LIVRET D'ACCUEIL

Clinique **Plein Soleil**

Balaruc-les-Bains

Soins de suite et réadaptation

oc santé

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

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 1 21/02/2019 09:55

Bienvenue

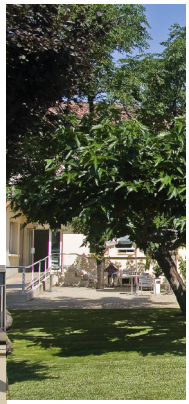
Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

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 pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Nous vous invitons à consulter notre site internet **www.oc-sante.fr** pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 2 21/02/2019 09:55



Repères 4
Organisation médicale 7
Vie pratique 8
Formalités administratives 12
Vos droits et obligations 14
Information douleur 20
Charte de la personne hospitalisée 22

LA CLINIQUE PLEIN SOLEIL EST CERTIFIÉE PAR L'HAS (Haute Autorité de Santé)

Le compte-rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site internet de l'HAS www.has.fr, rubrique certification.

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, la clinique Plein Soleil a réalisé son bilan carbone, opération co-financée par le FEDER et a signé la charte « Two for Ten » qui l'engage à respecter les 10 gestes essentiels pour réduire ses consommations et émissions de gaz à effet de serre de 20% d'ici 2020.

l'Europe s'engage en Languedoc-Roussillon avec le FEDER

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 3 21/02/2019 09:55

Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la clinique Plein Soleil. Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil ou au secrétariat.

Madame Véronique ALBEROLA
Directrice.

Docteur Jean-Marc PIERUCCI
Docteur Hariniriana RANDRIAMAMONJY
Docteur Élise CORDIER
Médecins.

Madame Roxane BUNEL
Pharmacienne.

Madame Marie-Claire CONDAMINES
Directrice des soins et responsable qualité.

Monsieur Jérémy JOUETTE
Infirmier coordonnateur.

Madame Christine ROLLET
Assistante direction - Responsable RH.

Madame Odile VIEUXMAIRE
Assistante sociale.

Madame Kelly RICHARD
Psychologue.

Madame Véronique ERB
Diététicienne - Assistante qualité.

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 :

INFIRMIÈRES :
tenue bleue.

AIDES SOIGNANTES :
tenue orange.

EMPLOYÉES DE SERVICE :
tenue lilas.

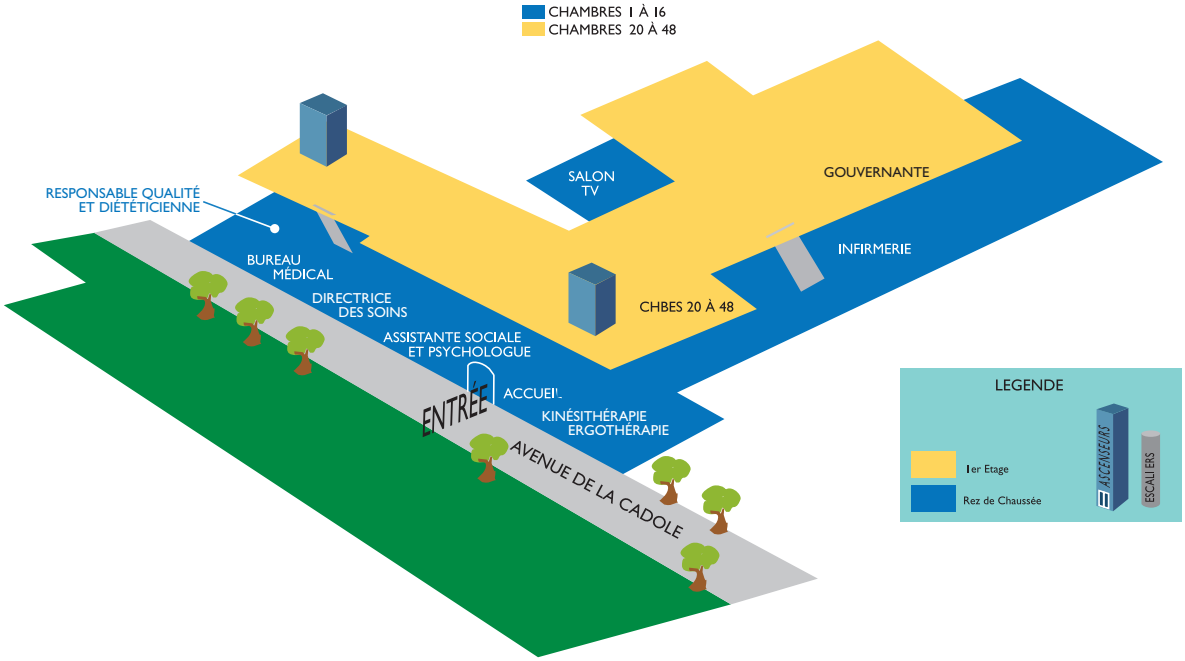
DIÉTÉTICIENNE ET KINÉSITHÉRAPEUTE :
tenue blanche et blouse.

DIRECTRICE DES SOINS, SECRÉTAIRES, ERGOTHÉRAPEUTE, PSYCHOLOGUE, ASSISTANTE SOCIALE, IDEC ET ASSISTANTE DIRECTION :
blouse blanche.

De plus, le nom et le grade de chaque agent figurent sur sa tenue.

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 4 21/02/2019 09:55

Repères



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 directrice des soins.

Repères

La clinique Plein Soleil bénéficie du climat doux et ensoleillé de la station côtière de Balaruc-les-Bains.

Située à 25 km de Montpellier, elle est facilement accessible à partir de l'autoroute A9 (sortie n° 33 Sète - Balaruc - Poussan) ou par le train (gare de Sète à 8 km).

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 6 21/02/2019 09:55

Organisation médicale

Les équipes

Votre surveillance médicale est assurée 24h/24 par une équipe composée de médecins, d'infirmiers, d'aides soignantes, d'une directrice des soins et d'un infirmier coordonnateur.

Une psychologue, une ergothérapeute, deux kinésithérapeutes et une orthophoniste 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.

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

Les repas sont préparés dans les cuisines de l'établissement par le chef et son équipe. Les horaires des repas sont les suivants :

Petit-déjeuner : à partir de 7h30,

Déjeuner : 12h00,

Goûter : 16h00,

Dîner : 19h00,

Tisane : 21h00.

Les repas sont servis en chambre. Les menus sont élaborés par une diététicienne en tenant compte des régimes particuliers de certains patients. Ils sont affichés pour la semaine à l'entrée de la salle de kinésithérapie. Vous avez la possibilité d'inviter famille et amis quel que soit le jour, il suffit de prévenir la réception avant 10h00 pour le déjeuner et avant 17h00 pour le dîner (pour le samedi, le dimanche ou les jours fériés, il faut s'adresser à la réception le vendredi ou la veille du jour férié).

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.

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 8 21/02/2019 09:55

Vie pratique

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.

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. Vous pouvez également utiliser le coffre-fort individuel qui équipe les chambres particulières, laissez la porte ouverte (penne rentré) au moment du départ.

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.

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.

Une laverie et un pressing à proximité de l'établissement peuvent prendre en charge vos effets personnels.
Il est interdit d'étendre du linge aux balcons.
Si vous devez effectuer une rééducation orthopédique, prévoyez des vêtements et des chaussures adaptés (survêtements, baskets).

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

- Décrochez votre combiné
- Composez le 0
- Attendre la tonalité
- Composez le numéro de votre correspondant

APPELER LE STANDARD

- Composez le 9

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

WiFi

Un réseau WiFi est accessible aux patients.

Courrier

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

Services

Vous pouvez faire appel aux services d'un pédicure, d'une esthéticienne et d'une coiffeuse (information à l'accueil).

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 10 21/02/2019 09:55

Visites

Vous pouvez recevoir des visites de 14h00 à 20h00, dernières entrées à 19h30. Dans les chambres à 2 lits, il est préférable de les prévoir dans les salons ou le jardin.

La présence d'enfants de moins de 6 ans est déconseillée.

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.

Tri des déchets

Vous êtes invité à participer à notre démarche environnementale (tri sélectif en chambre).

Loisirs

Un service de prêt gratuit de livres a lieu chaque mardi après-midi.

Vous disposez de deux salons de télévision.

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

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 11 21/02/2019 09:55

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 :

- **votre 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 ou espèces vous sera demandé.

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

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 12 21/02/2019 09:55

Formalités administratives

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).

NB : Le détail des frais de séjour est disponible à l'accueil sur simple demande.

1 – 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.

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.

Tabac

Conformément au décret 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. Le vapotage est également interdit suivant le décret du 1er octobre 2017-633.

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.

Droits et obligations

2 – 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.

3 – 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.

4 – 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.

5 – Directives anticipées

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

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.
Les directives anticipées peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 15 21/02/2019 09:55

6 – 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 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.

7 – Modalités d'accès au dossier administratif

Le secrétariat est ouvert de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

8 – Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(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 la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.
La direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP). 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.

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 Marie-Claire CONDAMINES, au poste de Vice-présidente, médiatrice non médicale, suppléante
Directrice des soins et responsable assurance qualité et gestion des risques

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. Roger SERVEILLE, représentant des usagers, suppléant
ALRIR « Amical Languedoc-Roussillon des insuffisants respiratoires »

Dr Hariniriana RANDRIAMAMONJY, Médecin, Présidente de la CME, médiatrice médicale, suppléante

Dr Jean-Marc PIERUCCI, médiateur médical, titulaire

Médecin

Mme Christine ROLLET, médiatrice non médicale, titulaire
Assistante de direction

■ VOIX CONSULTATIVE :

Véronique ERB, Diététicienne, Assistante Qualité.

Liste des bénévoles intervenants dans l'établissement

Association pour le développement des soins palliatifs
Assure la sélection, la formation à l'accompagnement et le soutien continu des bénévoles.
Action des bénévoles auprès des malades ou des professionnels qui en font la réclamation.
Le patient peut demander la venue des bénévoles auprès du personnel soignant ou non soignant qui transmettra la demande.
ASP Béziers Hérault - MVA Boîte 103 - 15 rue Margueritte - 34500 Béziers
04 64 28 67 60 - aspbenevoles@wanadoo.fr

Culture et bibliothèque pour tous
Le prêt de livres se fait gratuitement aux malades.
La Clinique met à disposition des bénévoles les moyens nécessaires de distribuer les livres.
Les bibliothécaires bénévoles passent tous les mardis dans les chambres.
Centre Départemental - Le Peyrou - Bât. 4 - Rue Alphonse Nourrit - 34000 Montpellier
04 67 58 47 75

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 17 21/02/2019 09:55

Association VMEH – Visite des Malades en Etablissements 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

9 – Evaluation de la satisfaction des usagers

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.

10 – La lutte contre les infections nosocomiales

La clinique Plein Soleil est classée A dans sa catégorie. Elle fait partie des établissements ayant le score le plus élevé. Vous pouvez consulter ces résultats sur le site du ministère : www.sante.gouv.fr
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.

En voici les actions principales :

- prévenir en formant le personnel, les médecins, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins (hygiène des mains, entretien des locaux, précautions "standard", mesures d'hygiène renforcée, sondage urinaire, pansements)
- surveiller l'apparition d'infections en continu, en collaboration avec le laboratoire,
- réaliser des audits de pratiques,
- surveiller en continu les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques,
- contrôler, pour en limiter les effets par des traitements adaptés et des soins appropriés, (pouvant aller le cas échéant jusqu'à des mesures d'intérêt collectif telles l'isolement du patient sans que ce soit lié à la gravité de son état),
- surveiller la qualité de l'eau et des surfaces par un plan annuel de contrôle environnemental.

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.

11 – 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.

12 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Plein Soleil, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Elles font l'objet d'une collecte et de traitements par les professionnels de la Clinique Plein Soleil et du Groupe Oc Santé.
En tant que responsable de ces traitements, la Clinique Plein Soleil 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 Oc Santé/Démarche qualité/Protection des données personnelles). Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez adresser un mail à dpo@oc-sante.fr.

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 19 21/02/2019 09:55

Contrat d

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

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager votre douleur, **c'est possible.**

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : injections, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager.

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

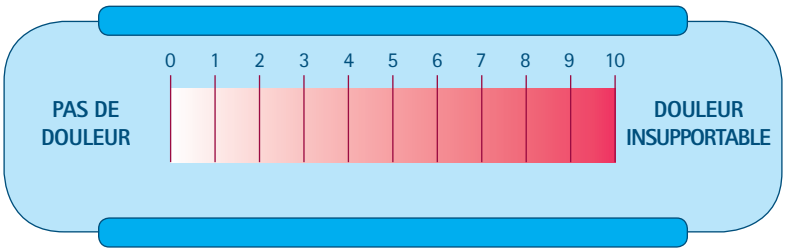
Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.
Vous devez nous aider dans la prise en charge de votre douleur.

- En nous signalant très précocement cette douleur afin de la traiter au plus tôt : le traitement est plus efficace s'il est administré avant l'apparition de l'accès douloureux.
- En évaluant l'intensité de votre douleur sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas de douleur et 10 = douleur insupportable) et en repérant les moments où elle survient et ses facteurs déclenchant.
- En nous informant rapidement de l'efficacité des traitements antalgiques et de leurs éventuels effets secondaires (constipation, nausées, somnolence, troubles urinaires).



Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 20 21/02/2019 09:55

: d'engagement contre la douleur

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- **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.**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique...

Votre participation est essentielle,

nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.1110-5 du code de la santé publique "*...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...*"

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 axes :

INFORMER : une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

ORGANISER : la clinique a constitué une équipe douleur chargée de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.

ADAPTER : notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.

EVALUER : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 21 21/02/2019 09:55

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.

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 22 21/02/2019 09:55

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. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

Plein Soleil_Patient_24p_SOL-2019-LA-2.2_190219.indd 23 21/02/2019 09:55

LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE OC SANTÉ

MONTPELLIER	■ Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique* ■ Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie* ■ Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique* ■ Home Santé H.A.D. - *hospitalisation à domicile* ■ Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle, EVC-EPR* ■ Résidence Les Glycines - *EHPAD* ■ Terrasses des Glycines - *résidence senior*
CASTELNAU-LE-LEZ	■ Centre Bourgès - *rééducation neurologique*
BALARUC-LES-BAINS	■ Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*
GALLARGUES	■ Clinique Les Oliviers - *soins de suite, réadaptation nutritionnelle*
VÉRARGUES	■ Clinique Stella - *psychiatrie*
BÉZIERS	■ Clinique La Pergola - *psychiatrie*
MONTARNAUD	■ Clinique Saint-Antoine - *géronto-psychiatrie*
PIGNAN	■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*
FLORENSAC	■ Résidence Les Lavandes - *EHPAD*
PARIS XI^{e}	■ Clinique du Mont-Louis - *médecine, chirurgie*

oc santé

HOSPITALISATION À DOMICILE
Home Santé H.A.D.

Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.

Créé en 2010, Home Santé H.A.D. permet aux patients de bénéficier de soins d'une intensité et d'une rigueur de nature hospitalière au sein de leur domicile, leur maison de retraite ou leur établissement médico-social.

Proposée uniquement sur prescription médicale du médecin hospitalier ou traitant, l'hospitalisation à domicile permet de raccourcir ou d'éviter certaines hospitalisations à temps complet.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable des soins de votre établissement de santé, à votre médecin ou directement à : Home Santé H.A.D.

174-194, avenue Nina Simone - 34000 Montpellier - Tél : 04 99 53 65 95 - Fax : 04 99 53 65 94
e-mail : info@home-sante.fr - Site internet : www.oc-sante.fr

Crédits photos : © Jean Deguilhem, Claude O'Shugrue, Gilles Vallet, Zeppe Line, Fotolia

SOL-2019-LA-2.2 **KOZY.** pour le Groupe Oc Santé / Février 2019

oc santé

Clinique
Plein Soleil

23, avenue de la Cadole - 34540 Balaruc-les-Bains
Tél : 04 67 51 70 51 - Fax : 04 67 43 66 12

PEFC IMPRIM'VERT