

CLINIQUE
LES JARDINS DE SOPHIA
Hospitalisation de jour



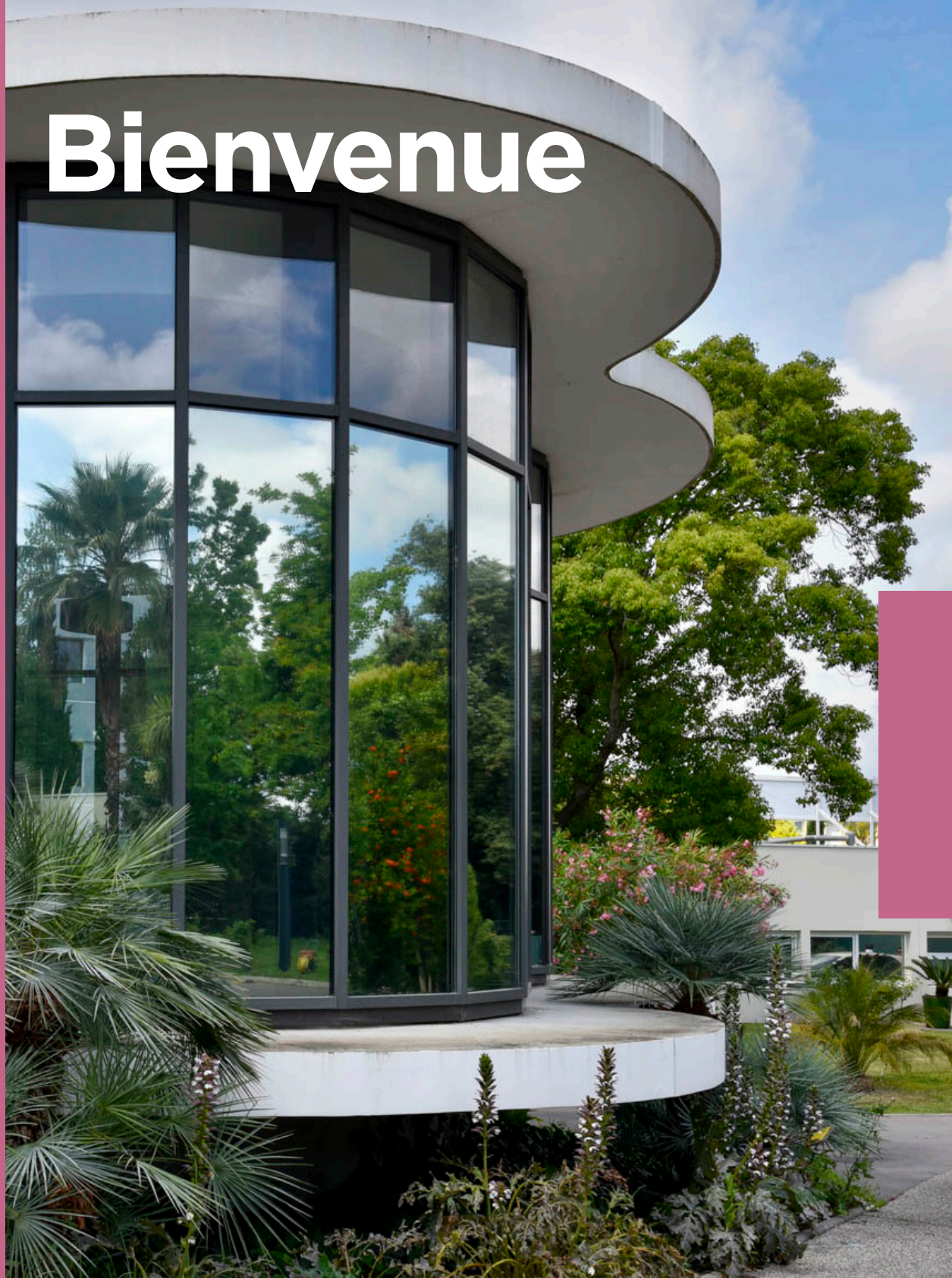
 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Hospitalisation de jour

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

Bienvenue



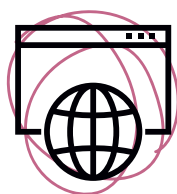
Sommaire

- | | | | |
|-----------|------------------------------|-----------|---|
| 4 | Un établissement
Oc Santé | 19 | Votre fin de séjour |
| 11 | Nos engagements | 20 | Vos droits |
| 13 | Votre parcours
de soins | 26 | Charte de la personne
hospitalisée |
| 16 | Fonctionnement du
service | 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 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

4500 NAISSANCES PAR AN

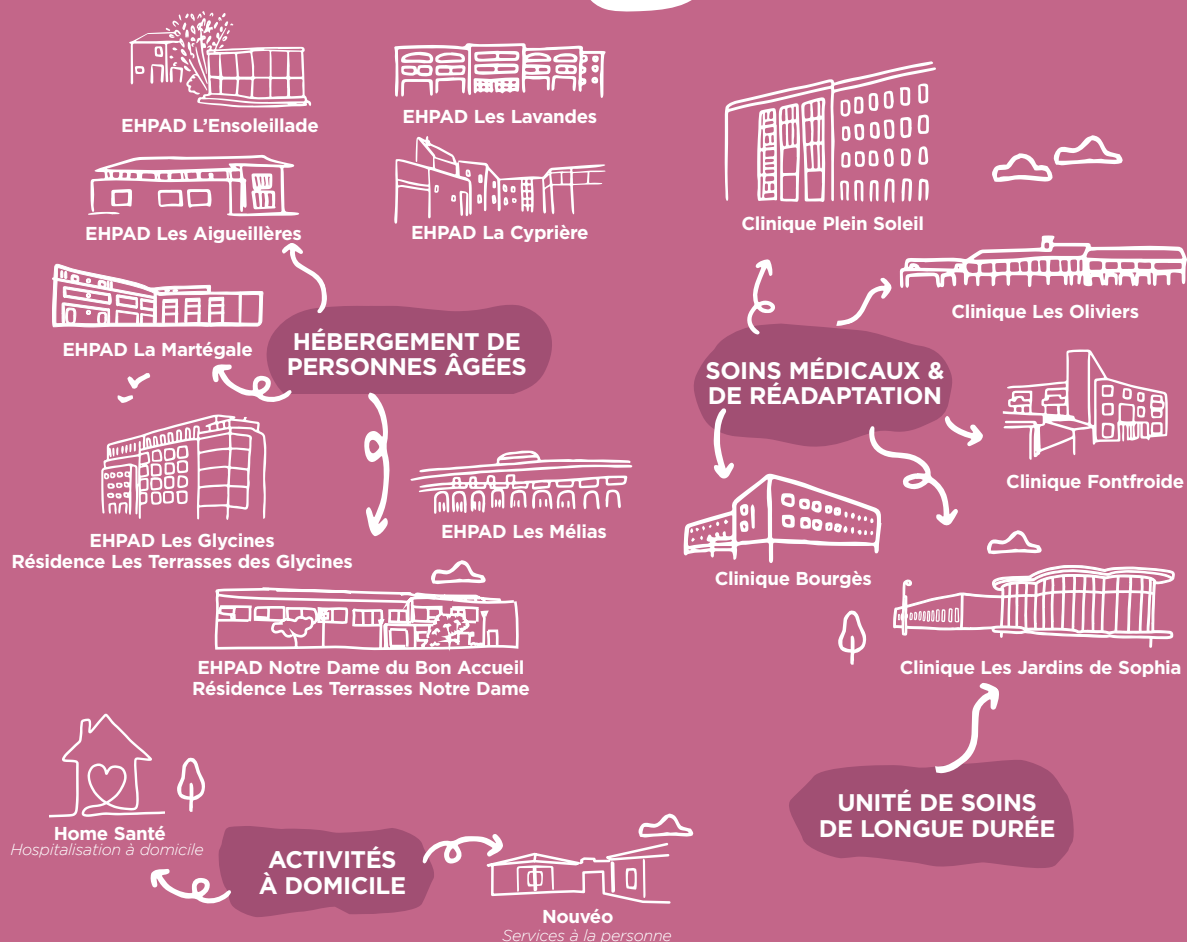
80 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



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 des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées.

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 à très sévère.

La clinique propose **deux parcours de soins** relevant du secteur sanitaire. Ces parcours se déclinent à travers une unité de soins de longue durée (USLD) de 80 lits, dont une unité d'hébergement renforcé (UHR) de 20 lits, et une unité d'hospitalisation de jour dans le cadre de l'activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

Ce sont, chaque jour, plus de **130 patients** qui sont accueillis dans ces deux filières.

→ CHIFFRES CLÉS

- 50 PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR (HDJ)
- 80 LITS EN USLD DONT 20 LITS EN UNITÉ D'HÉBERGEMENT RENFORCÉ

→ SPÉCIALISATION : MALADIE D'ALZHEIMER ET MALADIES APPARENTÉES

- **SOINS DE LONGUE DURÉE (USLD)** : STADES SÉVÈRES À TRÈS SÉVÈRES
- **UNITÉ D'HÉBERGEMENT RENFORCÉ (UHR)** : AVEC TROUBLES PRODUCTIFS DU COMPORTEMENT
- **HOSPITALISATION DE JOUR (SMR)** : STADES LÉGERS À MODÉRÉS

→ UN PÔLE SPÉCIALISÉ

Le service d'hospitalisation de jour accueille les personnes autonomes 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 thérapeutique proposé stimule également la sphère sociale du patient et **favorise sa qualité de vie**.

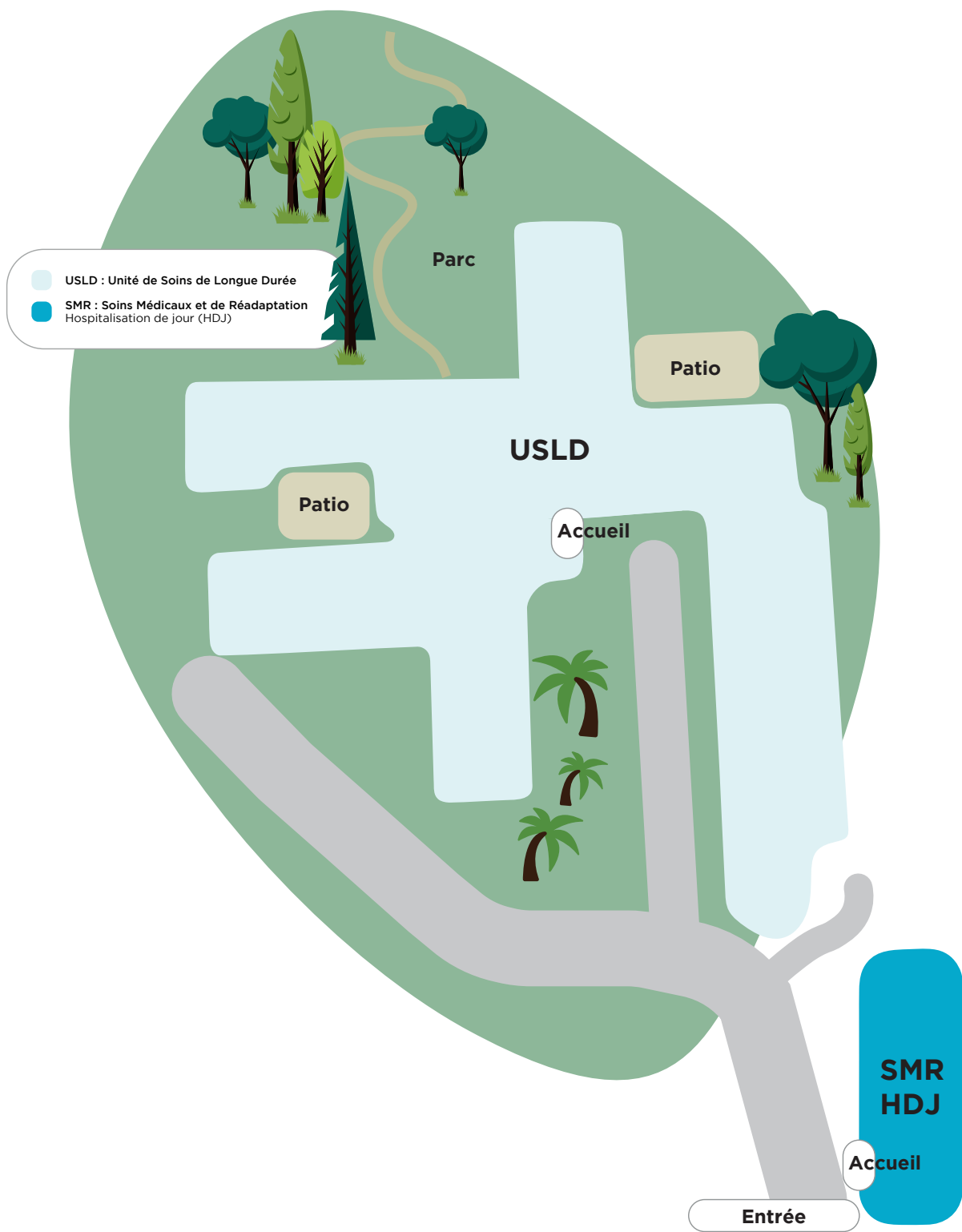
Le patient adhère à un projet personnalisé de soins et de vie élaboré avec **l'équipe pluridisciplinaire** de l'Hôpital de Jour et réévalué régulièrement.

Ce projet **personnalisé** de soins est adapté en fonction des capacités cognitives préservées 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.



ACCÈS ET PLAN





L'ORGANISATION MÉDICALE

→ LES ÉQUIPES

Le bon fonctionnement de la clinique et la qualité des soins nécessitent l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire.



Notre service est composé d'une équipe pluridisciplinaire dynamique comprenant une médecin gériatre MPR et coordonnatrice du service, une neurologue, un médecin généraliste, une infirmière, une secrétaire-responsable des admissions, une neuropsychologue, une psychologue, deux ergothérapeutes, un enseignant en activités physiques adaptées, un kinésithérapeute, une art-thérapeute, un musicothérapeute, une médiatrice animale, et une diététicienne.

Durant la prise en charge, l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire reste disponible pour répondre aux interrogations des patients et leur entourage.

Les médecins de la clinique **assurent votre suivi médical, programment et accompagnent votre prise en charge**. Ils sont les seuls en mesure d'apprécier la durée de votre séjour.

Les soins sont entièrement pris en charge par l'Assurance Maladie ainsi que les transports sanitaires, aller-retour, effectués en taxi ou en véhicule sanitaire léger.

La maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées sont complexes car elles impliquent des troubles cognitifs, psychologiques et comportementaux qui impactent le fonctionnement psychologique, social et physique.

Chaque patient est différent dans la singularité de ses troubles.

A travers la proposition d'interventions non médicamenteuses (INM), l'équipe pluridisciplinaire, qualifiée et expérimentée met en œuvre un projet thérapeutique personnalisé pour chaque patient dont l'objectif est de maintenir les capacités cognitives préservées afin qu'ils puissent conserver leur autonomie à domicile. L'accompagnement thérapeutique proposé stimule également la sphère sociale du patient et favorise sa qualité de vie.

LES INTERVENTIONS NON MÉDICAMENTEUSES

Les **Interventions Non Médicamenteuses (INM)**, complémentaires de la démarche conventionnelle médicale, s'articulent dans un processus dynamique, qui évolue régulièrement et pour lequel chaque professionnel veille aux **bénéfices thérapeutiques associés**.

En groupe ou individuelles, les **INM** s'articulent autour de quatre axes d'interventions :

- **Les interventions cognitives** (exemple : atelier mémoire, stimulation cognitive personnalisée, séances de réhabilitation cognitive informatisée)
- **Les interventions fonctionnelles et motrices** (exemple : atelier équilibre, renforcement musculaire, marche nordique)
- **Les interventions psycho-sociales** (exemple : asinothérapie et médiation animale, groupes de parole, reminiscence-thérapie)
- **Les interventions sensorielles** (exemple : activités artistiques, musicothérapie, chorale)





VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS EN HÔPITAL DE JOUR

Mme Bérengère DE CROZALS, Directrice de la clinique

Docteur Isabelle COLLET, Médecin gériatre

Docteur Lynda TOUATI, Médecin Neurologue

M. Nicolas MARTIN, Directeur des soins

Mme Delphine CHAMBON, Psychologue

Mme Caroline REGNIER, Neuropsychologue

Mme Chantal GAUDET, Responsable des admissions

Mme Flavie LAMY, Responsable Qualité

CONTACTS UTILES



Allée du Mas du Rochet
34170 CASTELNAU-LE-LEZ

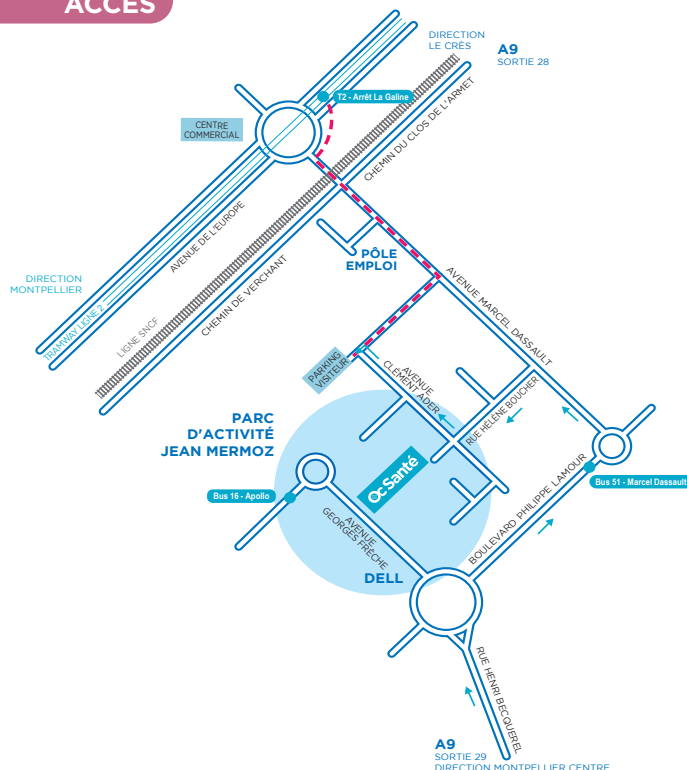


04 99 58 33 35



secretariatssr@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



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.

En 2023, la Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Les Jardins de Sophia la certification de la Clinique avec une note de 95%. Cette reconnaissance atteste de 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 (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 et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 7 jours maximum. Pour exercer vos droits relatifs à la protection des données, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.

Votre parcours de soins en hôpital de jour

L'ensemble de l'équipe est à votre écoute et reste disponible pour répondre à vos questions.

Horaires (du lundi au vendredi uniquement)

8h00 Accueil téléphonique
16h00 de l'hôpital de jour

8h-12h Service Hospitalisation
13h-17h de Jour

VOTRE PRÉ-ADMISSION EN HOSPITALISATION DE JOUR

Merci de contacter le secrétariat avant toute démarche.

→ COMMISSION D'ADMISSION

Le dossier complet est présenté en commission d'admission afin que les médecins de la clinique, au regard de l'ensemble des éléments du dossier, émettent leur avis.

Si l'avis médical est favorable, un rendez-vous d'admission est proposé en vue d'une prise en charge au sein du service d'hospitalisation de jour en soins médicaux et de réadaptation.

→ VOTRE D'ADMISSION

Le patient et son accompagnant sont reçus par un des médecins de la clinique pour la consultation d'admission.

VOTRE PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION DE JOUR-SMR

Vous devez vous présenter systématiquement lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation de jour.

Lors de votre séjour, l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire reste à votre écoute et est disponible pour répondre à vos questions.

LE PROJET THERAPEUTIQUE INDIVIDUEL

Le projet thérapeutique initial du patient est élaboré en réunion pluridisciplinaire, suite à une évaluation complète par l'ensemble des professionnels. Ce projet thérapeutique individuel est réévalué chaque trimestre lors de réunions paramédicales, réajusté si besoin, et validé par les médecins de la clinique. Le projet thérapeutique individuel est présenté au patient afin de recueillir son adhésion.

Un bilan thérapeutique trimestriel est ensuite rédigé et envoyé au médecin traitant et au neurologue du patient afin d'assurer une prise en charge globale et optimale. L'entourage du patient peut, à tout moment, se mettre en contact avec l'infirmière, la psychologue ou la neuropsychologue du service s'il souhaite des renseignements complémentaires sur la prise en charge de son proche.

LES MODALITÉS DE LA PRISE EN CHARGE

Le service d'hospitalisation de jour prend en charge les patients en demi-journée à raison de 1 à 3 demi-journées hebdomadaires. L'hospitalisation de jour nécessite une présence dans le service, sans dérogation possible. En cas d'absence, veuillez informer le secrétariat dans les plus brefs délais. Il est important de faire parvenir à l'infirmière du service vos nouvelles prescriptions ou comptes-rendus récents. Une réunion des familles et proches des patients est organisée annuellement au sein du service afin de partager des informations complémentaires, lors d'un moment de convivialité.

TRANSPORTS

Les soins sont entièrement pris en charge par l'Assurance Maladie ainsi que les transports sanitaires, effectués en taxi ou en véhicule sanitaire léger (aller-retour du domicile à la clinique). En lien direct avec la société de transport, l'entourage du patient est tenu de l'informer de toute modification de planning. Les bons de transport sont directement remis aux sociétés de transport concernées.

Fonctionnement du service d'HDJ

La clinique Les Jardins de Sophia met tous les moyens en œuvre pour rendre votre prise en charge aussi agréable que possible.

→ TENUES

Pour optimiser votre prise en charge, il est souhaitable d'arriver avec une tenue vestimentaire confortable et des chaussures fermées. Un vestiaire sécurisé est à disposition des patients pour les manteaux, sacs, chapeaux.

→ COLLATIONS/HYDRATATION

À chaque demie-journée de prise en charge, une collation est proposée aux patients (adaptée si régime spécifique), permettant ainsi de renforcer les liens sociaux par un temps de convivialité.



→ VALEURS



Nous vous invitons à ne pas venir dans l'établissement avec des objets de valeurs. Tout vol ou détérioration d'objet ne peut engager la responsabilité de l'établissement.

RÈGLES À OBSERVER AU SEIN DU SERVICE

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

L'hôpital de jour est construit de plain-pied, sécurisé par un digicode et disposant d'une signalétique adaptée. Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs.

→ RÉGLEMENTATION - RÈGLEMENT INTÉRIEUR

L'apport et la consommation de boissons alcoolisées sont formellement interdits. Les denrées alimentaires provenant de l'extérieur doivent être validées par le personnel soignant.

→ DÉGRADATIONS - PERTES

L'établissement met à votre disposition **le matériel nécessaire au bon déroulement de votre prise en charge**. Toute dégradation intentionnelle 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 coupant, piquant, 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.



Votre fin de prise en charge

Le premier mois d'hospitalisation en HDJ est une période d'adaptation durant laquelle la prise en charge peut être interrompue à tout moment par le patient, sa famille ou par l'équipe médicale. Par la suite, si le patient ne parvient plus à bénéficier de sa prise en charge en raison de l'évolution de la pathologie, du manque d'adhésion à son projet thérapeutique ou d'une perte d'autonomie, une fin de prise en charge progressive est envisagée, avec diminution du nombre de séances et adaptation de son projet thérapeutique.

Il s'agit d'une décision médicale, prise sur avis de l'équipe pluridisciplinaire, lors d'une réunion d'équipe, au regard de la pertinence du maintien et des bénéfices du soin. L'application de cette décision se fait en accompagnant le patient et son entourage dans la recherche de solutions d'aval.

La prise en charge sera interrompue après 3 semaines d'absences consécutives, quel que soit le motif. Au cours de cet arrêt, une nouvelle demande pourra être formulée et donner lieu, sous réserve d'accord médical, à une nouvelle hospitalisation dans le service.

→ 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.

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.

→ 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 au dispositif QualHAS.

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.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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



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

→ 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 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, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

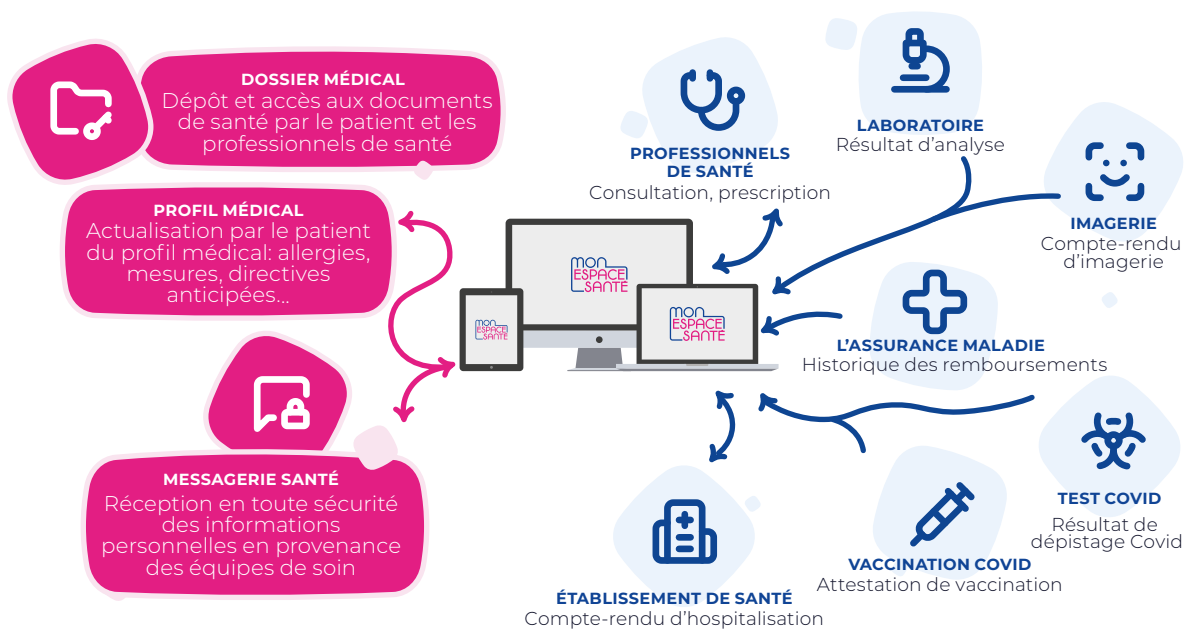
L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

- 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 ?

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, 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.

→ 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.

La composition de la CDU est la suivante :

- **Monsieur Gérard DESPESSE**, Représentant des usagers (Président France Alzheimer 34) et président de la CDU
- **Madame Bérengère DE CROZALS**, Directrice de la clinique et vice-présidente de la CDU
- **Docteur Isabelle COLLET**, Médecin gériatre, médiateur médical titulaire
- **Docteur Lynda TOUATI**, Médecin neurologie, médiateur médical suppléant
- **Monsieur Nicolas MARTIN**, Directeur des soins, médiateur non-médical titulaire
- **Madame Caroline REGNIER**, Neuropsychologue, médiateur non-médical suppléant
- **Monsieur Prosper LACROIX**, Représentant des usagers titulaire (Association UFC Que Choisir)
- **Madame Christine PERU**, Représentant des usagers suppléant (Association UFC Que Choisir)
- **Monsieur Gilles GRANGE**, Représentant des usagers suppléant (Association Française des Malades et Opérés Cardiovasculaires AFD OC)

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et à vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : **c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.**

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

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

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

4 missions principales :

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

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

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

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

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

Charte de la personne hospitalisée

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

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

Le texte intégral de cette charte est disponible 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

CHARTÉ ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe MNH** (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.

Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine



VALORISER L'IMAGE QUE
LA PERSONNE EN
SITUATION DE HANDICAP
PERÇOIT D'ELLE-MÊME



EXPRIMER
LES BESOINS



CONSTRUIRE UNE CULTURE
PROFESSIONNELLE
COMMUNE



ORGANISER L'ACCÈS
AUX SOINS
ET À LA PRÉVENTION



PRÉVENIR ET ADAPTER
L'HOSPITALISATION
AVEC OU SANS
HÉBERGEMENT



FACILITER LE RECOURS
AUX TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET DE
LA COMMUNICATION



VALORISER
L'ACCOMPAGNEMENT



INTÉGRER LA SANTÉ
AU PARCOURS DE VIE
DES PERSONNES EN
SITUATION DE HANDICAP



COORDONNER LE
PARCOURS DE SANTÉ



FACILITER ET DÉVELOPPER
L'ACCÈS AUX SOINS
AMBULATOIRES



AMÉLIORER LA RÉPONSE
AUX URGENCES MÉDICALES



METTRE EN ŒUVRE ET
ÉVALUER LA PRÉSENTE
CHARTÉ

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



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 Bourges



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**

Oc Santé

www.oc-sante.fr

f in @

CLINIQUE LES JARDINS DE SOPHIA

Hospitalisation de jour

Allée du Mas du Rochet
34170 Castelnau-le-Lez

TEL 04 99 58 33 35

secretariatssr@clinique-jds.com

