

CLINIQUE LA PERGOLA

Psychiatrie



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Hospitalisation complète

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

Bienvenue

CLINIQUE
LA PERGOLA

Sommaire

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 4 Un établissement
Oc Santé | 20 Vos droits |
| 10 Nos engagements | 25 Charte de la personne
hospitalisée |
| 12 Votre séjour | 26 Charte de la personne
en situation de handicap |
| 18 Votre sortie | |

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.la-pergola.fr pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Un établissement

Oc Santé

La clinique La Pergola est un établissement du groupe **Oc Santé**, premier groupe de santé indépendant de la région Occitanie.

2 000 LITS ET PLACES

3 000 SALARIÉS

750 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

5 500 NAISSANCES PAR AN

70 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)

OC SANTÉ, C'EST :

**UNE PRISE EN CHARGE
PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE**

**DES ÉQUIPEMENTS
DE POINTE**

**UN SÉJOUR SUR MESURE EN
FONCTION DE VOS BESOINS
ET DE VOS ATTENTES**

**UN RÉSEAU DE SOINS
COMPLÉMENTAIRE
AU SERVICE DU PATIENT**

**DES SOINS DE QUALITÉ
ET SÉCURISÉS**

**UNE EXCELLENCE
TECHNIQUE RECONNUE**

**UN ENGAGEMENT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE FORT**





Clinique Clémentville



Clinique du Millénaire



Clinique Plein Soleil



Clinique Bourgès

**MÉDECINE
CHIRURGIE
OBSTÉTRIQUE**



Polyclinique Saint-Roch



Clinique Mont-Louis

**SOINS DE SUITE
ET RÉADAPTATION**



Clinique Fontfroide



Clinique Paris-Bercy



Clinique Les Oliviers

Oc Santé c'est

18

établissements de santé



Clinique Saint-Antoine

**HOSPITALISATION
À DOMICILE**



Home Santé H.A.D.

PSYCHIATRIE



Clinique Stella



Résidence Les Lavandes



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Martin
de Vignogoul



Résidence Les Glycines
Résidence Les Terrasses des Glycines

**HÉBERGEMENT DE
PERSONNES ÂGÉES**



Résidence Renaissance



LA CLINIQUE LA PERGOLA

La clinique La Pergola est un établissement **psychiatrique** accueillant des patients en **hospitalisation complète et en hospitalisation de jour**.

L'établissement propose, dans un parcours de soins individualisé, une prise en charge institutionnelle des pathologies psychiatriques faisant appel aux activités thérapeutiques telles que la musicothérapie, les activités psycho-corporelles et sportives, l'animation thérapeutique...

La prise en charge thérapeutique et la qualité des soins proposés reposent sur une équipe pluridisciplinaire expérimentée disponible 24 heures sur 24 et sous la responsabilité des médecins psychiatres.

L'établissement dispose d'un **Centre d'accueil de jour**, doté de locaux spacieux et fonctionnels, résolument dédié à une **alternative moderne à l'hospitalisation et à la réhabilitation psychosociale des patients atteints de troubles psychiatriques**.

→ CHIFFRES CLÉS

- 95 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- 15 PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- 800 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- PSYCHIATRIE (HOSPITALISATION COMPLÈTE ET HOSPITALISATION DE JOUR)





L'ORGANISATION DES SOINS

Les médecins psychiatres de la clinique définissent avec vous le mode de prise en charge institutionnelle sous la forme d'un parcours de soins : éducation à la santé, éducation thérapeutique, activités thérapeutiques, régime alimentaire, relations avec l'extérieur et circulation à l'intérieur de la clinique.

→ L'ÉQUIPE

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, somaticiens et des équipes paramédicales.**

Notre équipe soignante se rend disponible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24 :

- Psychiatres,
- Médecins somaticiens,
- Infirmier(e)s,
- Aides-soignant(e)s,
- Agents de service,
- Psychologues.

→ LE PLATEAU D'ACTIVITÉS SOCIO-THÉRAPEUTIQUES

- Musicothérapeute,
- Éducateur spécialisé,
- AMP (aide médico psychologique),
- Éducateur sportif.

→ LES ACTIVITÉS À VISÉE THÉRAPEUTIQUE

Ateliers créatifs, musicothérapie, art-thérapie, activités physiques et sportives.

Un planning est affiché sur les tableaux vitrés des services.

Les infirmières sont à votre disposition pour vous renseigner.

→ LES AUTRES INTERVENANTS

- Médecins spécialistes (neurologues...),
- kinésithérapeutes,



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil ou au secrétariat.

M. Jean Francois QUINONERO, Directeur.

Mme Daniele KNITTEL, Directrice des Soins Infirmiers,
Gestionnaire des risques.

Mme Sandra SOUMAGNAC, IDEC hospitalisation complète, DSSI adjointe.

Mme Kimberley ALEXANDRE, IDEC Hôpital de Jour.

Mme Marion MONTFORT, Référente assurance qualité.

Mme Sandrine COMBOROURE, assistante de direction.

Mme Pascale LLEIXA, Pharmacien Gérant.

M. Guilhem GALAND, IDE référent des entrées.

Mme Laetitia CAMPOS, Psychologue.

Mme Nathalie MALVINI, Psychologue Hôpital de Jour.

Mme Ophélie MAIRET, Psychologue.

Mlle Morgane LEFORT, Assistante sociale.

Mme Jeanne GALLEGO, Assistante sociale.

Mme Gaëlle RUIZ, Gouvernante.

M. Eric VINALS, Responsable d'entretien technique.

M. J. FARGUES, Technicien d'entretien.

CORPS MÉDICAL

Dr Elisabeth BOTTIN, Médecin psychiatre.

Dr Catherine BRUNET CAZOT, Médecin généraliste.

Dr Jean-Louis GANDOIS, Médecin psychiatre.

Dr Florian GARCIA, Médecin psychiatre.

Dr Dominique GIL-GUYONNAUD, Médecin référent.

Dr Yves GOFFIN, Médecin psychiatre.

Dr Colette GUIBERT-MAURY, Médecin psychiatre.

Dr Samir HAMMOUDA, Médecin psychiatre.

Dr Edgar HOUNDECHANDJI, Médecin psychiatre.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel, le nom et la qualification de chaque agent figurent sur leurs tenues.

 **RESPONSABLE TECHNIQUE : pantalon et haut gris**

L'ensemble du personnel porte la même tenue de travail (tunique blanche nominative et pantalon) mais se différencie grâce à des rapprochements de couleur :

 **INFIRMIÈRES : pantalon blanc + haut bleu**

 **AIDES-SOIGNANTES : pantalon blanc + haut vert**

 **AGENTS DE SERVICE : pantalon blanc + haut rose**

 **REPLAÇANTES : pantalon blanc + haut blanc**

CONTACTS UTILES

 **Clinique La Pergola**
2, rue Ferdinand de Lesseps
34500 BÉZIERS

 04 67 09 20 10

 secretariat.direction@la-pergola.fr

STATIONNEMENT

La clinique dispose d'un parking accessible aux visiteurs de **14H à 18H** avec stationnement limité à 4 heures.

Les places de stationnement à l'entrée de la clinique sont destinées aux visiteurs et au personnel. L'établissement décline toute responsabilité pour les dégâts ou vols pouvant être constatés sur les véhicules des patients ou des visiteurs. Pour des raisons de sécurité, la clinique se réserve le droit de faire enlever tout véhicule en stationnement sur le parking ou la voie publique qui pourrait gêner les accès d'évacuation ou de livraison.

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION

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

En 2018, la clinique La Pergola a été certifiée par la **Haute Autorité de Santé**. Cette reconnaissance, est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement.

→ 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 site www.has-sante.fr.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général, 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. À cette fin, le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) de la clinique La Pergola se réunit périodiquement pour établir un programme annuel de lutte et en suivre la réalisation.

Vous pouvez également participer à cette lutte contre les infections nosocomiales, par quelques gestes très simples :



- **Jetez vos déchets personnels** dans les récipients prévus à cet effet.
- **Lavez régulièrement et soigneusement vos mains** et demandez à vos visiteurs d'en faire autant (des distributeurs de solutions désinfectantes sont installés à l'entrée de la clinique, dans tous les couloirs au niveau des services de soins ainsi qu'au self du restaurant. En effet, la plupart des germes sont transportés par les mains.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Dans cet établissement, **nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :**

- EN RÉPONDANT À VOS QUESTIONS,
- EN VOUS EXPLIQUANT LES SOINS QUE NOUS ALLONS VOUS FAIRE ET LEUR DÉROULEMENT,
- EN UTILISANT LE OU LES MOYENS LES MIEUX ADAPTÉS.

N'hésitez pas à nous solliciter si votre douleur persiste et/ou dès qu'elle réapparaît. Il ne faut pas attendre que la douleur soit insupportable avant de nous appeler, elle sera plus difficile à soulager.



→ RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE ET DE VOTRE INTIMITÉ

Le respect des croyances et des convictions est dû à la personne hospitalisée, dans la mesure où celles-ci ne portent atteinte ni à la qualité des soins ni aux autres personnes hospitalisées. Les équipes s'engagent à préserver votre intimité lors des actes médicaux et à tout moment de votre hospitalisation.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Oc Santé et la clinique La Pergola ont décidé de s'engager dans une politique de développement durable, conscients des impacts de l'activité des établissements de santé sur l'environnement. Celle-ci s'inscrit de fait dans la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins mise en place depuis de nombreuses années. Cet engagement est fondé sur trois axes :

- **ENVIRONNEMENTAL** : réduire nos impacts sur l'environnement,
- **SOCIAL** : promouvoir la qualité de vie au travail,
- **ÉCONOMIQUE** : maîtriser les coûts par une politique d'achat éco-responsable.



Votre séjour



ACCUEIL

9h00
19h00

tous les jours

Renseignements : vie pratique, horaires, formalités d'admission, de changement de chambre, de sortie, visites, permissions...

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



→ RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Avec l'objectif de rendre votre séjour aussi agréable que possible, **la clinique La Pergola porte une attention particulière à la qualité des soins, de l'hébergement et de la restauration.** Le respect du règlement intérieur (signé le jour de l'entrée) permet d'organiser la vie en collectivité, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans les établissements de santé.

→ FORMALITÉS D'ENTRÉE

Du lundi au vendredi de **11H00 à 16H00** (au secrétariat médical).

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.

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



vosre carte Vitale en cours de validité ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non-salariés,



vosre carte d'identité.

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

Tous les documents médicaux nécessaires (carnet de santé, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

Par ailleurs, si vous êtes :



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

- **Pensionné de guerre** (BÉNÉFICIAIRE DE L'ART. 115) : votre carnet de soins médicaux gratuits.
- **Victime d'un accident de travail**
 - si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
 - si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.
- **Bénéficiaire de la CMU** : votre attestation CMU à jour des droits.

VOTRE CONFORT

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

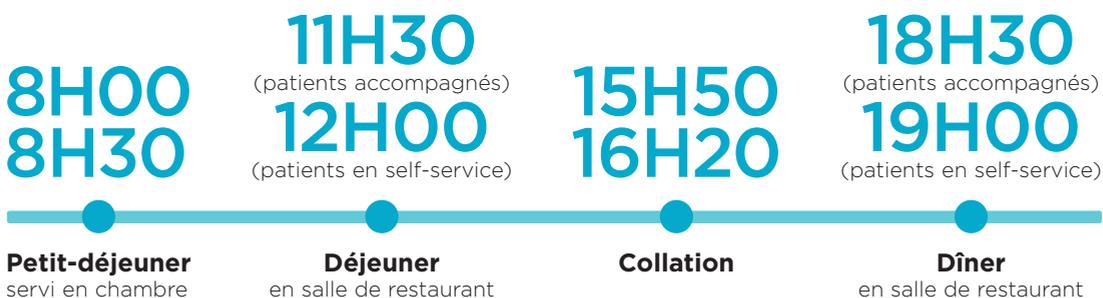
→ PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE

L'établissement est adapté pour accueillir les personnes handicapées.

→ REPAS

Les menus sont préparés par le chef et son équipe dans les cuisines de la clinique sous le contrôle de diététiciens. La composition du plateau repas est affichée dans les panneaux vitrés de chaque service de soins.

N'hésitez pas à solliciter le personnel pour tout conseil.



→ DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont disponibles pour les patients au salon du 1^{er} étage. Vous pouvez si besoin vous adresser à l'accueil durant les heures d'ouverture pour changer votre monnaie. Un distributeur est disponible à l'accueil, uniquement lors des visites de la famille.



→ CHAMBRE

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



→ TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone individuel. Il vous est possible de demander l'ouverture d'une ligne téléphonique comprenant un numéro d'appel direct ainsi qu'un code confidentiel (pour la sécurité des consommations personnelles) qui restent identiques tout au long de votre séjour, **même si vous changez de chambre**. L'ouverture de la ligne est réalisée selon certaines conditions auprès du bureau des entrées (avis médical, horaires d'appel...). Le compte téléphonique peut être recredité à chaque instant du montant de votre choix.



→ TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées de télévision.



→ MÉDICAMENTS

Les médicaments sont distribués selon des horaires fixes, votre traitement vous sera administré par une infirmière, à l'infirmerie de votre étage.

Horaires :

- 7h40 à 8h30,
- 11h15 à 12h,
- 15h45 à 16h30,
- 18h15 à 19h,
- 21h15 à 23h.

NOS SERVICES



→ LINGE

Le linge de literie est fourni par la clinique (draps, oreillers, couvertures...). Le lavage de votre linge personnel peut être confié à un prestataire extérieur. Les tarifs et les modalités de ramassage sont disponibles à l'accueil.



→ VALEURS

Il est recommandé de ne conserver dans votre chambre, ni argent, ni objet de valeur, ni moyen de paiement ; la clinique La Pergola déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Conformément à la loi du 06 juillet 1992, les hôtesses d'accueil se tiennent à votre disposition pour recevoir vos valeurs en dépôt contre reçu pendant votre hospitalisation. Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant ; une boîte spéciale sera mise à votre disposition. La clinique ne saurait être tenue responsable en cas de perte ou de vol, si vous n'avez pas pris cette précaution.



→ COURRIER

Le courrier est reçu et peut être posté, s'il est suffisamment affranchi, tous les jours de l'année selon le fonctionnement des services postaux. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil.



VISITES ET PERMISSIONS

→ VISITES

Toute sortie en dehors des limites de la clinique doit faire l'objet d'une permission faite par votre médecin. Les permissions sont limitées à 12 heures. Elles s'effectuent pendant le week-end. En semaine, les sorties doivent être exceptionnelles. La conduite automobile est soumise à une autorisation médicale. Les promenades dans le parc sont rigoureusement limitées aux clôtures existantes dans le respect des propriétés voisines.

- L'APRÈS-MIDI
- DANS LE RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Nous vous rappelons que les chambres des patients hospitalisés constituent des lieux de soins et d'intimité. A ce titre, l'équipe médicale et soignante se réserve le droit d'accès aux familles et aux proches dans les chambres selon les consignes médicales, l'organisation des soins ou le respect du règlement intérieur de l'établissement.

Dans tous les cas, il sera demandé aux visiteurs de s'adresser à l'accueil dès leur entrée. En raison de notre activité spécifique, nous rappelons que les échanges ou les discussions ne sont pas autorisés à travers le grillage d'enceinte. Les personnes extérieures peuvent s'adresser à l'accueil (même en dehors des heures de visites autorisées) pour vous apporter des affaires.

La présence des enfants n'est pas souhaitable mais peut être organisée avec l'équipe soignante, sur demande.

→ PERMISSIONS ET SORTIES THÉRAPEUTIQUES

Le règlement intérieur, remis au moment de l'hospitalisation, en explique les modalités.

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun et sont les garants d'un séjour agréable. 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 partir de 20h, à adopter une tenue vestimentaire correcte et à regagner votre chambre avant 23h.

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité incendie sont affichées dans les couloirs. Le règlement intérieur remis et signé lors de votre admission rappelle les principales autres règles de sécurité. En cas d'incendie, il est utile de conserver son calme et de suivre les indications du personnel. Il est interdit de fumer, de faire brûler de l'encens ou d'allumer des bougies. Le non-respect de cet interdit serait suivi d'un renvoi par la Direction.

→ HYGIÈNE

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

→ DÉGRADATIONS

Vous devez respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition. 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.

→ NOURRITURE ET BOISSONS

L'apport extérieur de nourriture et de boissons est soumis à l'approbation du personnel soignant.



→ ALCOOL ET STUPÉFIANTS

Les boissons alcoolisées sont strictement interdites dans l'établissement. La circulation et l'utilisation de stupéfiants ou de drogues sont prohibées et toute infraction pourra donner lieu à des sanctions.

→ NUISANCES SONORES

Il est nécessaire pour le bien-être des patients de respecter le silence au niveau des services de soins.

→ COURTOISIE

Il est demandé de conserver une attitude respectueuse à l'égard des autres patients et des équipes soignantes et de respecter le temps de nettoyage de la chambre.

→ TÉLÉPHONE MOBILE

L'usage des téléphones portables est toléré dans la limite du respect, de la confidentialité, des soins et du confort de chacun. L'usage de ces téléphones en tant qu'appareils photographiques est strictement interdit.

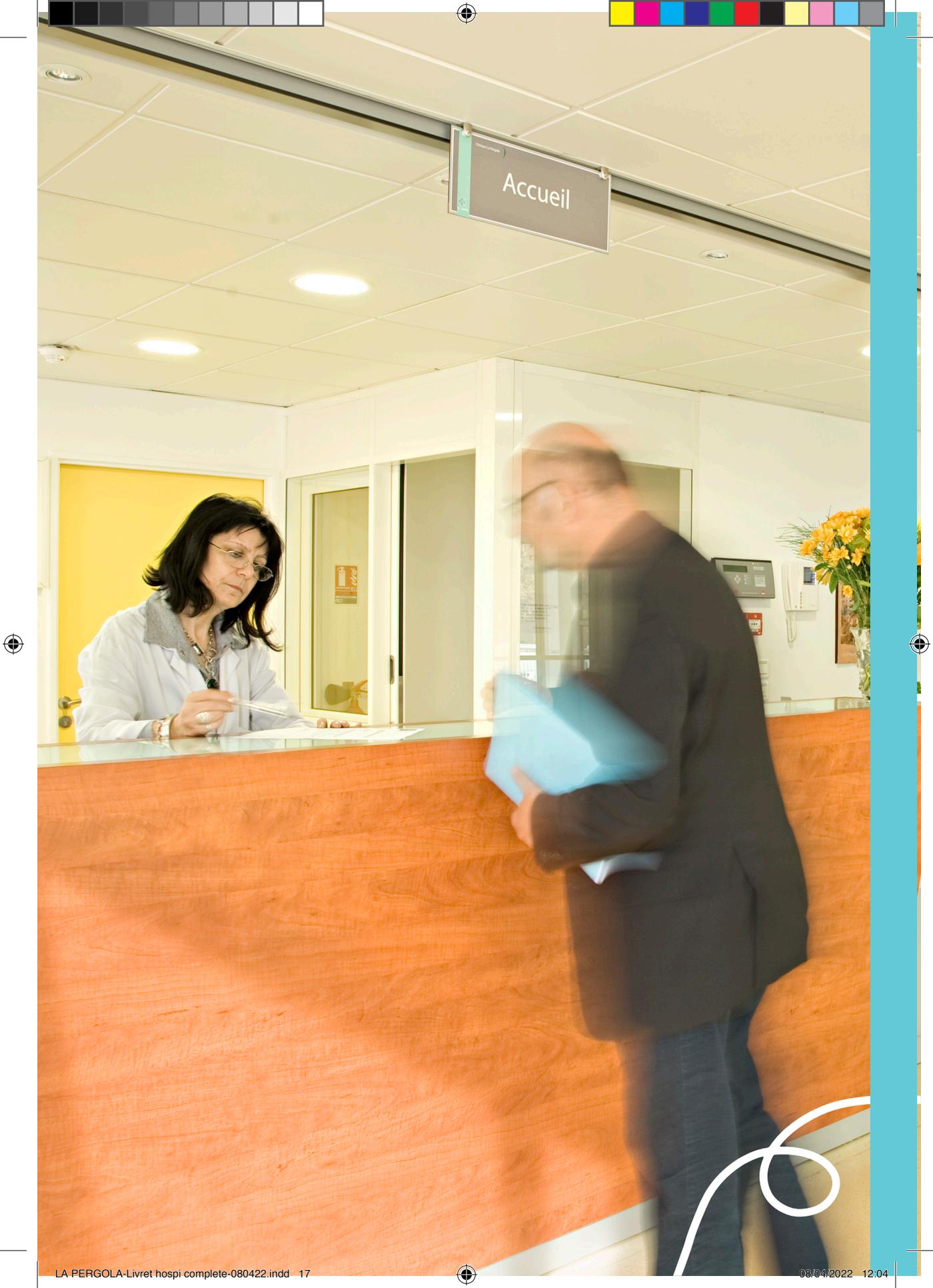
→ FLEURS

Afin de respecter les normes d'hygiène, seuls les bouquets « bulles » sont acceptés.



→ TABAC

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer** dans les chambres et dans l'enceinte de l'établissement. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement. Pour les mêmes règles d'hygiène et de sécurité, **l'usage de la cigarette électronique est strictement interdit** dans les chambres ainsi que dans l'enceinte de l'établissement. Vous pouvez fumer dans le jardin pendant les heures d'ouverture, de 5h à 23h.



Accueil

Votre sortie

→ FORMALITÉS DE SORTIE

VOTRE MÉDECIN
PSYCHIATRE FIXE
LA DATE DE VOTRE
SORTIE DÉFINITIVE

LES SORTIES ONT LIEU LE MATIN

À PARTIR DE 10H00

DU LUNDI AU VENDREDI

Les sorties ont lieu après que les documents de sorties aient été préparés (ordonnances de sortie, lettre médicale, etc.).

Une rupture de contrat de soins peut être décidée par le médecin si vous ne respectez pas les règles de discipline générale dans le cadre institutionnel. Cette décision entraînera une sortie immédiate.

→ SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

La personne hospitalisée peut, sauf exception prévue par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

Toute sortie contre avis médical nécessite de la part du patient la signature d'une fiche spécifique.

→ TRANSPORTS

La veille de votre sortie, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique La Pergola est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et certaines mutuelles. Dans ce cas, les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale ou les mutuelles liées par convention.

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 restent à votre charge (exemple : chambre particulière). Pour les personnes résidant hors département, une différence de tarif peut être opposée par la Sécurité Sociale ; dans ce cas, un dépôt de garantie est demandé au moment de l'admission. Une caution globale (clé de placard, pilulier, télécommande télévision) sera encaissée lors des formalités d'admission.

→ TARIFS

Le détail des tarifs des différents frais et des prestations est disponible à l'accueil sur simple demande.



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 avec votre médecin sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental). L'information concernant votre état de santé porte sur :

- les différentes investigations proposées,
- les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance choisie librement.

→ 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, en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition avant **un délai minimum de 48 heures** après votre demande et **au plus tard dans les huit jours**. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

LE SECRÉTARIAT EST OUVERT

DE 9H À 16H30

DU LUNDI AU VENDREDI

→ 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*).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site **www.la-pergola.fr**, « rubrique RGPD - données personnelles ».

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

→ CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS



- Au moment de votre admission, vous pouvez demander la non divulgation de votre présence à toute personne extérieure ou séjourner de façon « incognito » au sein de l'établissement.
- L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis aux règles du secret professionnel et de confidentialité. Il sera donc évité de prononcer votre nom de famille en public, et le personnel ne pourra donner de renseignements sur votre présence, sur votre absence ou votre état de santé par téléphone. Dans tous les cas, les renseignements ne seront donnés que par un médecin habilité.
- Certains lieux peuvent faire l'objet de limites de discrétion matérialisée par une bande au sol, ou des barrières souples... Il vous sera demandé de respecter ces limites notamment à l'accueil et les infirmeries.

CONSENTEMENT ET EXPRESSION DES SOUHAITS

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. **Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.**

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez-les au médecin qui va vous prendre en charge au sein de l'établissement. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative vous sera remise soit par le médecin somaticien, soit par les infirmier(e)s de votre service.

PERSONNE DE CONFIANCE

(Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.)

“ *Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.* ”

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment. Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

PARTICIPATION AU DON ET AU DÉPISTAGE

Un consentement spécifique est obligatoire, 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.

Pour ou contre le prélèvement d'organes : l'importance de se positionner.

Quel que soit son choix, la carte de donneur permet de son vivant d'exprimer sa volonté en faveur du prélèvement d'organes. Le Registre National de Refus permet d'enregistrer son opposition. Un choix clairement exprimé permet aux proches ou à la famille de respecter votre décision.

Pour plus d'informations :

Coordination Hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus

04 67 35 70 35 bip165

www.france-adot.org

www.agence-biomedecine.fr

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de la responsable d'étage et pendant son absence à l'infirmier(e) ou à l'accueil.

→ ASSOCIATIONS

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien au malade ou aux familles.

Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations auprès de la responsable de votre service.



VOTRE SATISFACTION

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION



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

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à l'accueil lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu et d'une présentation trimestrielle à la commission des usagers. Vous pouvez prendre connaissance de l'évaluation trimestrielle des questionnaires d'appréciation du séjour en vous adressant au responsable de votre service.

→ 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(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la direction de l'établissement. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire : une fiche spécifique vous est remise lors de votre admission et sont à votre disposition dans chaque infirmerie. La direction de l'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf article R.1112-91 à R.1112-94 du CSP, document disponible à l'accueil). Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

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 :

- Représentant légal de l'établissement :
M. J-F. QUINONERO, Directeur
- Directrice des soins infirmiers et Gestionnaire des risques :
Mme D. KNITTEL
- Référente assurance qualité :
Mme M. MONTFORT
- Médecin référent :
Dr D. GIL GUYONNAUD
- Médiateur médecin :
Dr E. BOTTIN, Médecin psychiatre
- Médecin médiateur suppléant :
Dr C. GUIBERT, Médecin psychiatre
- Médiateur non médecin :
Mme O. MAIRET, Psychologue
- Représentants des usagers :
Mme BUTTAY (UNAFAM), **Mme BERTRAND** (UNAFAM),
Mme ESPEROU (FNATH, Présidente de la CDU),
Mme ROQUES-GIRONEL (AFTC Languedoc Roussillon)
- Représentant du personnel
- Infirmière coordinatrice de l'Hôpital de Jour :
Mme K. ALEXANDRE
- Infirmier coordonateur de l'Hospitalisation Complète, DSSI adjointe :
Mme S. SOUMAGNAC
- Assistante de direction :
Mme S. COMBOROURE

La personne chargée de la relation avec les usagers assure l'interface entre les usagers, les professionnels et la direction de l'établissement.

Mme M. MONTFORT, référente assurance qualité

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de 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.

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 l'accueil, 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





**18 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS**

MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire (Montpellier - 34)

Clinique Mont-Louis (Paris 11^e)

Clinique Paris-Bercy (Charenton-Le-Pont - 94)

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

Polyclinique Saint-Roch (Montpellier - 34)

Clinique Clémentville (Montpellier - 34)

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourgès (Castelnaud-le-Lez - 34)

Rééducation neurologique

Clinique Plein Soleil (Montpellier - 34)

Soins de suite polyvalents

Clinique Fontfroide (Montpellier - 34)

Rééducation de l'appareil locomoteur, réadaptation cardiaque, EVC-EPR

Clinique Les Oliviers (Gallargues-le-Montueux - 30)

Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle,
Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

PSYCHIATRIE

Clinique Stella (Vérargues - Entre-Vignes - 34) - Psychiatrie

Clinique La Pergola (Béziers - 34) - Psychiatrie

Clinique Saint-Martin de Vignogoul (Pignan - 34)

Psychiatrie

Clinique Saint-Antoine (Montarnaud - 34)

Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,
Psychiatrie de la personne âgée

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

Les Glycines (Montpellier - 34) - EHPAD

Les Lavandes (Florensac - 34) - EHPAD

Les Terrasses des Glycines (Montpellier - 34)

Résidence senior

Retraite Renaissance (Montady - 34) - EHPAD

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé (Montpellier - 34)



Oc Santé

www.oc-sante.fr



CLINIQUE LA PERGOLA

Psychiatrie

2, rue Ferdinand de Lesseps
34500 Béziers

TEL 04 67 09 20 10 / FAX 04 67 09 20 11
secretariat.direction@la-pergola.fr