



LIVRET D'ACCUEIL

Vérargues
Psychiatrie

Clinique
Stella



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



Bienvenue

Construite en 1965 au cœur d'un parc de dix hectares, la clinique Stella est un lieu d'accueil et de soins.

Les médecins et l'ensemble du personnel soignant, administratif et de service seront à votre écoute.

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.

Pensez à apporter ce livret lors de votre hospitalisation.



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



Repères	4
Organisation médicale	6
Vie pratique	8
Formalités administratives	12
Vos droits et obligations	14
Information douleur	20
Charte de la personne hospitalisée	22

LA CLINIQUE STELLA 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.

Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la clinique Stella.

Pour les joindre, appelez la réception en composant le 9.

Madame Jacqueline BÉALLE, Directrice.

Docteur CASTELNAU, Président de la CME.

Docteur Salomé BESHAN, Médecin généraliste résident.

Docteur Leila RICARD, Médecin généraliste résident.

Docteur Marie-Hélène HAPPE, Médecin généraliste résident.

Madame Christine BOUCHET, Responsable Qualité, relation avec les usagers.

Madame Elodie PONCE et **Sabrina MOY**, Responsables des soins.

Madame Martine MENELLA, Responsable hôtellerie.

Monsieur Marc CECILIA, Responsable restauration.

Monsieur Florent TORRO, Responsable technique.

Docteur Catherine AUGER SUREAUX, Médecin psychiatre.

Docteur Camille CASTANY, Médecin psychiatre.

Docteur Christian CASTELNAU, Médecin psychiatre.

Docteur Aurélie CHOPIN, Médecin psychiatre.

Docteur Yohan MATEO, Médecin psychiatre.

Docteur Claude HEINRICH, Médecin psychiatre.

Docteur Jad SABBAGH, Médecin psychiatre.

Docteur Jocelyne SULTAN, Médecin psychiatre.

Docteur Élodie VERBEKE, Médecin endocrinologue.

Docteur Patrick LEFEBVRE, Médecin endocrinologue.

Docteur Floriane TARUFFI, Médecin addictologue



L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien au malade ou aux familles. Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations auprès de la responsable de l'accueil.

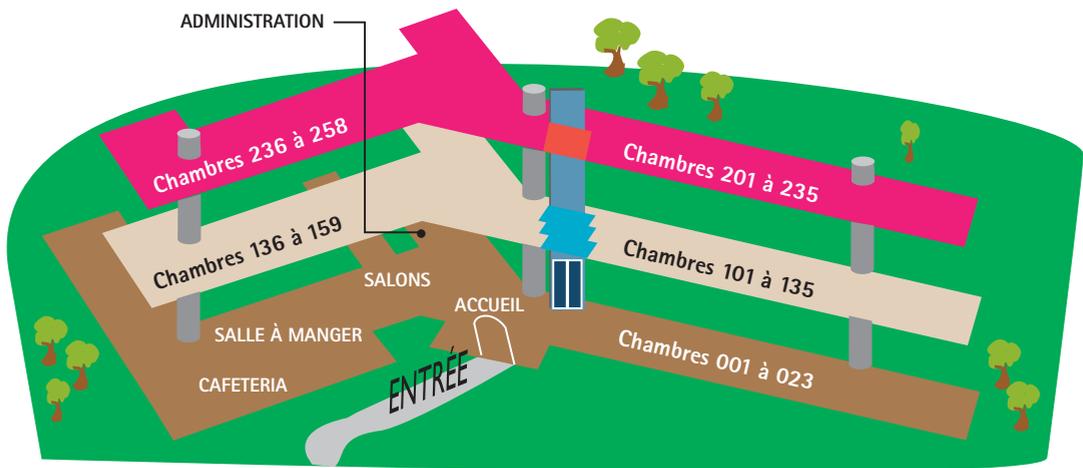
Repères

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, chaque personne porte un badge indiquant son prénom et sa fonction, et une tenue blanche dont la couleur du liseré est propre à chaque catégorie :

- blouse blanche courte pour les **responsables de soins**,
- liseré bleu marine pour les **infirmiers(es)**,
- liseré vert pour les **aides-soignants(es)**,
- liseré jaune pour les **agents de service**.

L'infrastructure

Les services d'hospitalisation sont répartis sur trois niveaux.





Les médecins psychiatres de la clinique définissent avec vous le mode de prise en charge institutionnelle : activités thérapeutiques, relations avec l'extérieur et circulation à l'intérieur de la clinique.

Durant votre séjour, vous êtes sous leur responsabilité et vous devez vous engager à suivre assidûment le programme de ces activités établi d'un commun accord.



Organisation médicale

La prise en charge thérapeutique, la qualité des soins et le bon fonctionnement de la clinique nécessitent l'intervention de toute une équipe expérimentée sous la responsabilité des médecins psychiatres.

Cette équipe comprend des infirmiers(es) et aides-soignants(es) diplômés, un ergothérapeute, une assistante sociale, cinq psychologues et un éducateur sportif.

La variété des installations, dont dispose l'établissement, permet de développer un grand nombre d'activités :

- thérapie de groupe et individuelle sur prescription, psychodrame, groupe des troubles du comportement alimentaire, éducation à la santé addictions, éducation à la santé bipolaires,
- atelier d'écriture, groupe gestion des émotions, groupe addictions, ressources de changement, ergothérapie,
- relaxation, groupe alcool au féminin, sophrologie, improvisation théâtrale.
- danses, randonnée, tennis, volley-ball, basket-ball, hand-ball, football, piscine l'été,
- gym-kiné sur prescription.



L'équipe médicale assure une permanence 24h/24, tous les jours de l'année.



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

Repas / Self

Le petit-déjeuner est servi à 8h en chambre.

Le self est ouvert de 11h45 à 12h30 et de 18h45 à 19h15.

Pour des raisons d'hygiène, l'apport extérieur de nourriture et de boissons est limité. La consommation ou la **possession de boissons alcoolisées ou de stupéfiants est strictement interdite.**

Des distributeurs de boissons sont installés à la cafétéria.

Chambre

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



Vie pratique

Valeurs

La clinique n'est pas responsable, en cas de vol ou de perte, des valeurs, objets, effets personnels, bijoux.

Conformément à la loi du 6 juillet 1992, vous pouvez déposer dans le coffre de l'établissement des sommes d'argent limitées à 300 €. Toute autre valeur et bijoux ne sont pas acceptés.

Les chambres sont équipées de coffre.

- Les dépôts et retraits se font à l'accueil :
 - du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h00.
- La distribution de monnaie et de timbres se fait à l'accueil :
 - du lundi au vendredi, de 10h30 à 18h00 ;
 - samedi, dimanche et jours fériés de 9h à 16h00.

Linge

Tout le linge de literie, dont vous avez besoin pendant votre séjour, est fourni par la clinique. Pour des raisons d'hygiène, votre linge de literie n'est pas accepté dans l'établissement.

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette :

- pyjamas, robe de chambre, pantoufles,
- serviettes de table,
- serviettes, gants et produits de toilette.

Nous vous conseillons de prévoir une tenue sportive pour participer aux séances de relaxation et aux activités sportives (survêtement, short ou pantalon, tricot léger, chaussures de sport style basket ou tennis, maillot de bain l'été). Le blanchissage de votre linge personnel peut être assuré par une entreprise extérieure à votre charge.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. L'ouverture de la ligne est réalisée sur demande.





Accès WiFi

L'ouverture est réalisée sur demande du patient à l'entrée ou du lundi au vendredi de 16h à 18h. L'accès est gratuit.

Visites

Sauf contre-indication médicale, vous pouvez recevoir des visites les mercredi et jeudi de 14h à 18h30 et les samedi et dimanche de 10h à 18h30. Si vous le désirez, vous pouvez accueillir des membres de votre famille pour le déjeuner du samedi, dimanche et jours fériés. Les tickets sont disponibles à la cafétéria. Les visites dans les chambres sont interdites.

Courrier

Votre courrier est distribué par les IDE de votre étage.

Voici notre adresse postale :

Clinique Stella - Château de Vérargues - 34400 Vérargues.

Le courrier en partance doit être déposé affranchi dans la boîte aux lettres de l'accueil avant 10 h.

Télévision

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter son poste de télévision. Toutes les chambres de la clinique sont équipées de télévisions, dont l'utilisation fait l'objet d'un forfait journalier (qui peut être pris en charge par votre mutuelle). Une caution est demandée à l'entrée pour l'utilisation de la télécommande.

Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de l'accueil.

Développement durable

Afin de limiter la consommation de gobelets jetables, un gobelet réutilisable vous sera donné chaque matin. Le premier gobelet vous sera remis à votre entrée contre une caution de 1 euro (ou comprise dans la caution globale).

Permissions

Toute sortie en dehors des limites de la clinique doit faire l'objet d'une permission faite par votre médecin.

Les permissions sont limitées à 12 heures. Elles s'effectuent pendant le week-end.

En semaine, les sorties doivent être exceptionnelles.

La conduite automobile est soumise à une autorisation médicale.

Les promenades dans le parc sont rigoureusement limitées aux clôtures existantes dans le respect des propriétés voisines.



Clés

Les chambres sont fermées à clé.
Il vous est remis un trousseau de clés lors de votre entrée contre une caution qui vous sera rendue le jour de la sortie.

Parking

Un parking est à votre disposition. L'établissement dégage sa responsabilité pour les dégâts ou vols pouvant être constatés sur tout véhicule garé sur sa propriété.

Fleurs et plantes en pot

Afin de respecter les normes d'hygiène, il est préférable de ne pas garder de fleurs dans la chambre.

Caution

Une caution de 40 € vous sera demandée à l'entrée pour l'utilisation des clés de la chambre, de la télécommande et du gobelet. Elle vous sera rendue le jour de votre sortie.

Autres

Une lingère, un coiffeur, une esthéticienne et un podologue sont à votre disposition moyennant rémunération. Les tarifs et les coordonnées sont affichés dans l'établissement.





Votre entrée

Le bureau des entrées est ouvert de 10h à 18h du lundi au jeudi et de 10h à 17h le vendredi.

Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de ne plus quitter l'établissement afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.

Toute entrée doit se présenter à l'accueil.

Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des entrées.

Merci de vous munir des documents suivants :

- votre carte Vitale,
- votre carte de mutuelle,
- votre carte d'identité,
- 1 chèque de caution pour les clés de votre chambre, la télécommande, le gobelet.

Merci d'emporter avec vous :

- vos dernières ordonnances,
- vos médicaments habituels (hors psychiatrie, pour 3 jours uniquement),
attention, ne pas amener plus d'une boîte de traitement,
- quelques effets personnels à limiter en quantité (possibilité des services d'une lingère moyennant rémunération).



Formalités administratives

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 au bureau des entrées.

Formalités de sortie

- Votre médecin psychiatre fixera avec vous la date de votre sortie.
- Les sorties ont lieu à partir de 9h du lundi au jeudi.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique Stella est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles.

Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale.

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation.

Le forfait journalier et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge (chambre particulière).

NB : Le détail des tarifs des différents frais est affiché dans l'établissement et disponible sur le site internet



1 – Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

Le calme et la courtoisie sont nécessaires au repos de chacun. Ils sont de plus les garants d'un séjour agréable.

Pour le repos et le confort de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement, à réduire le volume sonore des appareils de radio et télévision, à adopter une tenue vestimentaire correcte et à regagner votre chambre avant 22h30.

Hygiène

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

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. De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement.

Cigarettes électroniques

Il est interdit de vapoter dans les lieux communs.

Un règlement vous sera remis lors de votre entrée.

2 – Principales consignes de sécurité

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs.

Sont rigoureusement interdites : la détention d'objets et de produits dangereux ou toxiques (rasoirs mécaniques, couteaux), l'utilisation d'appareils électriques dans les chambres autres que le téléphone portable ou l'ordinateur portable.



Droits et obligations

3 – 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 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 – 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.





5 – 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 remplissant le formulaire dédié, 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.

6 – Modalités d'accès au dossier administratif

La secrétaire médicale est joignable au 04 99 63 63 72 et par mail (secretariat.medical@cl-stella.fr) du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 16h (le bureau est fermé le mercredi après-midi).



7 – La commission des usagers

Dans chaque établissement une commission des usagers CDU est mise en place.

Cette dernière est composée :

- de la directrice ;
- d'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin (cf. paragraphe suivant) ;
- de deux représentants des usagers. Ces derniers sont membres d'association. Ils n'ont aucun lien avec l'établissement. Ils portent la parole des patients.

La commission travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades. C'est un lieu d'observation, de synthèse et de propositions. Son activité vient en complément d'autres procédures telles que la certification de la Haute autorité de santé, la gestion des risques ou la lutte contre les infections nosocomiales. La liste des membres est affichée dans l'établissement.

Des fiches d'information sont à votre disposition à l'accueil, au bureau des entrées et en salle d'attente. N'hésitez pas à les demander !

Exemple d'action menée par la CDU : mise à jour du questionnaire de satisfaction.

8 – Votre avis nous intéresse

Vous êtes les mieux placés pour nous aider à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour le remplir.

Vous pouvez également faire part de vos suggestions ou de vos griefs oralement auprès des responsables de soins. En cas d'impossibilité ou si vous avez besoin de plus d'explications, vous pouvez adresser une plainte ou une réclamation à la direction.

En cas de plainte ou réclamation, les médiateurs médecin et/ou non médecin peuvent intervenir à votre demande ou sur la demande de la direction. Dans ce cas, vous pouvez vous faire accompagner par un représentant des usagers.

Exemple d'actions menées suite aux remarques des patients : création d'un livret d'information sur les activités ; élaboration d'un plan des salles de groupes et installations sportives remis à l'entrée.





9 – Indicateurs qualité et sécurité des soins

La Haute Autorité de Santé (HAS) demande aux établissements de santé d'évaluer leurs pratiques sur différentes thématiques.

Les infections nosocomiales

La clinique Stella 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 : scopesanté.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 CLIN, 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,
- réaliser des audits,
- surveiller la qualité de l'eau et des surfaces par un plan annuel de contrôle environnemental.

La tenue du dossier patient

La bonne tenue du dossier patient est un élément important. Il reflète la qualité de la prise en charge par son exhaustivité et sa clarté. Il doit permettre aux différents intervenants d'avoir accès en temps réel à toutes les informations utiles à une bonne prise en charge.

Le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation

Cet item évalue la qualité et le délai d'envoi au médecin traitant du courrier de sortie.

Le suivi du poids

En France, le dépistage des troubles nutritionnels s'inscrit dans les priorités de santé publique. Ainsi, chaque patient doit être pesé lors de son entrée puis durant son séjour.

Les résultats de ces évaluations sont affichés dans l'établissement. Vous pouvez également les consulter sur le site géré par la HAS : www.scopesanté.fr

Si, au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec le responsable de service.



10 – 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.

11 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Stella, 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 Stella et du Groupe Oc Santé.

En tant que responsable de ces traitements, la Clinique Stella 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-stella.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.

L'établissement est placé sous vidéosurveillance par la société LAT pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 29 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la société LAT et par les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits Informatique et Liberté, 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.



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.

Traiter ou soulager.

Les **douleurs aiguës.**

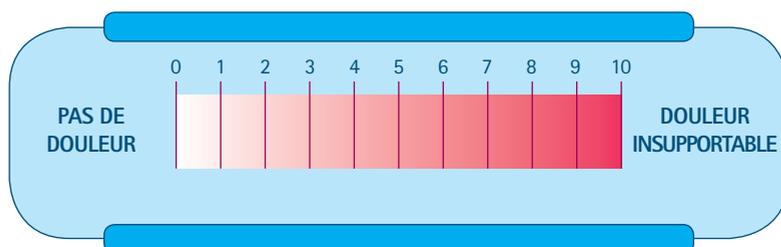
Les **douleurs chroniques.**

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 grâce à l'utilisation d'une échelle.
- En nous informant rapidement de l'efficacité des traitements antalgiques et de leurs éventuels effets secondaires (constipation, nausées, somnolence, troubles urinaires).



: 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 (CLUD).

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.

Nous serons à l'écoute
de votre souffrance morale
et de votre douleur physique
durant cette hospitalisation.



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.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande dans les infirmeries. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

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*



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



Clinique Stella

Château de Vérargues - 34400 Vérargues
Tél : 04 99 63 63 63 - Fax : 04 67 86 06 15
e-mail : admissions@cl-stella.fr