

CLINIQUE PLEIN SOLEIL

Soins de suite polyvalents



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

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

Bienvenue

**Clinique
Plein Soleil**



Sommaire

4 Un établissement
Oc Santé

9 Nos engagements

11 Votre séjour

16 Votre sortie

17 Vos droits

21 Charte de la personne
hospitalisée

22 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.plein-soleil.fr pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Un établissement

Oc Santé

La **clinique Plein Soleil** 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 PLEIN SOLEIL

La clinique Plein Soleil est un établissement de **soins de suite et de réadaptation polyvalents** qui accueille, en **hospitalisation complète** pour des séjours de moyenne durée, des patients ayant subi une première hospitalisation (suites opératoires ou après la phase aiguë d'une affection).

L'équipe pluridisciplinaire de la clinique propose une **prise en charge globale** et accompagne le patient, dans le cadre d'un **projet thérapeutique individualisé**, avec pour priorité de lui permettre de retrouver son autonomie. Historiquement situé sur la commune de Balaruc-Les-Bains, l'établissement a été délocalisé en septembre 2020 sur la commune de Montpellier.

La proximité immédiate avec la clinique du Millénaire, établissement médico-chirurgical, renforce les collaborations médicales et facilite l'accès aux avis de médecins spécialistes et au plateau technique de la clinique du Millénaire (laboratoire d'analyses médicales, cabinet d'imagerie médicale...) contribuant ainsi à mieux sécuriser la prise en charge des patients de la clinique Plein Soleil.

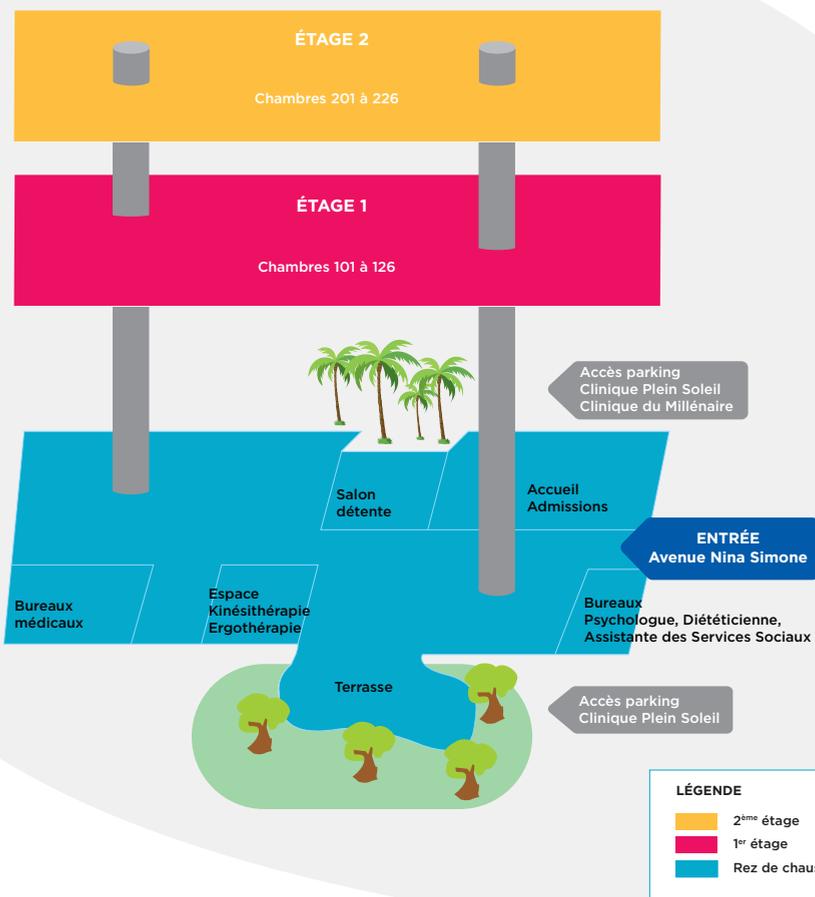
→ CHIFFRES CLÉS

- 69 LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- 640 PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION POLYVALENTS







L'ORGANISATION MÉDICALE

→ LES ÉQUIPES

- Votre surveillance médicale est assurée 24h/24 par une équipe composée de médecins, d'infirmiers et d'aides-soignants.
- Une psychologue, une ergothérapeute, et deux kinésithérapeutes interviennent dans l'établissement sur prescription médicale.
- Une assistante sociale apporte également son concours aux patients et aux familles qui le souhaitent.

La clinique est un établissement de soins de suite et réadaptation qui accueille des patients en suites opératoires ou après la phase aiguë d'une affection.

L'établissement dispose d'un équipement médical conséquent avec arrivée d'oxygène dans toutes les chambres, matériel d'urgence et salle de kinésithérapie et d'ergothérapie.



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Madame Véronique ALBEROLA, Directrice.

Docteur Jean-Marc PIERUCCI

Docteur Hariniriana RANDRIAMAMONJY

Docteur Bora BIRINDWA

Docteur Nicoleta LEFRANC

Médecins.

Monsieur Mathieu ESPINO, Responsable des soins.

Madame Rosalie ROUCHET, Assistante des services sociaux.

Madame Marielle FAU, Psychologue.

Madame Véronique ERB, Diététicienne.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, les tenues sont de couleurs différentes :

-  **Infirmier(e)s : tenue bleue**
-  **Aides-soignant(e)s : tenue orange**
-  **Employé(e)s de service : tenue lilas**

-  **Diététicienne et kinésithérapeutes : tenue blanche et blouse**
-  **Responsable des soins, secrétaires, ergothérapeute, psychologue, assistante sociale : blouse blanche.**

Le nom et la fonction de chaque agent figurent sur sa tenue.

CONTACTS UTILES

 214 avenue Nina Simone
34000 MONTPELLIER

 04 67 51 70 51

Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



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

En 2019, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Plein Soleil 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 et de la qualité et de la sécurité des soins proposés.

→ 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

La clinique Plein Soleil est classée A dans sa catégorie.

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. Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales se réunit périodiquement pour élaborer le programme annuel et en suivre la réalisation. L'équipe opérationnelle d'hygiène et ses correspondants assurent la mise en œuvre de ce programme.

La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous trouverez dans votre chambre une solution désinfectante destinée à l'hygiène des mains ; nous vous invitons à l'utiliser et la proposer aux personnes qui vous rendent visite.

Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec la directrice des soins.



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.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Oc Santé et la clinique Plein Soleil 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
13H00

et

13H30
19H00

du lundi
au vendredi

VOTRE ENTRÉE

→ FORMALITÉS D'ENTRÉE

Vous venez d'un établissement hospitalier public ou privé, vous devez présenter un bulletin d'hospitalisation de cet établissement.

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



vous carte d'immatriculation (carte Vitale) à la Sécurité Sociale 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,



une pièce d'identité, carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour (dans le cadre de notre procédure d'identitovigilance).

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.

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

Tous les documents médicaux nécessaires (courriers médicaux, comptes-rendus opératoires, ordonnances, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

VOTRE CONFORT

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

→ REPAS

à partir de

7H00

Petit-déjeuner
servi en chambre

12H00

Déjeuner
servi en chambre

15H30

Goûter
servi en chambre

18H00

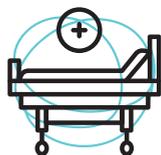
Dîner
servi en chambre

Les menus sont élaborés par une diététicienne en tenant compte des régimes particuliers de certains patients. Ils sont affichés pour la semaine



L'apport extérieur de nourriture et de boissons n'est pas autorisé.

L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est formellement interdit.
Pour des raisons d'hygiène alimentaire, il est interdit de stocker de la nourriture ou des boissons dans les chambres.



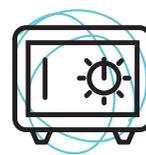
→ CHAMBRE

Deux types de chambres sont proposés selon les disponibilités du moment : chambre particulière ou chambre à deux lits, toutes équipées de salle de bains avec douche et WC. Prévoir un supplément en cas de chambre particulière.



→ INTERNET

Un réseau Wi-Fi est accessible aux patients.



→ 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.



→ TÉLÉPHONE

Un numéro personnel direct vous est attribué dès votre arrivée.

De votre chambre, vous pouvez joindre vos correspondants et vous faire appeler sans passer par le standard. Vos communications sont comptabilisées automatiquement. Lorsque la somme versée est dépensée, vous devez vous rendre à la réception pour disposer d'un nouveau crédit de taxes.

APPELER À L'EXTÉRIEUR

- 1 DÉCROCHEZ VOTRE COMBINÉ.
- 2 COMPOSEZ LE 0.
- 3 ATTENDEZ LA TONALITÉ, COMPOSEZ LE NUMÉRO DE VOTRE CORRESPONDANT.

RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

INDIQUEZ À VOTRE ENTOURAGE VOTRE NUMÉRO PERSONNEL SUIVANT :

04-67-51-70-

CE NUMÉRO SERA CONSERVÉ TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR, MÊME APRÈS UN ÉVENTUEL CHANGEMENT DE CHAMBRE

APPELER LE STANDARD

COMPOSEZ LE **9**

NOS SERVICES



→ LINGE

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement. **Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette :**

- pyjamas, robe de chambre, chaussures d'intérieur adaptées
- serviettes de table
- serviettes, gants et produits de toilette

Si vous devez effectuer une rééducation orthopédique, prévoyez des vêtements et des chaussures adaptés (survêtements, baskets).



→ COURRIER

Votre courrier vous est distribué en chambre. Le courrier en partance peut être déposé affranchi à la réception.



→ LOISIRS

Vous disposez d'un salon de télévision ainsi que d'un espace de convivialité.

L'accès au poste de télévision dans votre chambre est payant (les chambres doubles sont équipées de 2 postes avec écouteurs).

→ PROTHÈSE AUDITIVE ET APPAREIL DENTAIRE

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. Nous ne pouvons en être responsables en cas de perte ou de disparition si vous n'avez pas pris cette précaution. Évitez de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de l'égarer.



VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

Vous pouvez recevoir des visites de 14H00 à 19H00.

Dans les chambres à 2 lits, il est préférable de les prévoir dans les salons ou la terrasse. La présence d'enfants de moins de 7 ans est déconseillée. Les règles de visite peuvent être modifiées en fonction de contraintes extérieures sanitaires ou sécuritaires.

→ SORTIES

Les sorties ne sont autorisées que sur avis médical. Une fois l'autorisation médicale obtenue, vous devez respecter les règles suivantes :

- signaler à l'avance à l'accueil votre absence à un repas,
- respecter les heures de repas prévues par l'établissement,
- soyez présent à l'heure de vos soins.

Les permissions de nuit ou de week-end ne sont pas autorisées.

→ REPAS

Vous avez la possibilité d'inviter famille et amis à déjeuner. Il suffit de prévenir la réception la veille. Pour le samedi, le dimanche ou les jours fériés, il faut s'adresser à la réception le vendredi ou la veille du jour férié.

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

Afin de préserver les libertés, la sécurité et la quiétude de chacun, il vous est demandé d'adopter une attitude à la fois conforme et adaptée au fonctionnement de la clinique, respectueuse des personnes accueillies, des visiteurs et des professionnels amenés à intervenir auprès des personnes prises en charge.

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

→ NUISANCES SONORES

Afin de respecter le repos des autres malades, **le volume sonore des appareils de radio et télévision doit être adapté et réduit à partir de 20h.**

→ HYGIÈNE

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.
Afin de respecter les normes d'hygiène, il est demandé de ne pas garder de fleurs dans la chambre.

→ 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.

→ ALCOOL

L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est formellement interdit.

→ MÉDICAMENTS

Tous les médicaments vous seront prescrits et donnés par l'établissement. Si lors de votre arrivée vous êtes en possession de votre traitement personnel, il vous est demandé de le remettre à votre famille dans les plus brefs délais ou à l'infirmière du service qui vous le restituera à votre sortie.

→ 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.

Votre sortie

→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Plein Soleil est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie.

Les frais inhérents à votre séjour sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20% du prix de journée.

Le forfait journalier et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière, téléphone, repas accompagnant, télévision. Certains de ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle selon le contrat choisi.

Si vous le souhaitez, des facilités de paiement peuvent être accordées (encaissement différé, fractionnement).

Le détail des frais de séjour 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'entretiens individuels avec votre praticien 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. 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 9H00 À 13H00

ET

DE 13H30 À 19H00

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.plein-soleil.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).

→ 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 admissions 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.

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 révoquée 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.



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 et d'une présentation trimestrielle aux services concernés et à la CDU. Vous pouvez prendre connaissance de l'évaluation trimestrielle des questionnaires d'appréciation du séjour dans le hall d'accueil.

La direction, les responsables de service et l'équipe médicale sont à votre disposition tout au long du séjour.

→ 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 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 CDU est la suivante :

VOIX DÉLIBÉRATIVES :

- **Mme Véronique ALBEROLA**, Directrice, représentante légale de l'établissement
- **Mme Micheline CLAES**, au poste de Présidente, représentante des usagers, titulaire ADMD « Association pour le droit à mourir dans la dignité » Tél. : 06 32 09 84 18, Mail : admd.herault-ouest@hotmail.fr
- **Mme Marcelle BERVELT**, représentante des usagers, titulaire ADMD « Association pour le droit à mourir dans la dignité » Mail : dlpd34@live.fr
- **M. Gérald ROTMAN**, représentant des usagers, suppléant FNATH « Association des accidentés de la vie » Tél. : 06 51 92 82 88, Mail : zlamasalomon@outlook.fr
- **M. Gilbert LEVACHER**, représentant des usagers, suppléant FNATH « Association des accidentés de la vie »
- **Dr Hariniriana RANDRIAMAMONJY**, Médecin, Présidente de la CME, médiatrice médicale, titulaire
- **Dr Jean-Marc PIERUCCI**, médiateur médical, suppléant
- **M. Mathieu ESPINO**, médiateur non médical, titulaire
- **Mme Marielle FAU**, médiateur non médical, suppléant

→ LISTE DES BÉNÉVOLES INTERVENANTS DANS L'ÉTABLISSEMENT

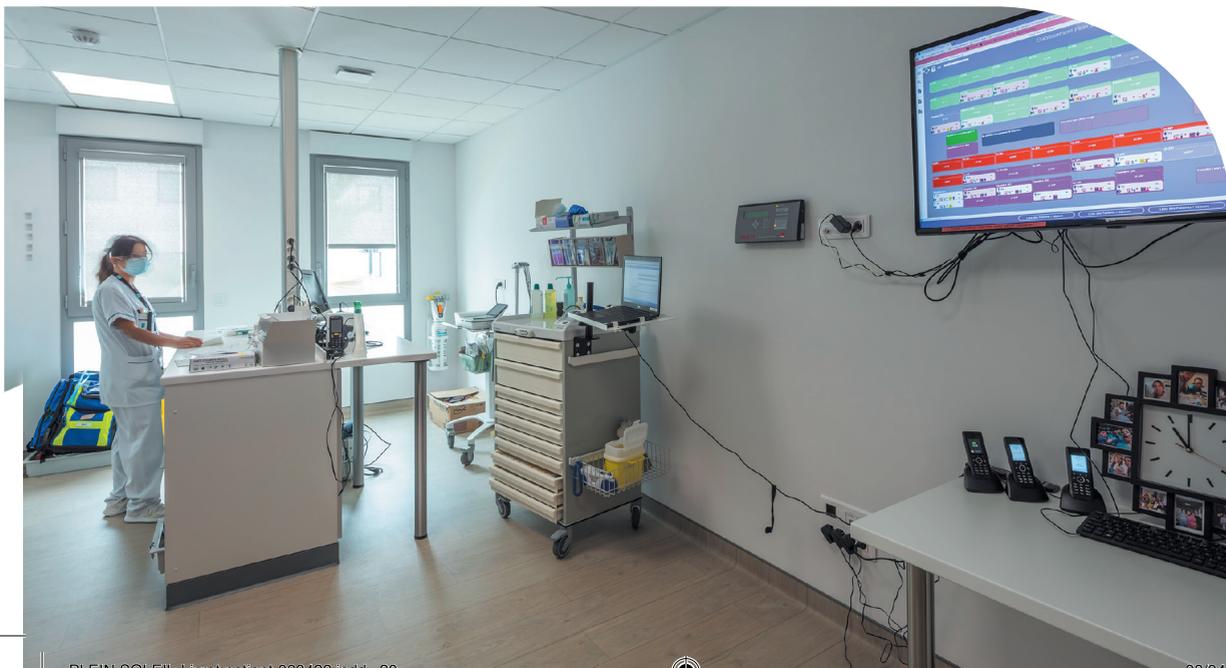
Association VMEH - Visite des Malades en Établissements Hospitaliers

L'équipe de soins indique les patients qui seraient susceptibles d'être intéressés. Le patient est libre de refuser la visite ou peut au contraire en faire lui-même la demande.

Des bénévoles rendent visite aux patients tous les jeudis.

23 rue du Péras - 34980 Saint-Clément-de-Rivière

Président : Claude Robin - 04 67 84 88 92 - <http://vmeh34.chez-alice.fr>



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.

→ PRINCIPES GÉNÉRAUX

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.

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



COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ



VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT



FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES



EXPRIMER LES BESOINS



AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES



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



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



CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE



METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

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



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 PLEIN SOLEIL

Soins de suite polyvalents

214 avenue Nina Simone

34000 Montpellier

TEL 04 67 51 70 51

www.plein-soleil.fr