l'établissement. Les familles peuvent s'exprimer sur la prise en charge de leur parent et sur la vie institutionnelle. Une approche médicale sera proposée sous forme de thème aux familles. Elle sera assurée par les médecins de l'établissement deux fois par an.



## 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 durant votre séjour et de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans les étages ou à l'accueil lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

### → 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. Vous pouvez également compléter le formulaire de réclamation à votre disposition auprès du secrétariat.**

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.

## ► 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

#### ■ France Alzheimer 34

Gérard DESPESSE - contact34@francealzheimer.org

#### ■ UFC Que Choisir

Christine PERU - christine.peru@free.fr  
Prosper LACROIX - monique.lacroix0825@orange.fr

#### ■ UDAF

Jean GUILLOU - jean-guillou@wanadoo.fr

## ► LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif.

Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers. Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail.

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



# Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

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

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de la surveillante du service. Il existe également en différentes langues à l'accueil de l'établissement et aux urgences.

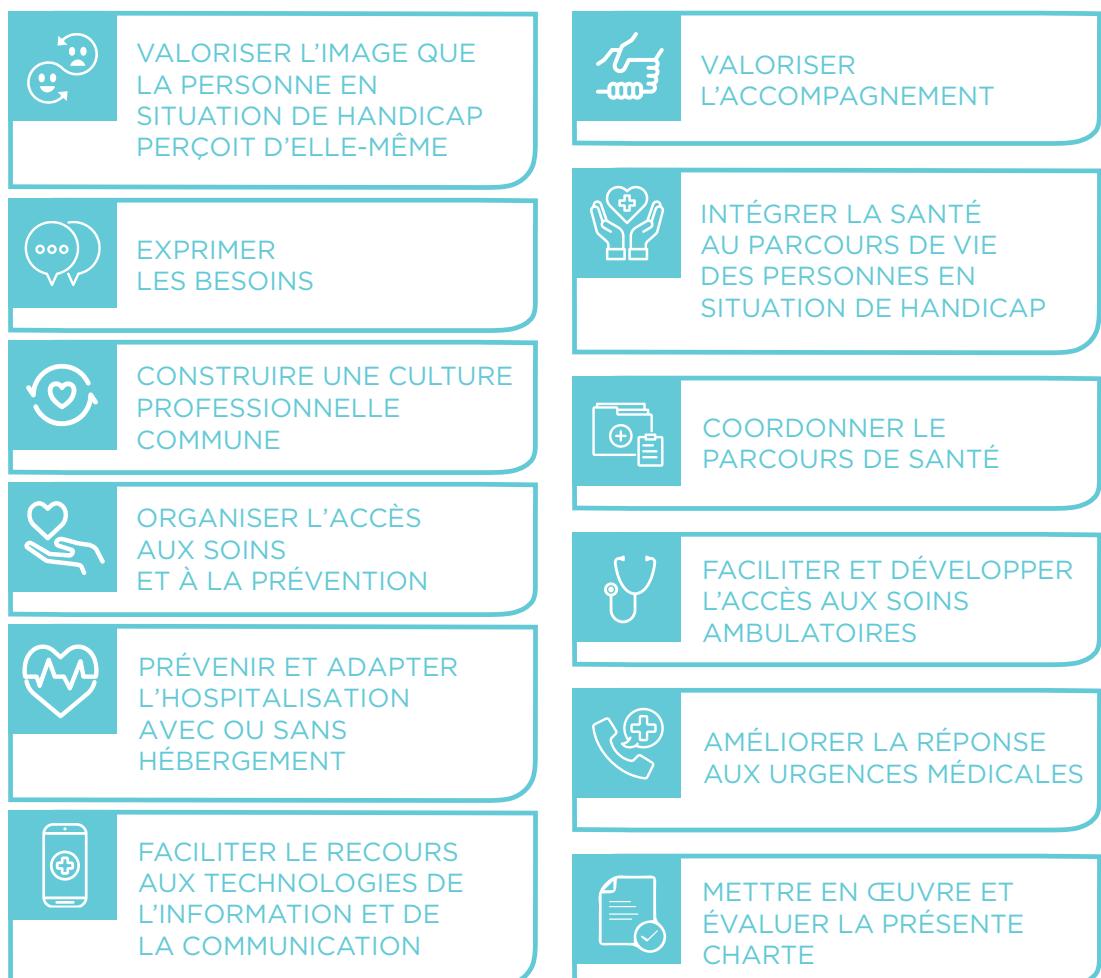
# Charte de la personne en situation de handicap

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

## CHARTE 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 M NH** (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](http://www.solidarites-sante.gouv.fr)

**26 ÉTABLISSEMENTS**  
REGROUANT  
**PLUS DE**  
**70 SPÉCIALITÉS**



**Oc Santé**

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

f in @

**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 (SMR)**

**Clinique Bourgès** (*Castelnau-le-Lez*)  
SMR neurologique  
**Clinique Plein Soleil** (*Montpellier*)  
SMR polyvalent  
**Clinique Fontfroide** (*Montpellier*)  
SMR locomoteur et cardio-vasculaire,  
EVC-EPR  
**Clinique Les Oliviers** (*Gallargues-le-Montueux*)  
SMR polyvalent et gériatrique,  
Réadaptation nutritionnelle  
**Clinique Les Jardins de Sophia** (*Castelnau-le-Lez*)  
SMR polyvalent en hospitalisation de jour

**SOINS DE LONGUE DURÉE**

**Clinique Les Jardins de Sophia** (*Castelnau-le-Lez*)  
Unité de Soins de Longue Durée,  
Unité d'Hébergement Renforce

**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 Aigueüères** (*Montferrier-sur-Lez*) - EHPAD  
**La Cyprière** (*Juvignac*) - EHPAD  
**La Martégale** (*Pérols*) - EHPAD  
**Les Glycines** (*Montpellier*) - EHPAD  
**Les Lavandes** (*Florensac*) - EHPAD  
**Les Mélias** (*Montady*) - EHPAD  
**Notre Dame du Bon Accueil** (*Saint-Georges-d'Orques*)  
EHPAD  
**Les Terrasses Notre Dame** (*Saint-Georges-d'Orques*)  
Résidence senior  
**Les Terrasses des Glycines** (*Montpellier*)  
Résidence senior

**HOSPITALISATION À DOMICILE**

**Home Santé** (*Montpellier*)  
Mentions Socle et Réadaptation

**SERVICES À LA PERSONNE**

**Nouvéo** (*Montpellier, Juvignac, Villeneuve-lès-Maguelone, Lattes, Sète*)

**CLINIQUE LES JARDINS DE SOPHIA**

Unité de soins de longue durée

Allée du Mas du Rochet  
34170 Castelnau-le-Lez

**TEL 04 99 58 33 33 / FAX 04 99 58 33 38**  
**[secretariat@clinique-jds.com](mailto:secretariat@clinique-jds.com)**

