

CLINIQUE STELLA

Psychiatrie



 **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 Stella

Oc.Santé



Sommaire

4 Un établissement
Oc Santé

10 Nos engagements

13 Votre séjour

17 Votre sortie

18 Vos droits

26 Charte de la personne
hospitalisée

27 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 Stella est un établissement du groupe

Oc Santé



2500 LITS ET PLACES

3300 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

300 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

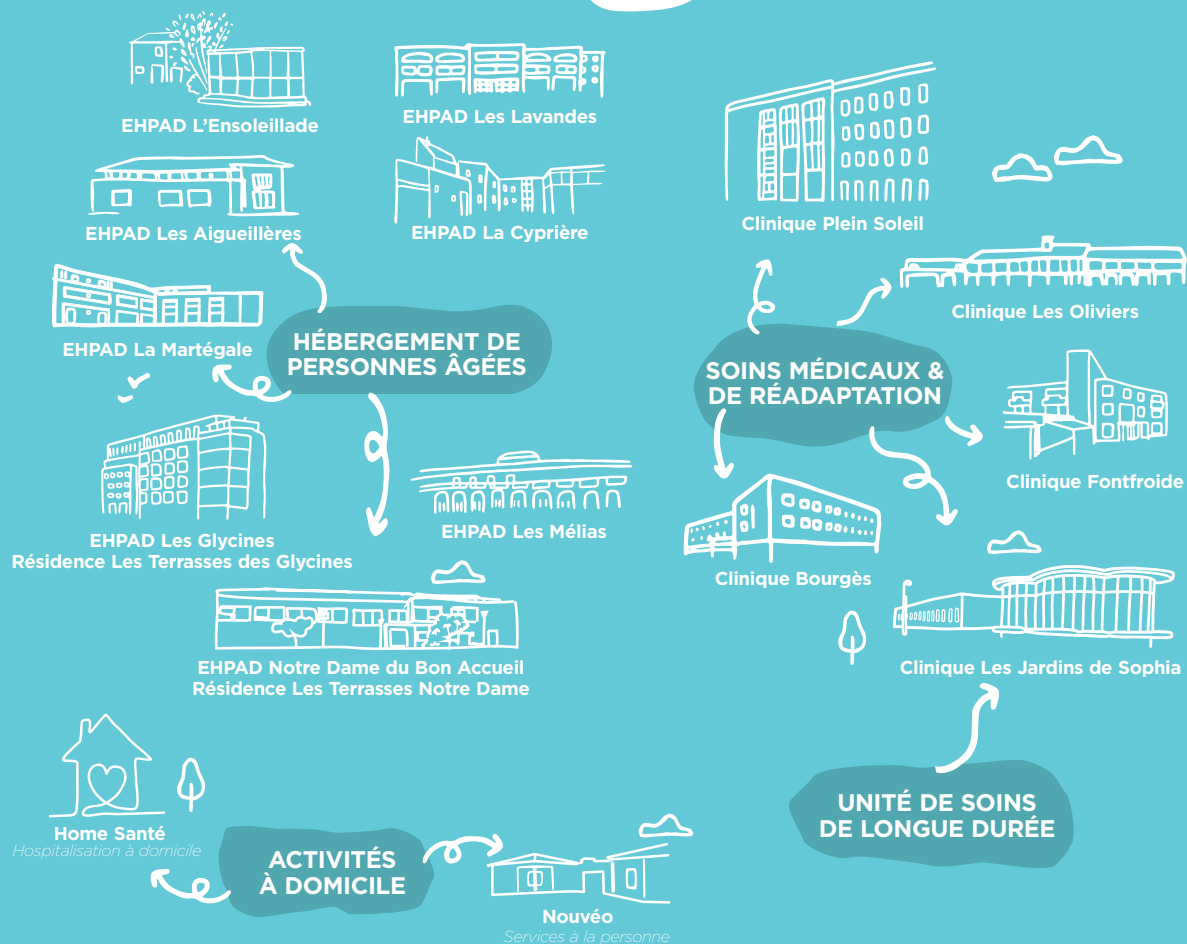
480 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

4 500 NAISSANCES PAR AN

80 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Oc Santé c'est **26** établissements





LA CLINIQUE STELLA

La Clinique Stella est un établissement spécialisé en psychiatrie prenant en charge **différentes pathologies psychiatriques**. L'accompagnement proposé repose sur une approche globale, à la fois médicale, psychologique et institutionnelle, assurée par une **équipe pluridisciplinaire**.

L'établissement est composé de quatre unités d'hospitalisation. Deux unités sont dédiées à la **psychiatrie générale**. Les deux autres sont spécialisées, l'une dans la prise en charge des **troubles du comportement alimentaire (anorexie, boulimie)** et l'autre dans la prise en charge des **pathologies duelles**, associant un trouble psychiatrique et une problématique addictive.

Tout au long de leur séjour, les patients bénéficient d'un accompagnement personnalisé, adapté à leurs besoins, dans un cadre de soins favorisant l'écoute, le suivi thérapeutique et les activités de soutien.

→ CHIFFRES CLÉS

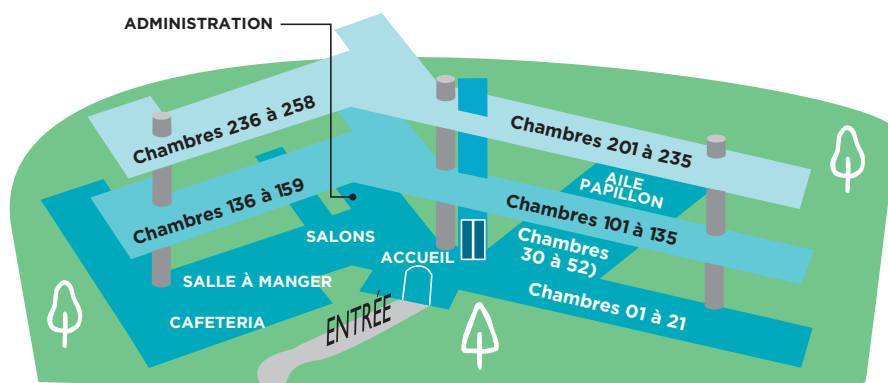
- **166 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE**
 - DONT 115 LITS DE PSYCHIATRIE GÉNÉRALE
 - DONT 25 LITS EN UNITÉ DÉDIÉE À LA PRISE EN CHARGE DES PATHOLOGIES DUELLES (AILE IRIS)
 - DONT 26 LITS EN UNITÉ DÉDIÉE À LA PRISE EN CHARGE DES TROUBLES DU COMPORTEMENT ALIMENTAIRE (AILE PAPILLON)
- **800 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN**

→ SPÉCIALITÉS

- PSYCHIATRIE (HOSPITALISATION COMPLÈTE)
 - UNITÉ DÉDIÉE AUX TROUBLES DU COMPORTEMENT ALIMENTAIRE
 - UNITÉ DE PATHOLOGIE DUELLE : PSYCHIATRIE ET ADDICTIONS

→ INFRASTRUCTURE

Les services d'hospitalisation sont répartis sur trois niveaux :



2^{ÈME} ÉTAGE

1^{ER} ÉTAGE

REZ-DE-CHAUSSÉE



L'ORGANISATION MÉDICALE

Les médecins psychiatres de la clinique définissent avec vous le mode de prise en charge institutionnelle : activités thérapeutiques, relations avec l'extérieur et circulation à l'intérieur de la clinique. Durant votre séjour, vous êtes sous leur responsabilité et vous devez vous engager à suivre assidûment le programme de ces activités établi d'un commun accord.

La prise en charge thérapeutique, la qualité des soins et le bon fonctionnement de la clinique nécessitent l'intervention de toute une équipe expérimentée sous la responsabilité des médecins psychiatres. Cette équipe comprend des médecins généralistes, un addictologue, un kinésithérapeute, des infirmier(es) et aides-soignants(es) diplômés, un ergothérapeute, une assistante sociale, quatre psychologues, des orthophonistes, un éducateur sportif et une enseignante en activité physique adaptée. La variété des installations, dont dispose l'établissement, permet de développer un grand nombre d'activités :

- thérapie de groupe et individuelle sur prescription, groupe des troubles du comportement alimentaire, éducation à la santé addictions, éducation à la santé bipolaire,
- atelier d'écriture, groupe addictions, ergothérapie, groupe d'affirmation de soi,
- relaxation, sophrologie, atelier cuisine, atelier esthétique, atelier respiration et mouvements,
- danse, randonnée, tennis, volley-ball, football, piscine (l'été),
- gym-kiné sur prescription.

L'équipe médicale assure une permanence 24h/24, tous les jours de l'année.





VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Pour les joindre, appelez la réception en composant le 9.

Monsieur Alain LORENTE, Directeur.

Docteur Christian CASTELNAU, Président de la CME.

Docteur Maëva MONTLOUIS-CALIXTE, Médecin généraliste.

Docteur Myriem HAMMOUD, Médecin généraliste.

Docteur Annalena SCHWARTZ, Médecin généraliste.

Madame Marine MERCIER, Attachée de direction.

Madame Cathie BESSIERE, Madame Élodie PONCE et Madame Sabrina MOY,
Responsables des soins.

Madame Carole GRELLET, Responsable hôtellerie.

Monsieur Sébastien DRIVON, Responsable restauration.

Monsieur Florent TORRO, Responsable technique.

Docteur Catherine AUGER SUREAUX, Médecin psychiatre.

Docteur Malick BRIKI, Médecin psychiatre.

Docteur Camille CASTANY, Médecin psychiatre.

Docteur Christian CASTELNAU, Médecin psychiatre.

Docteur Yohan MATEO, Médecin psychiatre.

Docteur Robertas STRUMILA, Médecin psychiatre.

Docteur Jocelyne SULTAN, Médecin psychiatre.

Docteur Sophie FAYAD, Médecin addictologue.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, chaque personne porte un badge indiquant son prénom et sa fonction :



Bleu marine pour les infirmier(e)s,



Vert pour les aides-soignant(e)s,



Jaune pour les agents de service.

CONTACTS UTILES



Château de Vérargues

34400 VÉRARGUES - ENTRE-VIGNES



0499636363



secretariat.medical@cl-stella.fr



CLINIQUE STELLA

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



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

En 2025, la Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Stella le niveau le plus élevé de certification avec une note de 98,47 %. Cette reconnaissance atteste de la haute qualité des soins.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

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

→ 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 Associées aux Soins (CLIAS)** 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 une solution hydroalcoolique (SHA) mise à disposition dans l'établissement.



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.**



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, sur le parking, à l'entrée du service Aile Papillon et à l'extérieur. 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.

Clinique Stella

Unité Aile Papillon



Votre séjour



ACCUEIL

8h30
18h30

du lundi au vendredi

8h30
16h30

le week-end

VOTRE ENTRÉE

Le bureau des entrées est ouvert **de 8h30 à 17h du lundi au vendredi.**

Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de ne plus quitter l'établissement afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.

Toute entrée doit se présenter à l'accueil.

Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des entrées.

Merci de vous munir des documents suivants :



**votre carte
Vitale**



**votre carte
de mutuelle**



**votre carte
d'identité**



1 chèque de caution
pour les clés
de votre chambre
et la télécommande

Merci d'emporter avec vous :

- vos dernières ordonnances,
- quelques effets personnels à limiter en quantité (la clinique dispose d'une laverie automatique).

VOTRE CONFORT

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

→ REPAS / SELF

8H00

Petit-déjeuner
servi en chambre

11H45
12H30

Déjeuner
au self

18H45
19H15

Dîner
au self

Pour des raisons d'hygiène, l'apport extérieur de nourriture et de boissons est limité. La consommation ou la **possession de boissons alcoolisées ou de stupéfiants sont strictement interdites**. Des distributeurs de boissons sont installés à l'accueil et en salle d'attente.



→ CHAMBRE

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier.



→ CLÉS

Les chambres sont fermées à clé. Il vous est remis un trousseau de clés lors de votre entrée contre une caution qui vous sera rendue le jour de la sortie.



→ VALEURS

La clinique n'est pas responsable, en cas de vol ou de perte, des valeurs, objets, effets personnels ou bijoux. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, vous pouvez déposer dans le coffre de l'établissement des sommes d'argent limitées à 300 €. Toute autre valeur et bijoux ne sont pas acceptés. Les chambres sont équipées de coffre.

— Les dépôts et retraits se font à l'accueil : du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h.

— La distribution de monnaie et de timbres se fait à l'accueil : du lundi au vendredi, de 10h30 à 18h ; samedi, dimanche et jours fériés de 9h à 16h.



→ TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. L'ouverture de la ligne est réalisée sur demande auprès de l'accueil.



→ ACCÈS WI-FI

L'ouverture est réalisée sur demande du patient moyennant un supplément aux horaires d'ouverture de l'accueil.



→ TÉLÉVISION

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter son poste de télévision. Toutes les chambres de la clinique sont équipées de télévisions, dont l'utilisation fait l'objet d'un forfait journalier (qui peut être pris en charge par votre mutuelle). Une caution est demandée à l'entrée pour l'utilisation de la télécommande.



→ PARKING

Un parking est à votre disposition. L'établissement dégage sa responsabilité pour les dégâts ou vols pouvant être constatés sur tout véhicule garé sur sa propriété.



→ SERVICE DE LAVERIE

Une machine à laver le linge est accessible moyennant la somme de 4,50 €. La lessive est fournie automatiquement. Le séchage coûte 2 €.



→ CAUTION

Une caution de 40 € vous sera demandée à l'entrée pour l'utilisation des clés de la chambre, de la télécommande et du gobelet. Elle vous sera rendue le jour de votre sortie.

NOS SERVICES



→ LINGE

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

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

- Pyjamas, robes de chambre, pantoufles,
- Serviettes de table,
- Serviettes, gants et produits de toilette.

Nous vous conseillons de prévoir une tenue sportive pour participer aux séances de relaxation et aux activités sportives (survêtement, short ou pantalon, tricot léger, chaussures de sport style basket ou tennis, maillot de bain l'été).

→ COURRIER

Votre courrier est distribué par les infirmier(e)s de votre étage. Voici notre adresse postale :

Clinique Stella
Château de Vérargues
34400 Entre-Vignes.

Le courrier en partance doit être déposé affranchi dans la boîte aux lettres de l'accueil avant 10h.

→ AUTRES

Un coiffeur, une esthéticienne et un podologue sont à votre disposition moyennant rémunération. Les tarifs et les coordonnées sont affichés dans l'établissement.

→ ASSOCIATIONS

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux malades ou aux familles. Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations à l'accueil.



VISITES ET PERMISSIONS

→ VISITES

Sauf contre-indication médicale, vous pouvez recevoir des visites :

LES MERCREDIS ET JEUDIS DE

14H À 18H

LES SAMEDIS ET DIMANCHES DE

10H À 18H

Si vous le désirez, vous pouvez accueillir des membres de votre famille pour le déjeuner du samedi, dimanche et jours fériés. Les tickets sont disponibles à la cafétéria.

Les visites dans les chambres sont interdites.

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. Pour le repos et le confort de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement, à réduire le volume sonore des appareils de radio et télévision, à adopter une tenue vestimentaire correcte et à regagner votre chambre avant 22h30.

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Sont rigoureusement interdites : la détention d'objets et de produits dangereux ou toxiques (rasoirs mécaniques, couteaux), l'utilisation d'appareils électriques dans les chambres autres que le téléphone portable ou l'ordinateur portable.

→ HYGIÈNE

Pour protéger votre santé et celle des autres, l'hygiène des mains est essentielle tout au long de votre séjour. Une friction régulière avec une solution hydroalcoolique permet d'éliminer efficacement les microbes. Pensez à vous désinfecter les mains en entrant et en sortant de votre chambre, avant les repas et après être allé aux toilettes. Des distributeurs sont disponibles dans le service : n'hésitez pas à les utiliser. Rajouter un schéma sur la friction avec du gel hydroalcoolique pour donner un visuel au patient.

L'accès aux animaux dans la clinique est formellement interdit.

→ DÉGRADATIONS

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidations 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** 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**.

→ FLEURS

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

→ UN RÈGLEMENT

vous sera remis lors de votre entrée.

→ 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.

Votre sortie

FORMALITÉS DE SORTIE

VOTRE MÉDECIN PSYCHIATRE
FIXERA AVEC VOUS LA DATE
DE VOTRE SORTIE.

LES SORTIES ONT LIEU

À PARTIR DE 9H

DU LUNDI AU JEUDI.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Stella 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 et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge (chambre particulière).

Le détail des tarifs des différents frais est affiché dans l'établissement et disponible sur le site internet.

Vos droits



VOS INFORMATIONS

INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

(Cf. cf article L.1111-2 du code de la santé publique)

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 votre 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 votre consentement peut être retiré à tout moment.

→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.)



Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication. Il vous faut former une demande écrite auprès de la direction en

justifiant de votre identité. Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. Le délai de communication est de huit jours pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà.

Pour en savoir plus sur les modalités d'accès à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

LA SECRÉTAIRE MÉDICALE EST JOIGNABLE AU

04 99 63 63 72

ET PAR MAIL

SECRETARIAT.MEDICAL@CL-STELLA.FR

DU LUNDI AU VENDREDI

DE 9H À 12 H ET DE 14H À 16H30

→ 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, vous pouvez consulter 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.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, notre clinique participe aux dispositifs e-Satis et QualHAS.

La collecte de vos coordonnées pour e-Satis et l'analyse de certaines données issues de votre dossier pour QualHAS constituent des traitements de données à caractère personnel dont l'établissement et la Haute Autorité de Santé (HAS) sont responsables.

Concernant la démarche IQSS, vos données seront collectées directement à partir du Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et de votre dossier médical. Aucune donnée directement identifiante n'est collectée par la HAS. Ces traitements sont réalisés conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Vous disposez d'un droit d'opposition à l'utilisation de vos données dans ce cadre.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site Internet, rubrique « RGPD - Protection des données personnelles ».

→ 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.





Les informations présentes sur cette page sont importantes, lisez-les avec attention.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf. article L1111-11 du code de la santé publique.)

→ QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Ce sont **vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre sur votre fin de vie**, pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. 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.

N'hésitez pas à remettre à un professionnel de santé vos directives anticipées qui se chargera de les intégrer dans votre dossier. Nos équipes sont à votre disposition pour vous fournir davantage d'information ou si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement dans leur rédaction.

PERSONNE DE CONFIANCE

(Cf. article L1111-6 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

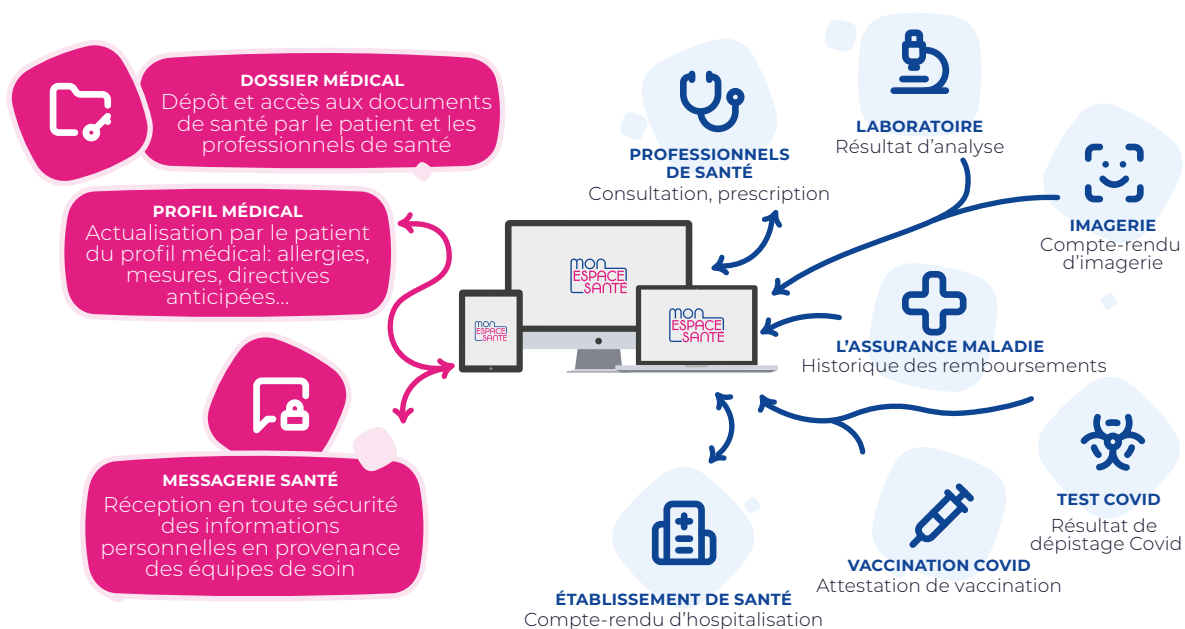
L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

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

Dans un souci de qualité et de coordination des soins, les comptes rendus et documents liés à votre hospitalisation seront déposés dans Mon Espace Santé, sauf si vous vous y opposez. Cette démarche vise à centraliser vos informations médicales de manière sécurisée.

Toutefois, l'accès à votre espace par notre établissement nécessite votre autorisation préalable. Sans votre consentement, nous ne pourrions pas le consulter.



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 devient notre priorité. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont primordiaux.

Vous pourrez également 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 l'évaluation de votre satisfaction, du dispositif E-Satis, de la démarche d'évaluation « Patient traceur » et de l'expression orale ou écrite de plaintes ou de réclamations.

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « Questionnaire d'appréciation du séjour » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions.

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans les étages ou à l'accueil lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction, sont analysées dans le cadre de la commission des usagers et font l'objet d'un traitement statistique en continu. Vos remerciements sont transmis aux équipes.

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches. Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes afin de répondre à cette enquête de satisfaction **qui nous permet d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.**

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION « PATIENT TRACEUR » (ENGAGEMENT PATIENT)

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique.

Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients. Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.



→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge. Si vous préférez, vous pouvez solliciter ou écrire à la Direction de l'établissement.

L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités définies par le code de la santé publique. L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non-médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

→ SERVICE SOCIAL, ASSISTANTE SOCIALE

Un service social est à votre disposition dans l'établissement sur rendez-vous.

→ CDU

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.

La composition de la CDU est la suivante :

- **Monsieur Alain LORENTE**, Président de la CDU et représentant légal de l'établissement
- **Madame Florence LENEUF**, Vice-présidente de la CDU et Représentante des usagers (Association UNAFAM 34)
- **Docteur Annalena SCHWARTZ**, Médecin généraliste, médiateur médical titulaire
- **Docteur Jocelyne SULTAN**, Psychiatre, médiateur médical suppléant
- **Madame Marine MERCIER**, Attachée de direction, médiateur non-médical titulaire
- **Madame Cathie BESSIERE**, Responsable des soins, médiateur non-médical suppléant
- **Madame Myriam PRIEUR**, Représentant des usagers titulaire (Association UNAFAM 34)

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

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

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

4 missions principales

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

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement. En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers. Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail. Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.



Charte de la personne hospitalisée

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

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

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande auprès du Médecin-Référent ou de l'accueil durant les horaires d'ouverture. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

Charte de la personne en situation de handicap

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



Le pôle santé

du groupe **Oc Santé**

Médecine - Chirurgie - Obstétrique



Clinique Clémentville



Clinique Millénaire



Clinique Mont-Louis



Clinique Paris-Bercy



Polyclinique Saint-Roch

Soins Médicaux et de Réadaptation



Clinique Bourgès



Clinique Fontfroide



Clinique Les Oliviers



Clinique Plein Soleil



Clinique Les Jardins
de Sophia

Psychiatrie



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Antoine



Clinique Saint-Martin
de-Vignogoul



Clinique Stella

Hospitalisation à domicile



Home Santé

Le pôle médico-social

du groupe **Oc Santé**

8 EHPAD :

EHPAD Les Aigueillères - *Montferrier-sur-Lez*
EHPAD La Cyprière - *Juvignac*
EHPAD L'Ensoleillade - *Lattes*
EHPAD Les Glycines - *Montpellier*
EHPAD Les Lavandes - *Florensac*
EHPAD Les Mélias - *Montady*
EHPAD La Martégale - *Pérols*
EHPAD Notre Dame du Bon Accueil - *Saint-Georges-d'Orques*

2 résidences seniors :

Résidence Les Terrasses des Glycines
Montpellier
Résidence Les Terrasses Notre Dame
Saint-Georges-d'Orques

Le pôle services à la personne

du groupe **Oc Santé**

1 société de services à la personne : **Nouvéo**

CLINIQUE STELLA

Psychiatrie

Château de Vérargues
34400 Vérargues - Entre-Vignes

TEL 04 99 63 63 63 / FAX 04 67 86 06 15
secretariat.medical@cl-stella.fr



www.oc-sante.fr

