CLINIQUE **LES OLIVIERS**

Soins de suite polyvalents
Réadaptation nutritionnelle
Soins de suite gériatriques

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

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 1 08/04/2022 11:51

Bienvenue

LES OLIVIERS-Livret-hospi-complete-030422.indd 2 08/04/2022 11:51

Sommaire

4 Un établissement Oc Santé

11 Nos engagements

13 Votre séjour

14 Votre confort

19 Votre sortie

20 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.cl-les-oliviers.fr** pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Un établissement Oc Santé

La clinique Les Oliviers 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 :

- UN RÉSEAU DE SOINS COMPLÉMENTAIRE AU SERVICE DU PATIENT
- UNE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE
- DES SOINS DE QUALITÉ ET SÉCURISÉS
- DES ÉQUIPEMENTS DE POINTE
- UNE EXCELLENCE TECHNIQUE RECONNUE
- UN SÉJOUR SUR MESURE EN FONCTION DE VOS BESOINS ET DE VOS ATTENTES
- UN ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE FORT

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 4 08/04/2022 11:51

Clinique Clémentville

Clinique du Millénaire

Clinique Plein Soleil

Clinique Bourgès

MÉDECINE CHIRURGIE OBSTÉTRIQUE

Clinique Mont-Louis

Polyclinique Saint-Roch

Clinique Paris-Bercy

SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

Clinique Fontfroide

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

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

Résidence Les Glycines
Résidence Les Terrasses des Glycines

Résidence Renaissance

LA CLINIQUE LES OLIVIERS

La clinique Les Oliviers est une structure de **soins de suite et de réadaptation** (SSR) accueillant, en hospitalisation complète, des patients à l'issue d'une hospitalisation de court séjour ou en provenance du domicile, pour des traitements médicaux ou chirurgicaux ainsi que des soins de rééducation en préparation du retour à domicile.

Elle est également un établissement de référence en **réadaptation nutritionnelle** dans le traitement du surpoids, de l'obésité et du diabète. Cette prise en charge s'articule notamment autour de deux programmes d'éducation thérapeutique autorisés par l'ARS (« L'obésité e[s]t moi » et « Bien vivre avec une chirurgie de l'obésité »).

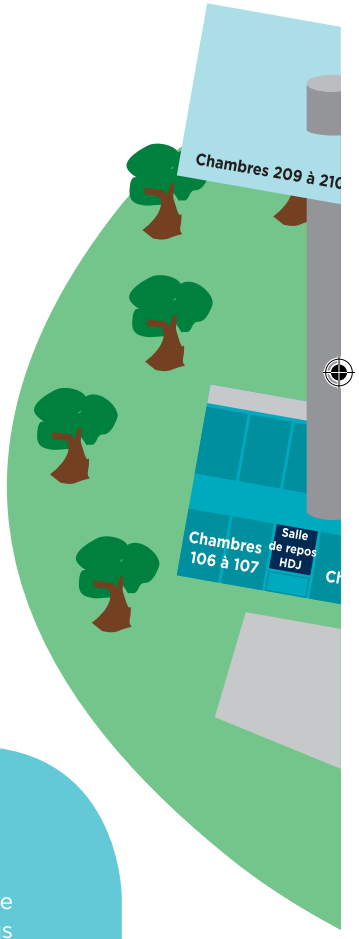
L'équipe pluridisciplinaire propose, en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour, une prise en charge globale dans le champ du médical, diététique, psychosocial et de la mobilisation physique.

→ CHIFFRES CLÉS

- **75** LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- **10** PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- **500** PATIENTS/AN EN PRISE EN CHARGE DE L'OBÉSITÉ
- **3 000** JOURNÉES/AN EN HOSPITALISATION DE JOUR EN RÉADAPTATION NUTRITIONNELLE
- **2** PROGRAMMES D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE AUTORISÉS
- **300** PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN EN SOINS DE SUITE GÉRIATRIQUES
- **1 800** PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION POLYVALENTS (HOSPITALISATION COMPLÈTE)
- SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION GÉRIATRIQUES (HOSPITALISATION COMPLÈTE)
- RÉADAPTATION NUTRITIONNELLE (HOSPITALISATION COMPLÈTE ET HOSPITALISATION DE JOUR)

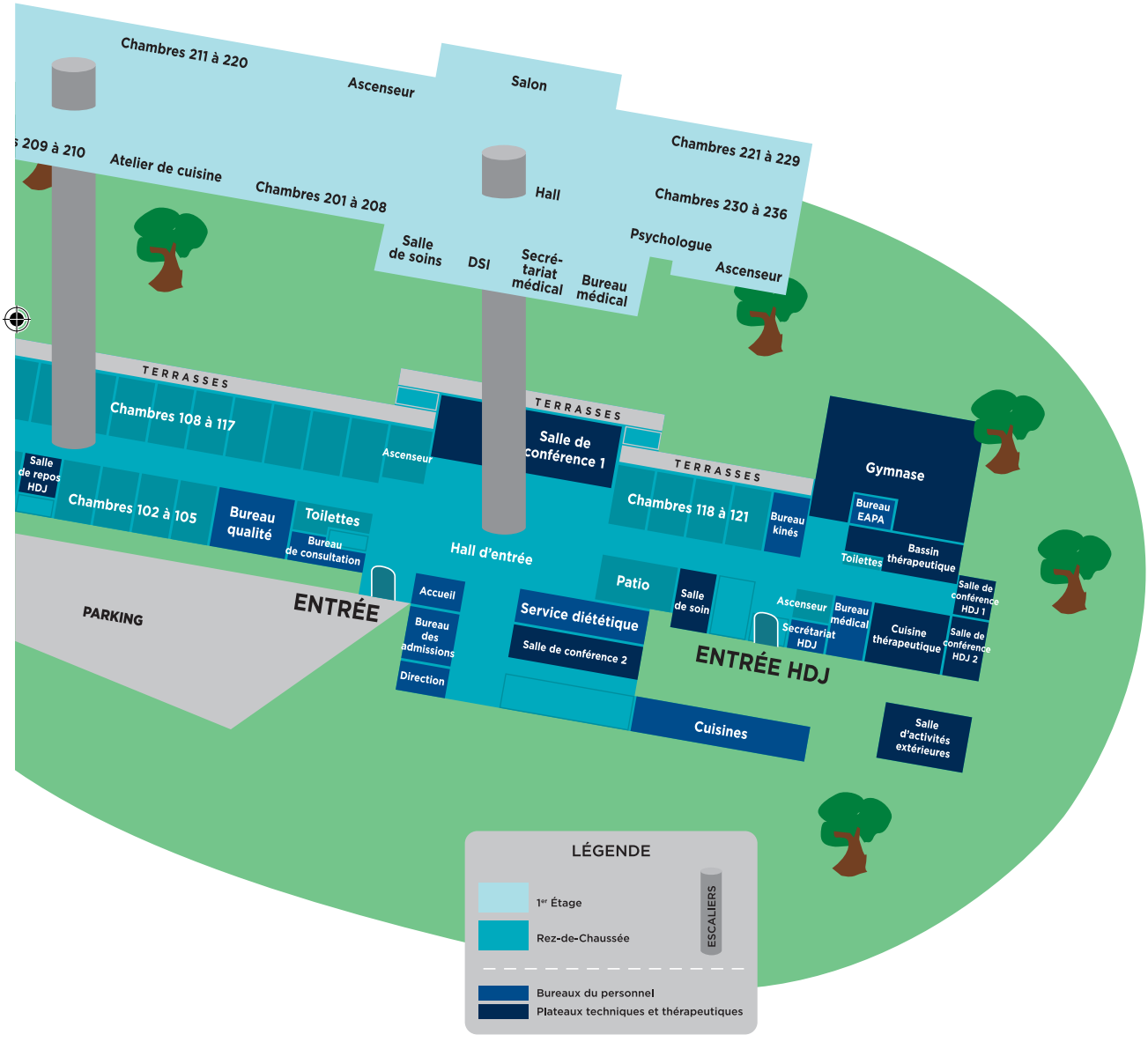


→ L'HOSPITALISATION DE JOUR EN RÉADAPTATION NUTRITIONNELLE

En alternative ou à la suite d'une hospitalisation complète, elle vous permettra d'être accompagné dans une dynamique de changement positif. Elle se présente sous forme de journées thématiques avec de nombreux ateliers, des activités ludiques et thérapeutiques tels que : art-thérapie, coaching collectif, expression corporelle, cuisine santé, sophrologie, groupes de parole, aquagym, mobilisation physique etc. Les programmes sont affichés au sein de l'établissement. Les diététiciens sont à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Retrouvez-nous sur Facebook :
Clinique Les Oliviers : mon poids, ma santé, trouver les clés

Du fait de la situation sanitaire, l'organisation de la clinique et certaines informations présentées dans ce livret sont susceptibles d'être modifiées.



LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 7 08/04/2022 11:51

L'ORGANISATION MÉDICALE

→ VOTRE PRISE EN CHARGE

Les médecins de la clinique assurent le suivi médical de chaque patient. À leurs côtés, une équipe pluridisciplinaire comprenant infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, kinésithérapeutes, ergothérapeute, éducateurs en activité physique adaptée, diététicien(ne)s, psychologue, assistante sociale s'attache à **entourer le patient pour une prise en charge personnalisée**. Les patients bénéficient d'une présence infirmière permanente et d'une consultation régulière des médecins de l'établissement.

Tous sont à votre écoute et assurent votre suivi tout au long du séjour.

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

- un **gymnase** entièrement équipé : tapis de course, vélos elliptiques, vélo assis, rameurs, couloir de marche…
- une **balnéothérapie**
- 2 **cuisines thérapeutiques** dédiées aux ateliers pratiques de cuisine et aux séances d'éducation thérapeutique
- 4 salles d'**ateliers thérapeutiques**

Les équipements mis à votre disposition :

- un terrain de tennis
- un boulodrome
- une table de ping-pong
- des parcours de marche

VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Mme ROUX, Directrice.

Docteur JOURDAN, Endocrinologue, Diabétologue.

Docteur STEINMETZ, Médecin généraliste, gériatre.

Docteur CASTETS, Pharmacienne.

M. FUTIKA, Directeur des Soins Infirmiers.

Mme UCHEDA, Responsable Qualité.

M. VIGNE, Diététicien Coordonnateur, Éducation Thérapeutique du Patient, Responsable service diététique.

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

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel, le prénom et le grade de chaque agent figurent sur sa tenue.

- **Médecins et paramédicaux : blouse blanche**
- **Aides-soignants : tunique bleu turquoise**
- **Infirmier : tunique blanche, liseré bleu marine**
- **Employés des services hospitaliers : tunique rose fuchsia**

CONTACTS UTILES

Cabassu
CS 50023
30660 GALLARGUES-LE-MONTUEUX

04 66 35 92 00

04 66 35 92 50

info@cl-les-oliviers.fr

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 9 08/04/2022 11:51

ACCÈS ET PLAN

Située à 15 km de Nîmes et à 25 km de Montpellier, la clinique Les Oliviers est facilement accessible par l'autoroute A9.

Coordonnées GPS :
43°43'46.44'' N
4°10'16.86'' E

→ Itinéraire depuis l'A9
→ Itinéraire depuis la D742

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 10 08/04/2022 11:51

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION

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

En 2018, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Les Oliviers le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance, valable 6 ans, 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. Un programme annuel est élaboré par la Commission Médicale d'Établissement qui en assure son suivi. L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène assure la mise en œuvre de ce programme. Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec la responsable qualité.

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.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 11 08/04/2022 11:51

ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Oc Santé et la clinique Les Oliviers 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.

SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

L'établissement est placé sous vidéosurveillance par la société Anten'Satellite pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 5 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la société Anten'Satellite et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment vos droits d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez adresser un mail à **dpo@oc-sante.fr**.

Votre séjour

ACCUEIL

Du lundi au vendredi **9h00 12h00** et **14h00 18h00**

VOTRE ENTRÉE

→ VOTRE IDENTIFICATION

À votre arrivée dans l'établissement, un bracelet d'identification sera apposé à votre poignet.

Nous vous demandons de le conserver tout au long de votre séjour.

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

votre carte d'immatriculation (carte Vitale) à la Sécurité Sociale en cours de validité ;

une pièce d'identité (seuls votre carte nationale d'identité, votre passeport ou votre carte de séjour seront acceptés).

Un chèque de caution à l'ordre de la clinique Les Oliviers vous sera demandé.

- **Un devis** vous sera présenté à l'entrée sur les frais restants à votre charge.
- **Tous les documents médicaux nécessaires** (carnet de santé, radios, examens de sang, groupe sanguin, ordonnances) seront remis au médecin. Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de bien vouloir rester en chambre pour permettre à l'équipe soignante d'organiser les soins et de pratiquer les examens d'entrée nécessaires.

Par ailleurs, si vous êtes :

Adhérent à une mutuelle

votre carte d'affiliation et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation.

Afin de connaître vos garanties vous devez contacter votre mutuelle en précisant le numéro FINESS et le code DMT suivants :
- Numéro FINESS : 300 780 491
- Codes DMT : 627 (hospitalisation complète), 184 (hospitalisation de jour), 466 (gériatrie)

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 PUM
- votre attestation CMU à jour des droits.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 13 08/04/2022 11:51

Votre confort

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

REPAS

Petit-déjeuner
7H30
8H00

Déjeuner
12H00

Goûter
Soins de suite : en chambre à partir de
15H00
Réadaptation nutritionnelle : boissons chaudes à disposition à partir de
16H00

Dîner
Soins de suite : à partir de
18H30
Réadaptation nutritionnelle : à partir de
19H00

Les menus sont élaborés par les diététiciens en tenant compte des régimes particuliers.
En cas de modification, merci de bien vouloir leur signaler. Une bouteille d'eau minérale vous est remise à votre arrivée. Deux fontaines d'eau fraîche sont à votre disposition tout au long de votre séjour. L'une est située au salon de l'étage, l'autre au rez-de-chaussée dans le secteur d'hospitalisation de jour.

Occasionnellement, vous avez la possibilité d'inviter un proche.

Pour cela vous devez réserver et régler votre repas auprès du standard 24h à l'avance ou le vendredi pour le week-end. Les repas avec les accompagnants se prennent dans le salon de l'étage.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 14 08/04/2022 11:51

OC SÉJOURS

Oc Séjours

Afin de privilégier votre bien-être, nous vous proposons plusieurs offres de prestations hôtelières adaptées à vos besoins et à vos envies.

Personnalisez votre séjour en choisissant votre niveau de confort lors de votre pré-admission.

CHAMBRE

Si vous souhaitez être reçu en chambre individuelle, votre demande sera satisfaite sous réserve de disponibilité au sein du service. Le supplément financier pourra être pris en charge par votre mutuelle s'il est prévu dans votre contrat. Dans le cas contraire le supplément restera à votre charge.

TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées de postes de télévision. Lors de votre arrivée, vous pouvez demander le branchement de votre poste. Les frais de location de la télévision seront à régler à la réservation selon la période souhaitée. Vous devez restituer, la télécommande, le jour de votre sortie, à l'accueil. Pour les chambres doubles équipées de deux télévisions, il vous sera demandé d'utiliser un casque en vente à l'accueil.

INTERNET

Si vous souhaitez accéder au Wi-Fi, merci de vous adresser à l'accueil afin qu'il vous communique un code d'accès personnel.

TÉLÉPHONE

Chaque lit est équipé d'un poste téléphonique.
Si vous désirez l'ouverture de votre ligne, vous devez vous rendre à l'accueil pour régler le forfait de branchement. Nous mettrons à votre disposition un numéro d'appel direct.

APPELER À L'EXTÉRIEUR

1. DÉCROCHEZ VOTRE COMBINÉ,
2. **COMPOSEZ LE 0**
   ATTENDRE LA TONALITÉ.

RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

VOUS REPORTER AU DOCUMENT REMIS PAR L'ACCUEIL LORS DE L'OUVERTURE DE VOTRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE

APPELER LE STANDARD

COMPOSEZ LE **9**

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 15 08/04/2022 11:51

VALEURS

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

→ MÉDICAMENTS

Les médicaments sont fournis par la clinique pendant toute la durée de votre séjour.
Cependant dans le cadre de la continuité des soins, nous vous demandons d'apporter vos médicaments, en plaquette entière dans leur conditionnement d'origine, au cas où nous n'aurions pas pu obtenir certains d'entre eux dans les 48 premières heures de votre hospitalisation. Le remplacement de certains de vos médicaments par des génériques ou équivalents peut être effectué par le médecin de la clinique, conformément à notre livret thérapeutique, validé par l'ensemble des médecins de l'établissement.
Il est strictement interdit d'introduire des médicaments en cours de séjour.

NOS SERVICES

LINGE

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement. L'établissement peut prendre en charge le lavage et le séchage de votre linge. Cette prestation vous sera facturée. En cas de besoin, merci de vous rapprocher de l'accueil.

COURRIER

Vous rapprocher de l'accueil pour votre courrier entrant et sortant.
Voici notre adresse postale :
Clinique Les Oliviers
Cabassu – CS 50023
30660 Gallargues-le-Montueux
Le courrier en partance est levé chaque matin à 9h.

LOISIRS

Des jeux de société et du matériel sont à votre disposition à l'accueil (voir liste affichée). Dans le parc, sont installés un tennis, un boulodrome et une table de ping pong. Merci de vous adresser à l'Hôtesse d'accueil pour la réservation du matériel contre un dépôt de garantie. Une bibliothèque est à votre disposition au salon de l'étage.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 16 08/04/2022 11:51

→ TRANSPORT

Prise en charge des transports en cours de séjour

Seuls sont pris en charge par l'établissement **les transports en vue d'une hospitalisation ou consultation externe** en lien avec le motif d'admission et nécessitant une ambulance en raison de votre état de santé. En dehors de cette situation, l'accompagnement par l'un de vos proches sera sollicité.

COIFFEUSE

Une coiffeuse peut venir sur simple demande dans l'établissement. En cas de besoin, vous rendre à l'accueil. Le règlement se fait directement auprès de la coiffeuse.

→ ESTHÉTICIENNE

Une esthéticienne est présente dans l'établissement. En cas de besoin, vous rendre à l'accueil. Le paiement s'effectue à la réservation.

→ PÉDICURE-PODOLOGUE

Vous pouvez faire appel aux services d'un pédicure-podologue sur rendez-vous pris à l'accueil.

→ BALNÉOTHÉRAPIE

Des bonnets de bain sont proposés à la vente à l'accueil.

VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

LES VISITES SONT AUTORISÉES DE

15H À 20H00

- En chambre particulière (2 personnes maximum).
- Dans le salon et le parc.

Merci à tous de respecter les règles d'hygiène et le repos de chacun.

→ PERMISSIONS

Elles sont exclusivement autorisées par votre médecin référent.

Ces permissions sont exceptionnelles et doivent être motivées. Vous devez respecter les horaires de permission convenus avec votre médecin et informer le service en cas de retard. Le non-respect de cette organisation pourra occasionner l'interruption de votre séjour.

Vous reporter à la note précisant les modalités affichée à l'accueil de l'établissement.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 17 08/04/2022 11:51

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

Vous êtes hospitalisé au sein de notre établissement. Vous vous engagez à respecter le règlement intérieur affiché dans le hall d'accueil de l'établissement.

→ HYGIÈNE

L'hygiène est un devoir envers soi-même pour le respect de tous. **L'hygiène dans une clinique est une priorité**. Outre les protocoles rigoureux que nous mettons en œuvre, la formation continue de notre personnel, notre devoir est aussi d'informer le patient et les visiteurs sur les règles de base d'hygiène à respecter. Une tenue correcte est exigée dans les locaux de la clinique.

→ RELATION AVEC LE PERSONNEL ET LES AUTRES PATIENTS

La plus grande courtoisie doit être la règle de part et d'autre. En cas de difficultés, veuillez en informer la Direction, le Directeur des soins ou un médecin.

→ 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.

→ NUISANCES SONORES

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Patients et visiteurs doivent respecter cette consigne **particulièrement entre 13h30 et 15h et après 21h.**

→ ALIMENTATION

IL EST STRICTEMENT INTERDIT D'INTRODUIRE DE LA NOURRITURE. POUR CAS PARTICULIER VOUS RAPPROCHER DU SERVICE MÉDICAL.

ALCOOL/SUBSTANCES ILLICITES : IL EST STRICTEMENT INTERDIT D'INTRODUIRE TOUTES BOISSONS ALCOOLISÉES ET SUBSTANCES ILLICITES.

→ HORAIRES

Par égard pour les intervenants et les participants, les horaires (début-fin) des ateliers et des hospitalisations de jour doivent être respectés.

→ SÉCURITÉ INCENDIE

En situation d'incendie, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel. N'utiliser les sorties de secours qu'en cas d'urgence. Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des multiprises et tout branchement électrique non validé par le service technique sont interdits dans les chambres.

→ PLATEAU TECHNIQUE ET ÉQUIPEMENTS

Merci de respecter les horaires et les consignes d'utilisation du matériel mis à votre disposition.

→ 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, y compris sur les terrasses. 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. Il est également interdit de fumer sur les balcons, la terrasse du salon et devant l'entrée des ambulances.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 18 08/04/2022 11:51

Votre sortie

→ FORMALITÉS DE SORTIE

SORTIE ENTRE
9H ET **10H**
(EN FONCTION DU SERVICE)

Nous vous demandons de libérer votre chambre et de vous présenter avant votre départ à l'accueil. Il vous sera demandé le paiement des frais non pris en charge par votre caisse ou votre mutuelle.
Merci de ne pas oublier de déposer à l'accueil votre questionnaire de satisfaction.

→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

- Si vous obtenez une prise en charge à 100% : le forfait hospitalier et la chambre particulière restent à votre charge, à moins qu'ils ne soient couverts par votre mutuelle. Cette dernière devra également délivrer un bon de prise en charge à l'établissement.
- Si vous obtenez une prise en charge à 80% : le ticket modérateur (20%) et la chambre particulière sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Le détail des tarifs des frais de séjour est joint au livret d'accueil et affiché au bureau des admissions.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 19 08/04/2022 11:51

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 médecin, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer 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, 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 choisissez 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 12H
ET DE
14H À 18H
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.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 20 08/04/2022 11:51

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.cl-les-oliviers.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).

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®** qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont 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.

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée.

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 est à votre disposition à l'accueil.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 21 08/04/2022 11:51

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.

CULTE

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

SERVICE SOCIAL

Votre médecin référent décidera de votre prise en charge par l'assistante sociale de la clinique si cela relève de votre projet de soins personnalisé.

PSYCHOLOGUE

Votre médecin référent décidera de votre prise en charge par la psychologue de la clinique si cela relève de votre projet de soins personnalisé.

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 la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

→ 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, lors de votre séjour et une fois de retour à votre domicile, afin de répondre à ces enquêtes de satisfaction **qui nous permettent d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.**

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 23 08/04/2022 11:51

→ 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 au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la Directrice pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre évènement indésirable en lien avec votre prise en charge.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

Clinique Les Oliviers
Aurélie Roux
CS 50023
30660 GALLARGUES-LE-MONTUEUX

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

La composition de la Commission des usagers (CDU) est la suivante :

- **Madame Aurélie ROUX,** Directrice, Présidente - Représentant légal de l'Établissement
- **Madame Valérie UCHEDA,** Responsable Qualité, Référente délais de communication des dossiers médicaux
- **Dr Nathalie JOURDAN,** Médiateur Médecin
- **M. Matthieu FUTIKA,** Directeur des Soins Infirmiers, Médiateur non-médical
- **Mme Aurélie MARTIN-PREEL,** Secrétaire, Médiateur non-médical suppléant
- **M. Francis SZWEC,** Représentant des usagers
- **Mme Fabienne STIEVENART,** Représentant des usagers
- **Mme Christine MONIER,** Aide-Soignante, Représentant du Personnel Infirmier et Aide-Soignant

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.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 24 08/04/2022 11:51

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.

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 26 08/04/2022 11:51

Charte de la personne en situation de handicap

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

CHARTE ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe 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
- VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT
- EXPRIMER LES BESOINS
- INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP
- CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE
- COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ
- FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES
- AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES
- FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
- METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

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

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 27 08/04/2022 11:51

18 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS

MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire *(Montpellier - 34)*
Clinique Mont-Louis *(Paris 11e)*
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 *(Castelnau-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)*

KOZY pour le Groupe Oc Santé - 03/2022 - © A. de Beauregard, J. Thomazo

Oc Santé

www.oc-sante.fr

CLINIQUE LES OLIVIERS
Hospitalisation complète
Cabassu
CS 50023 - 30660 Gallargues-le-Montueux
TEL 04 66 35 92 00
info@cl-les-oliviers.fr

LES OLIVIERS-Livret hospi complete-080422.indd 28 08/04/2022 11:51