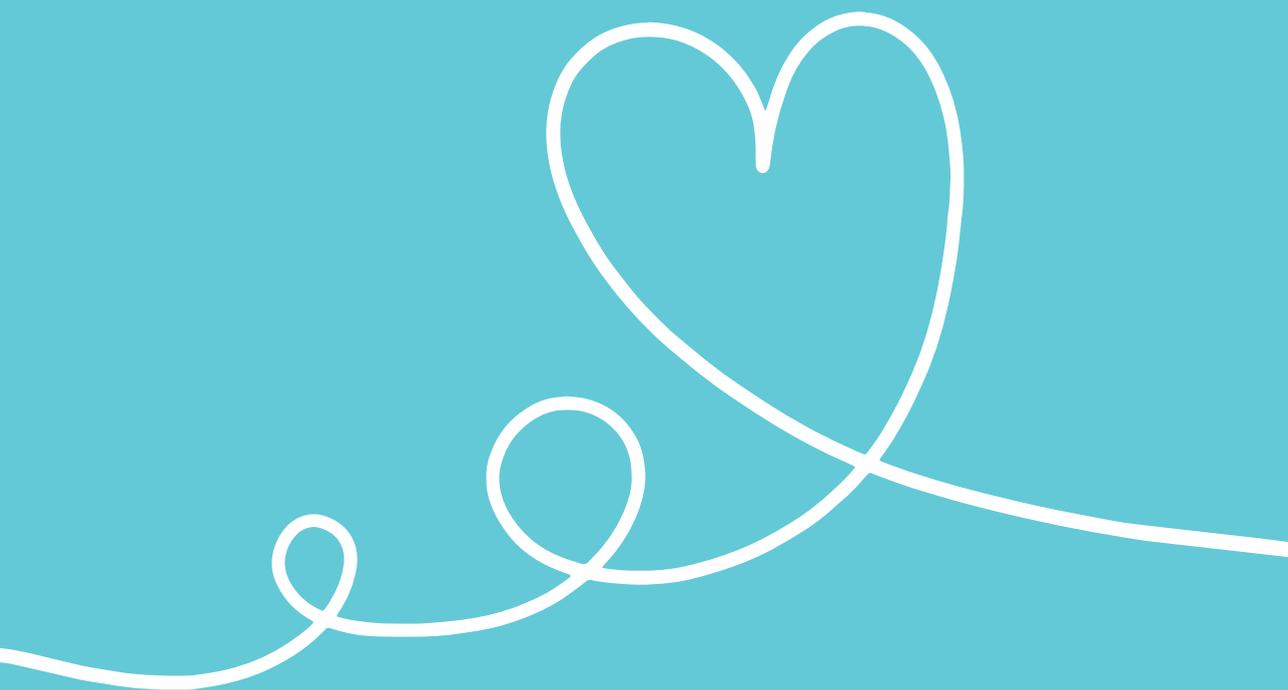


CLINIQUE CLÉMENTVILLE

Médecine - chirurgie - obstétrique



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Hospitalisation complète

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

Bienvenue

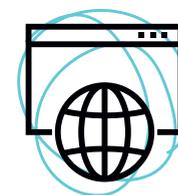
Sommaire

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 4 Un établissement
Oc Santé | 26 Votre sortie |
| 16 Nos engagements | 28 Vos droits |
| 19 Votre séjour | 36 Charte de la personne
hospitalisée |
| 22 Votre confort | 38 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.oc-sante.fr (**rubrique nos établissements**) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

La clinique Clémentville est un établissement du groupe



2500 LITS ET PLACES
 3300 SALARIÉS
 800 MÉDECINS
 + DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES
 270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE
 420 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD
 4700 NAISSANCES PAR AN
 76 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN





LA CLINIQUE CLÉMENTVILLE

La clinique Clémentville est un établissement de **Médecine-Chirurgie-Obstétrique** situé au cœur de Montpellier. Établissement privé le plus ancien du cœur de ville, il a su se moderniser pour accueillir notamment aujourd'hui :

- le **premier pôle privé en cancérologie** de Montpellier (chimiothérapie, radiothérapie, chirurgie des cancers mammaires, digestifs, gynécologiques, O.R.L. et maxillo-faciaux, oncologie médicale et onco-hématologie). En 2020, la Clinique Clémentville s'est équipée d'un 4^{ème} accélérateur de particules dernière génération, robotisé et guidé par l'image : le Cyberknife®
- une **maternité de niveau II A ainsi qu'un Centre Périnatal de Proximité situé à Lunel**
- un **pôle chirurgical et médical** : sénologie, orthopédie, chirurgie viscérale et digestive, proctologie, chirurgie de l'obésité, O.R.L., gastro-entérologie, médecine interne, pneumologie, rhumatologie, hématologie, gynécologie, chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique, chirurgie vasculaire...

→ ET AUSSI...

- **Un centre Douleur Chronique**
Le Centre de la clinique Clémentville dont le responsable est le Dr Claude MANN pour la prise en charge des adultes.
- **Le CLEM : Centre de soins non programmés**
Le CLEM propose une **prise en charge rapide en médecine et en traumatologie, sans rendez-vous**, du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 13h. Constitué de médecins généralistes exerçant jusqu'alors au sein de services d'urgences et d'infirmiers, ce centre offre aux patients une alternative aux services d'urgences.

→ CHIFFRES CLÉS

- **191** LITS ET PLACES
- **15 000** SÉJOURS PAR AN
- **1 800** NAISSANCES PAR AN
- **8 800** PASSAGES PAR AN EN AMBULATOIRE
- **15 000** SÉANCES DE CHIMIOTHÉRAPIE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- ALGOLOGIE - CENTRE DOULEUR CHRONIQUE
- ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES
- ANESTHÉSIE - RÉANIMATION
- BIOLOGIE MÉDICALE
- BIOLOGIE MOLÉCULAIRE
- CANCÉROLOGIE
- CARDIOLOGIE
- CENTRE DE CONSULTATIONS SANS RENDEZ-VOUS - CLEM
- CHIRURGIE BARIATRIQUE
- CHIRURGIE DE LA FACE ET DU COU
- CHIRURGIE DE LA SURDITÉ
- CHIRURGIE DENTAIRE
- CHIRURGIE DU RACHIS
- CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE
- CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE
- CHIRURGIE ORALE
- CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE
- CHIRURGIE PLASTIQUE, RECONSTRUCTRICE ET ESTHÉTIQUE
- CHIRURGIE SÉNOLOGIQUE
- CHIRURGIE UROLOGIQUE
- CHIRURGIE VASCULAIRE
- CHIRURGIE VISCÉRALE ET DIGESTIVE
- DERMATOLOGIE
- GASTRO-ENTÉROLOGIE ET HÉPATOLOGIE
- GYNÉCOLOGIE MÉDICALE
- GYNÉCOLOGIE - OBSTÉTRIQUE
- INFECTIOLOGIE
- MÉDECINE GÉNÉRALE
- MÉDECINE INTERNE
- MÉDECINE NUCLÉAIRE
- MÉDECINE VASCULAIRE
- NUTRITION
- ONCO-GÉNÉTIQUE
- ONCO-HÉMATOLOGIE
- ONCOLOGIE
- ONCOLOGIE MÉDICALE
- O.R.L.
- PÉDIATRIE
- PNEUMOLOGIE
- PROCTOLOGIE
- RADIODIAGNOSTIC ET IMAGERIE MÉDICALE
- RADIOTHÉRAPIE
- RHUMATOLOGIE
- SOINS PALLIATIFS
- STOMATOLOGIE





Algologie Centre de douleur chronique	
Dr MANN Claude	04 67 57 41 16
Anatomie et Cytologie pathologiques	
Dr ABBEY-TOBY Adje	04 67 61 10 15
Dr ADRIANSEN Aurélie	04 99 23 32 68
Dr BADSI Alena	04 67 61 10 15
Dr BERNARD-DECOT Cindy	04 99 23 32 68
Dr DURAND Luc	04 67 61 10 15
Dr GARNIER Agnès	04 67 61 10 15
Dr GASPARD Catherine	
Dr GIRARDOT Brigitte	04 99 23 32 68
Dr RAMEY Anne-Sophie	
Dr REIS-BORGES Ruth	04 67 61 10 15
Anesthésie - Réanimation	
Dr ALAWOE KOMLAN Jacques	
Dr ARTIGUENAVE Margaux	
Dr GAUDET-FERRAND Isabelle	
Dr DELANNOY Romain	
Dr MAMENI Paul	04 67 06 70 73
Dr PERNICE Jean-Laurent	
Dr RAMIN Séverin	
Dr ROBIN Georges	
Dr ROZOV Roman	
Dr VANNUCCI Charlotte	
Biologie médicale	
Dr DELOISON Laure	04 67 92 08 37
Dr TABONE Delphine	
Biologie moléculaire	
Dr LAMY Jean-Pierre	04 67 72 10 19

Cardiologie	
Dr RICHARD Gaëtan	04 86 11 71 17
Dr ROLA Matthieu	04 86 11 71 17
Centre de consultations sans rendez-vous CLEM	
Dr DE LA VILLE MONTBAZON Olivier	04 67 06 73 73
Dr TRESCH Bérangère	
Chirurgie bariatrique	
Dr BLANC Pierre Marie	06 99 10 76 17
Dr SALSANO Vincenzo	06 14 44 37 54
Dr SILVESTRI Marta	04 67 06 71 36
Chirurgie de la face et du cou	
Dr ABRAMOVICI Laurent	04 67 92 28 35
Dr BEC Pascal	04 67 92 28 35
Dr BENGUIGUI Claude	04 67 03 39 80
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr PREVERAUD Denis	04 67 84 33 94
Chirurgie de la surdité	
Dr VANDEVENTER Geoffroy	04 67 92 28 35
Dr VILLERABEL Charles	
Chirurgie dentaire	
Dr ANXIONNAT Céline	04 67 58 66 38
Dr CHERBONNEAU Amélie	04 67 69 15 20
Dr DAVRON Olivier	04 67 84 01 40
Chirurgie du rachis	
Dr HEYMAN Dain	04 67 66 66 95

Chirurgie gynécologique	
Dr DEUTSCH Vincent	04 67 58 11 33
Dr DO TRINH Phi	04 67 65 53 00
Dr DUBOIS Georges	04 67 92 60 68
Dr FERNANDEZ Bruno	04 67 27 21 27
Dr GORON Aude	04 67 58 11 33
Dr GRAUBY Elsa	04 67 58 11 33
Dr MOUTTET Delphine	04 67 06 70 83
Dr PONS Michel	04 67 56 25 73
Dr RYO Nicolas	04 67 59 00 50
Dr SADATE Mouhanad	04 67 92 15 07
Dr RAGUENES Laurent	04 67 61 08 80
Dr VIOT Alexandre	04 67 58 11 33
Dr VOTADORO Ariel	04 67 64 44 50
Chirurgie maxillo-faciale	
Dr DELAFOND Clarence	04 99 66 81 54
Chirurgie orale	
Dr TAKADOUM Sarah	04 34 00 01 75
Dr TOURBAH Bahige	04 67 58 66 38
Chirurgie orthopédique	
Dr BATARD Julien	04 99 65 69 28
Dr COLIN Hervé	04 67 00 97 43
Dr DIDELOT Stéphane	04 67 79 50 81
Dr VANNESTE Michel	04 67 54 12 86
Dr VAUJANY Patrick	04 67 58 25 05

Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique	
Dr BOUSQUET Philippe	04 67 52 79 99
Dr JORQUERA Franck	04 67 13 81 40
Chirurgie sénologique	
Dr BERTRAND Pierre	
Dr HOUPEAU Jean-Louis	04 67 58 08 72
Dr MONRIGAL Emilie	
Dr TRENTINI Frédéric	04 67 58 68 19
Chirurgie urologique	
Dr RIZET Damien	04 67 20 21 83
Chirurgie viscérale et digestive	
Dr BLANC Pierre-Marie	06 99 10 76 17
Dr DUBOIS Georges	04 67 92 60 68
Dr LHOTE Camille	04 67 15 16 17
Dr SALSANO Vincenzo	06 14 44 37 54
Dr SILVESTRI Marta	04 67 06 71 36
Dermatologie	
Dr AUGIAS Didier	04 67 96 16 16
Dr MAURY Géraldine	
Gastro-entérologie et hépatologie	
Dr ANDREANI Hubert	04 67 92 02 82
Dr BLANC Christophe	04 67 15 16 17
Dr CHAZE Iphigénie	04 67 02 20 06
Dr DIDELOT Jean-Michel	04 67 87 17 12
Dr FEDKOVIC Yvan	04 67 22 33 33
Dr LHOTE Camille	04 67 15 16 17
Dr MILLAN François	04 67 03 39 88

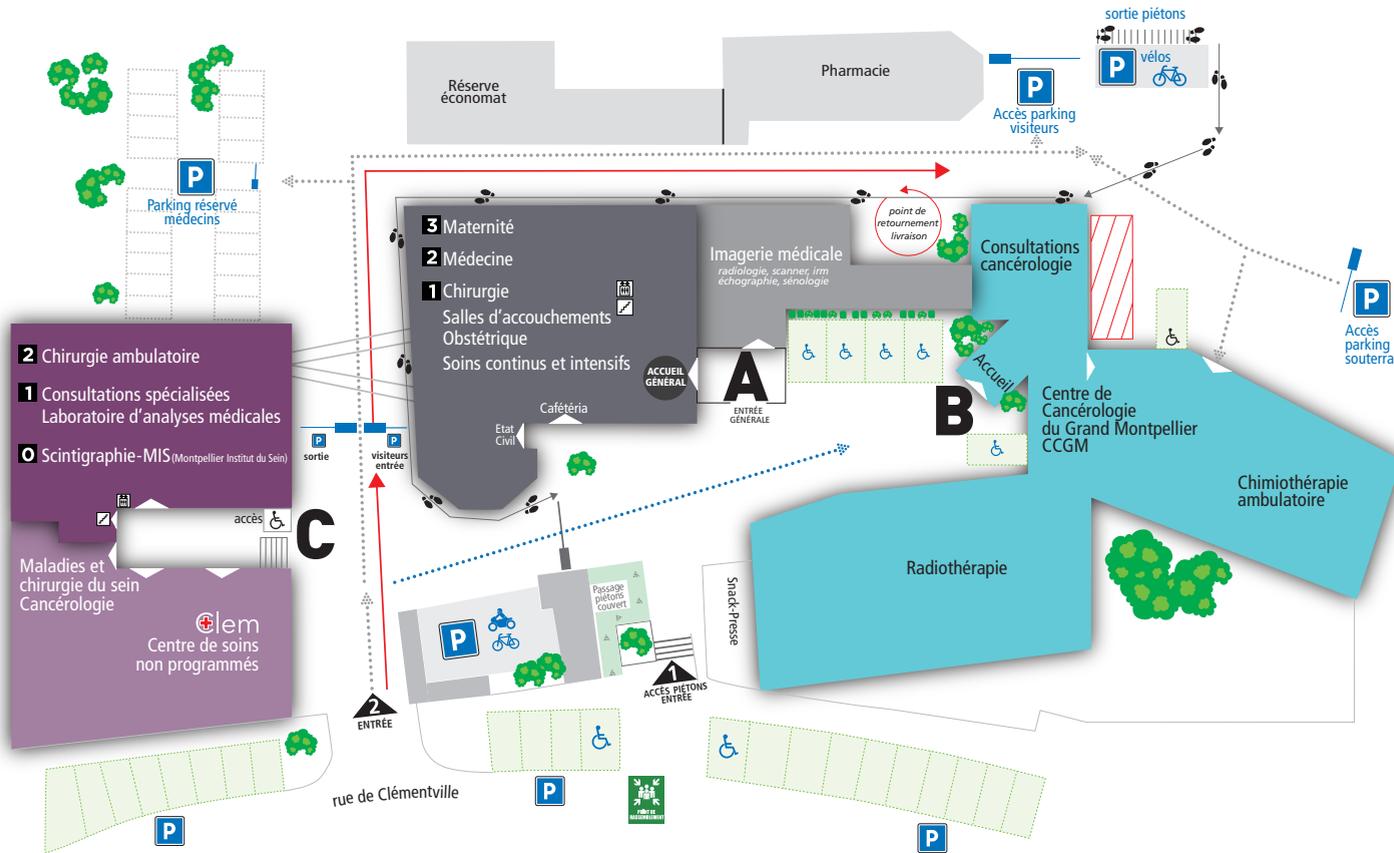


Gynécologie Obstétrique	
Dr BENEZECH-LIOUX Claude	04 67 61 08 80
Dr COHEN-FAURE Patricia	04 67 27 21 27
Dr DEBOUARD Véronique	04 67 12 28 94
Dr DEUTSCH Vincent	04 67 58 11 33
Dr FERNANDEZ Bruno	04 67 27 21 27
Dr FILIPPI Béatrice	04 67 02 77 70
Dr GORON Aude	04 67 58 11 33
Dr GRAUBY Elsa	04 67 68 04 91
Dr GROSJEAN Jacques	04 67 68 04 91
Dr MALGOIRE Bruno	04 67 61 08 80
Dr MARAUX Barbara	04 67 61 08 80
Dr PONS Michel	04 67 56 25 73
Dr RYO Nicolas	04 67 59 00 50
Dr SADATE Mouhanad	04 67 92 15 07
Dr RAGUENES Laurent	04 67 61 08 80
Dr VIGNAL Jacques	04 67 61 08 80
Dr VIOT Alexandre	04 67 58 11 33
Médecine générale	
Dr ASTAING Julien	04 67 06 70 64
Dr FLANDRE Adrien	04 48 20 09 10
Dr NASR Wafaa	04 48 20 09 55
Dr PICHOL Laura	04 48 20 09 11
Médecine interne	
Dr CASTILLE Élodie	04 67 06 71 10

Médecine nucléaire	
Dr AL TABAA Yassine	
Dr CHAMBERT Benjamin	
Dr COLLET Henri	04 67 92 27 70
Dr COMTE Frédéric	
Dr SIBILLE Louis	
Médecine vasculaire	
Dr EZZAKI Khalil	04 67 84 44 31
Dr ABERLIN CARRAUT Christine	04 67 83 37 91
Nutrition	
Dr CHEVALLIER Laurent	04 67 02 49 04
Onco-génétique	
Pr PUJOL Pascal	04 67 92 61 55
Oncologie	
Dr BECHT Catherine	
Dr BEGUIER Emmanuel	
Dr GUARDIOLA Emmanuel	
Dr GRAPIN Mathieu	
Dr HANSLIK Nicolas	
Dr JACQUOT Stéphane	04 67 92 61 55
Dr LAFFORGUE Béatrice	
Dr LAUCHE Hervé	
Dr LAUCHE Olivier	
Dr MENDES William	
Dr TOLEDANO Ivan	
Dr VILLANUEVA Cristian	

Hématologie et onco-hématologie	
Dr AUGER-QUITTET Sophie	
Dr GAZDAC Marius (hématologue)	04 67 06 71 10
Oncologie médicale	
Dr BECHT Catherine	
Dr GUARDIOLA Emmanuel	
Dr MENDES William	04 67 92 61 55
Dr VILLANUEVA Cristian	
O.R.L.	
Dr ABRAMOVICI Laurent	04 67 92 28 35
Dr BEC Pascal	
Dr BENGUIGUI Claude	04 67 03 39 80
Dr CARLES Guillaume	04 11 93 27 21
Dr PREVERAUD Denis	04 67 84 33 94
Dr VANDEVENTER Geoffroy	04 67 92 28 35
Dr VILLERABEL Charles	
Pédiatrie	
Dr ALAUZET Fabien	04 67 12 66 56
Dr BOYER Frédérique	04 67 61 93 69
Dr DIEULANGARD Françoise	04 67 41 33 56
Dr FULLAGAR Pascale	04 67 59 45 51
Dr GOUDARD Emeric	04 99 77 08 46
Dr KHERBAOUI Louisa	04 67 61 93 69
Dr LAVAUD Grégoire	04 67 61 50 00
Dr LIAUTAUD Arthur	04 67 84 96 01
Pneumologie	
Dr CLAVEL Robert	
Dr DUBOEUF Frédérique	04 67 92 07 19
Dr SALAMA Marine	
Dr SHBAT Abdul Munim	
Proctologie	
Dr DIDELOT Jean-Michel	04 67 87 17 12

Radiodiagnostic et imagerie médicale	
Dr BENAZECH Paul	
Dr BENIS Jérôme	
Dr BENNANI Kamil	
Dr BRETON Arnaud	
Dr FONTAINE Anne	
Dr GASNER Adeline	
Dr GRANIER Cécile	04 67 92 88 73
Dr KESSLER Nicolas	
Dr LARBI Ahmed	
Dr LONJON Julie	
Dr MATHIAS Julien	
Dr RAGU Nathalie	
Dr RUYER Alban	
Radiothérapie	
Dr BEGUIER Emmanuel	
Dr GRAPIN Mathieu	
Dr HANSLIK Nicolas	
Dr JACQUOT Stéphane	04 67 92 61 55
Dr LAFFORGUE Béatrice	
Dr LAUCHE Hervé	
Dr LAUCHE Olivier	
Dr TOLEDANO Ivan	
Rhumatologie	
Dr CHE Hélène	04 67 06 71 10
Dr VIDAL Céline	
Stomatologie	
Dr NICOLAS Pierre	04 67 58 66 38
Dr TAKADOUM Sarah	04 34 00 01 75
Dr TOURBAH Bahige	04 67 58 66 38



→ LES ÉQUIPES

150 praticiens assistés par des équipes soignantes qualifiées assureront vos soins dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

La clinique est dotée de plateaux techniques et d'équipements à la pointe.

- 10 SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE
- 2 SALLES DE SURVEILLANCE POST-INTERVENTIONNELLE (SSPI)
- 2 SALLES DE PRÉ-ANESTHÉSIE
- 7 LITS DE SOINS INTENSIFS
- 12 LITS DE SURVEILLANCE CONTINUE
- 5 SALLES D'ACCOUCHEMENT ET 1 SALLE D'ACCOUCHEMENT NATURE
- 2 SALLES DE CÉSARIENNE
- 1 SALLE DE RÉANIMATION NÉONATALE
- 1 SERVICE DE NÉONATOLOGIE DE NIVEAU II A
- 13 LITS DE SOINS PALLIATIFS
- 1 CABINET D'IMAGERIE MÉDICALE (IRM, SCANNER, RADIOLOGIE, ÉCHOGRAPHIE...)
- 1 LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE
- 1 CABINET DE MÉDECINE NUCLÉAIRE (SCINTIGRAPHIE ET TEP SCAN)
- 1 CABINET DE RADIOTHÉRAPIE

Signaux sonores interdits	Vitesse limitée à 10km/h	Respecter les zones de stationnement
LÉGENDE		
..... Voies de circulation		
..... Accès ambulances, VSL, taxis		
→ Accès livraisons		
Point de rassemblement en cas d'incendie	Zone de stationnement	Places handicapées
Zone de livraison		

CONTACTS UTILES

STANDARD DE LA CLINIQUE

04 67 06 70 00

CENTRE DE CONSULTATIONS NON PROGRAMMÉES (CLEM)

04 67 06 73 73

CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

04 67 06 70 73

CENTRE DOULEUR CHRONIQUE

04 67 57 41 16

LABOSUD - Laboratoire de biologie médicale

04 67 92 08 37

SCINTIDOC - Médecine nucléaire / Scintigraphie

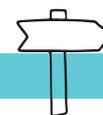
04 67 92 27 70

I-SERIS - Centre d'imagerie médicale (IRM, Scanner, radiologie, échographie...)

04 67 92 88 73

CCGM - Oncologie / Radiothérapie

04 67 92 61 55



ACCÈS ET STATIONNEMENT

→ PARKING



Un **parking** est accessible aux patients et aux visiteurs par l'entrée principale de la clinique. Les tarifs de ce parking sont affichés aux bornes d'entrée.

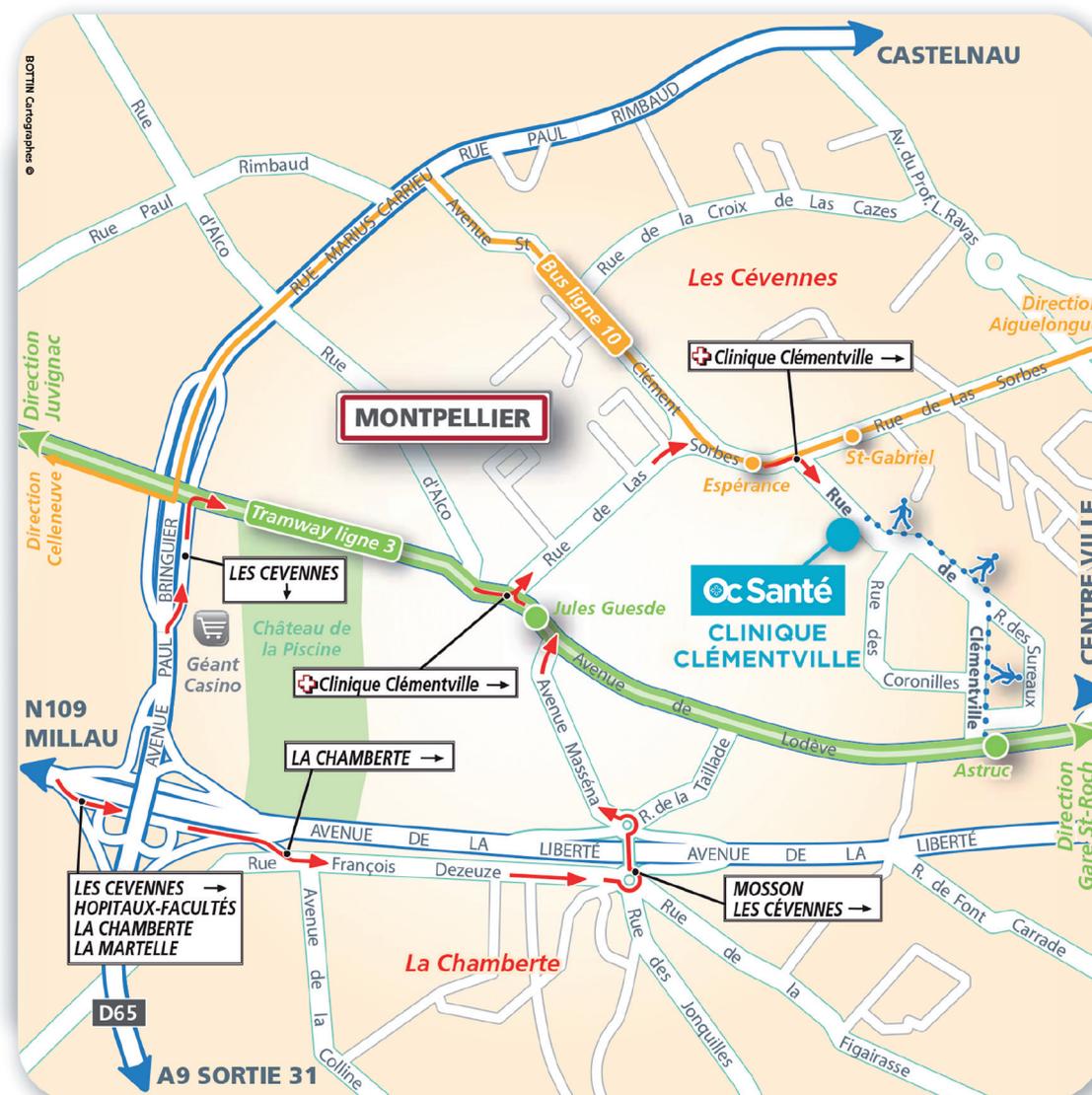
→ TRANSPORTS EN COMMUN



Tramway : ligne 3 (Lattes Centre - Pérols / Juvignac) - Arrêt « Astruc ». Puis prendre la rue de Clémentville.



Bus : ligne n° 10 (Celleneuve / Aiguelongue) - Arrêt « Saint-Gabriel ».



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



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

En 2019, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Clémentville le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance, valable 6 ans, est une nouvelle preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de ses points forts dont notamment la qualité de prise en charge des patients.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement définit une politique basée sur l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui s'appuie sur des principes de concertation entre les acteurs et des valeurs de respect des personnes.

Cette politique a été élaborée conjointement par la direction et la CME (conférence médicale d'établissement).

Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations constitue le programme d'actions qualité sécurité des soins (PAQSS). Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ 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 [service Qualiscope du site www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER



Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **Identifiant National de Santé (INS)** qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment. De plus un bracelet d'identification vous sera remis lors de votre installation dans les services de soins.

→ EXPÉRIENCE PATIENT

Vous pourrez également être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour.

→ LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et 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 (CLIN)** se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

La clinique fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales.



Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains) nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à pratiquer une hygiène des mains en utilisant le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans l'établissement.

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION « PATIENT TRACEUR »



Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique. Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à **évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre**. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients.

Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ PRISE EN CHARGE SÉCURISÉE DE VOS MÉDICAMENTS



Si vous suivez un traitement médical :

- N'oubliez pas de le signaler à votre chirurgien ou médecin ainsi qu'à l'infirmier(e) lors de votre entrée,
- Apportez obligatoirement l'original de l'ordonnance de votre médecin traitant.

Vos médicaments personnels seront retirés par le personnel soignant à votre arrivée et vous seront restitués à votre sortie pour éviter toute erreur médicamenteuse.

Votre traitement médical personnel pourra être suspendu pendant la durée de l'hospitalisation, pour éviter les surdosages ou interactions médicamenteuses. Faites confiance à l'équipe médicale du service pour la reconduction ou l'arrêt de votre traitement personnel. En aucun cas, vous ne devez prendre votre traitement de façon autonome.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Nous nous engageons à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur. La clinique dispose d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) qui est une structure de réflexion et de propositions pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés avec, sur le terrain, un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins. Des formations spécifiques à la douleur sont mises en œuvre régulièrement pour les professionnels de santé.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation dans le cadre de leur démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels.

- Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations.
- Le deuxième pilier économique se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables.
- Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement.
- Parallèlement, le quatrième pilier sociétal s'attache à la qualité des soins en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation.
- Enfin, le cinquième pilier social se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE « Tous responsables, Tous engagés » sur notre site internet www.oc-sante.fr / rubrique nos valeurs.



BIENTRAITANCE

La clinique s'engage dans la promotion de la bientraitance et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance. L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers diverses formations.



SÉCURITÉ

→ VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 30 jours. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.

Votre séjour



ACCUEIL ADMINISTRATIF

**DE 7H30
À 19H00**

Du lundi au vendredi

**DE 8H00
À 18H30**

Week-ends et jours fériés



Numéro de téléphone interne : 4050

VOTRE PRÉ-ADMISSION

Pour réaliser votre pré-admission, vous devez compléter votre pré-admission en ligne sur votre espace patient « Mon Oc santé » et insérer les documents qui vous seront demandés dont :



Votre carte d'identité
(recto/verso)



Votre carte Vitale
(ou attestation de droits à la sécurité sociale)



Votre carte de mutuelle
(recto/verso)

- Votre devis de dépassement d'honoraires chirurgical complété et signé;
- Votre devis de dépassement d'honoraires d'anesthésie complété et signé.

Si vous n'êtes pas en mesure de réaliser votre pré-admission sur votre espace patient « Mon Oc santé », complétez et signez les documents présents dans votre pochette de pré-admission, scannez les à l'adresse mail du service ambulatoire admissions@clinique-clementville.fr au plus tard 7 jours avant votre intervention.

VOTRE ADMISSION

→ DÈS VOTRE ARRIVÉE, VEUILLEZ VOUS PRÉSENTER À L'ACCUEIL

- Si vous avez accompli les formalités de pré-admission, il ne vous sera demandé que les pièces manquantes à votre dossier.
- Dans le cas contraire, vous accomplirez toutes les formalités à l'accueil principal de la clinique muni des documents suivants complétés et signés : **votre carte Vitale ou une attestation de droits à la sécurité sociale, votre carte de mutuelle, une pièce d'identité, le formulaire de pré-admission, le formulaire de la personne de confiance et les consentements éclairés.** Si votre médecin pratique des dépassements d'honoraires, il vous sera demandé de vous en acquitter dès votre arrivée.

→ CAS PARTICULIERS

- **Bénéficiaire de la CMU ou ACS :** votre attestation CMU ou ACS à jour des droits.
- **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.

→ D'AUTRES DOCUMENTS SONT NÉCESSAIRES

- Vos résultats d'examens (laboratoire, radios, électrocardiogramme...).
- Votre carte de groupe sanguin.
- Les fournitures prescrites par votre chirurgien en rapport avec votre intervention (bas de contention, bandages...).
- Votre traitement en cours ainsi que l'ordonnance correspondante.

Les demandes d'admission en centre de rééducation ou soins de suite se font dès que possible auprès du responsable de service ou du secrétariat médical, en accord avec le médecin.

→ ADMISSION EN URGENCE

Les formalités d'admission des personnes reçues en urgence sont effectuées immédiatement, par leurs proches à l'accueil de l'établissement lors de l'arrivée, ou, selon les cas, en chambre.

PRÉPAREZ VOTRE INTERVENTION

→ LE JOUR DE VOTRE INTERVENTION

- Vous devez arrêter de manger 6 heures avant votre intervention.
- Vous pouvez consommer uniquement de l'eau, du thé ou du café (sans lait et sans sucre). La consommation de ces liquides doit cesser 2 heures avant l'intervention.
- Vous ne devez plus consommer de boissons alcoolisées au moins 12 heures avant votre intervention.
- Vous ne devez plus fumer, vapoter, mâcher de chewing-gum... 6 heures avant votre intervention.
- Veillez à bien retirer vernis, bijoux, piercings et bracelets.
- Vous ne devez pas utiliser de produits cosmétiques avant votre intervention (maquillage, parfum, déodorant, gel coiffant, laque, crème, etc.).
- Prévoyez une tenue propre (jamais portée) et confortable en cas d'hospitalisation complète décidée par votre praticien.
- Prévoyez un moyen de paiement et apportez vos documents médicaux et administratifs (carte d'identité, carte Vitale, mutuelle, examens complémentaires réalisés, etc.).

→ LA DOUCHE PRÉ-OPÉATOIRE

- Le jour de l'intervention, à la maison, au maximum 4 heures avant l'entrée dans le service d'hospitalisation.
- Un savon antiseptique peut vous être prescrit par le chirurgien, sinon vous pouvez utiliser un savon doux ou unidose. Vous pouvez utiliser votre shampoing habituel.



1. Enlever le vernis, couper et nettoyer les ongles des mains et des pieds



2. Mouiller le corps et les cheveux du haut vers le bas



3. Appliquer le savon en commençant par les cheveux et faire mousser



4. Laver ensuite le visage et le cou en insistant derrière les oreilles



5. Insister sur les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et les pieds



6. Savonner en dernier la région génitale puis la région anale



7. Rincer abondamment du haut vers le bas



8. Se sécher avec une serviette propre et revêtir une tenue propre

Renouveler les étapes 3 à 7 UNE SECONDE FOIS en respectant la même méthode.

Votre confort

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

VOTRE SÉJOUR SUR MESURE : Oc Séjours



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

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

REPAS

7H30
8H30

Petit-déjeuner

11H45
12H30

Déjeuner

15H45
16H15

Goûter

18H45
19H30

Dîner



Des distributeurs de boissons et de friandises sont disponibles dans le hall d'entrée de la clinique.



L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué; il est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit.

Après votre intervention, vos repas pourront être adaptés au régime prescrit par votre médecin.

CAFÉTÉRIA

- Du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30.
- Fermeture les week-ends et jours fériés.



POINT CHAUD

Vous y trouverez un coin restauration rapide, point presse...

- en face de l'entrée de la clinique,
- 7 jours sur 7.



INTERNET

Un accès Wi-Fi vous est proposé gratuitement sur simple demande auprès de l'accueil.

NOS SERVICES



INTERPRÈTES

Une liste des membres du personnel parlant une langue étrangère est à votre disposition à l'accueil.



LOISIRS

Dans votre chambre le jeudi de 14h à 17h, l'association **Bibliothèque pour Tous** vous propose un large éventail de livres. Si vous le souhaitez, vous trouverez à l'accueil le quotidien régional au tarif en vigueur.



CHAMBRE

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Nous mettrons tout en œuvre, au regard des chambres disponibles lors de votre admission, pour y apporter une réponse favorable. Toutes les chambres de la clinique sont **climatisées**, équipées d'un **téléviseur**, d'un lit électrique et d'un **coffre**.



TÉLÉPHONE

Dès votre arrivée, un code confidentiel vous permettant d'appeler l'extérieur vous sera attribué à votre demande. En cas de changement de chambre durant votre séjour, vous conserverez le même code confidentiel. Le code d'accès remis à votre entrée vous octroie un crédit de téléphone. Lorsque le montant est épuisé, vous êtes prévenu par un serveur vocal. Vous devez contacter l'accueil pour obtenir un nouveau crédit. Vos communications sont réglées à la fin du séjour, lors de votre passage au bureau des sorties, le code d'accès est alors interrompu.



VALEURS

Nous vous recommandons de ne conserver ni argent, ni téléphone portable, ni objet de valeur, en dehors du coffre individuel prévu dans chaque chambre. La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. 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.



LINGE

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette : pyjamas, robe de chambre, chaussons, serviettes, gants et produits de toilette. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la clinique.



VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

TOUS LES JOURS DE

11H30 À 20H30

— 2 personnes maximum.

Les modalités de visite sont susceptibles d'être modifiées en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.

Pendant ces horaires, nous vous demandons d'attendre la fin des soins et du ménage pour entrer dans la chambre. Un témoin lumineux blanc au-dessus de la porte interdit momentanément l'accès de la chambre. Nous vous demandons de ne pas stationner dans les couloirs.

Dans les services de chirurgie, de médecine, de soins intensifs et de soins continus, **les visites d'enfants de moins de 15 ans ne sont pas recommandées**. L'accès aux salles de soins est strictement interdit. La famille et les amis pourront être tenus informés par la personne de confiance désignée par le patient.

→ ACCOMPAGNANTS

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous.

- **Déjeuner** : un plateau-repas peut être récupéré à la cafétéria de 11h30 à 14h30 du lundi au vendredi.
- **Dîner** : un plateau peut être réservé à la cafétéria sur les horaires d'ouverture et sera directement servi en chambre.
- **Pack confort accompagnant** : dîner et ticket de parking pour l'accompagnant. Renseignement et achat à l'accueil de l'établissement.

Un lit d'appoint est également à disposition, sur demande, pour votre accompagnant. Pour des raisons d'hygiène et de tranquillité, cette offre n'est disponible qu'en chambre particulière.

Les modalités de présence d'un accompagnant sont susceptibles d'être modifiées en fonction de l'évolution de la situation sanitaire.



RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

→ 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.

→ PATIENTS

Nous vous remercions de respecter la tranquillité et le repos des autres patients.

→ HYGIÈNE



Nous vous conseillons de vous laver les mains avant d'entrer et après être sorti de votre chambre, de préférence avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition. Éviter de toucher le matériel médical. Les animaux ne sont pas admis dans la clinique. Vous devez signaler toute maladie contagieuse au médecin ou à l'équipe de soins.

→ 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.

→ FLEURS

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et plantes en pot sont interdites au sein de l'établissement.

→ RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidations envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du code pénal). Elles sont également susceptibles de signalement auprès de l'Observatoire national des violences en santé.

→ TABAC



En application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer** dans l'enceinte de l'établissement. Ne pas respecter l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif expose à une amende forfaitaire ou à des poursuites judiciaires. Pour les mêmes motifs d'hygiène et de sécurité **il est strictement interdit de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement.

L'établissement étant inscrit dans la démarche « Lieu de santé sans tabac », des zones fumeurs délimitées ont été mises en place.

Des consultations de tabacologie gratuites sont proposées au sein de l'établissement. Parlez-en à votre médecin ou prenez rendez-vous directement sur le site doctolib.fr (Tabacologie Clémentville).

Votre sortie

→ FORMALITÉS DE SORTIE

LE MATIN ENTRE

8H30 ET **11H**

La date de votre sortie est fixée par le chirurgien ou par le médecin.

N'oubliez pas de récupérer vos radios et votre traitement personnel avant votre départ.

→ TRANSPORTS

La veille de votre sortie, veillez à ce que, si besoin, un bon de transport vous ait été délivré par votre médecin. Celui-ci est indispensable pour la prise en charge par un véhicule sanitaire (taxi, VSL, ambulance).

Pour simplifier vos formalités de sortie, la commande du transport sera effectuée par nos soins. Vous pouvez faire connaître vos préférences à l'accueil quant à la société de transport que vous souhaitez solliciter.

Le cas échéant, assurez-vous que votre médecin vous ait remis votre arrêt de travail.

→ RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

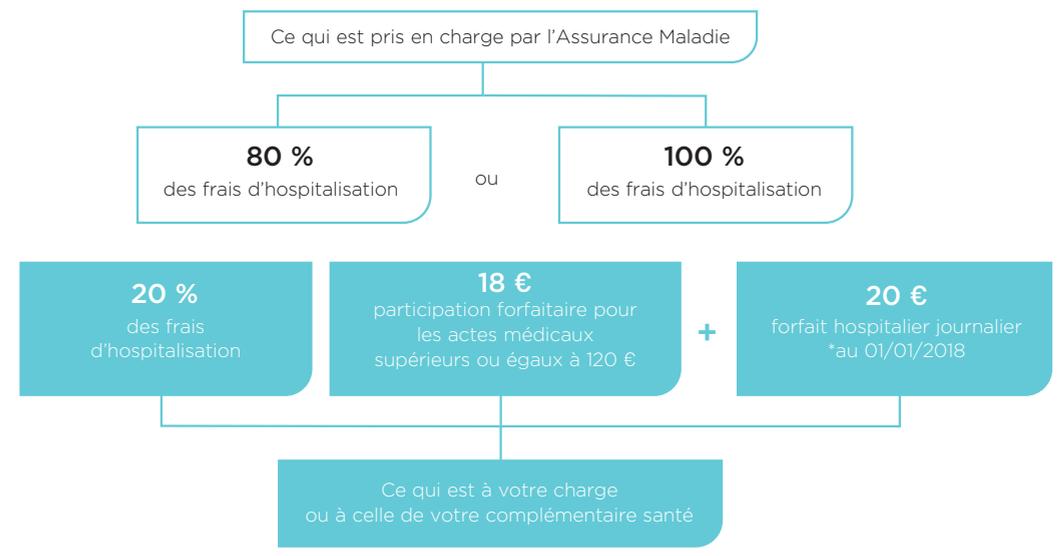
La clinique est conventionnée avec des organismes d'assurance maladie et certaines mutuelles. Les frais inhérents à votre hospitalisation sont réglés directement à la clinique par votre sécurité sociale (si vos droits sont à jour), par votre mutuelle (si réception de la prise en charge avant votre sortie de la clinique).

Le reste à charge vous sera demandé à la sortie de la clinique.

Les éventuels suppléments non pris en charge par votre mutuelle sont à votre charge (chambre particulière, téléphonie, télévision, etc.) et seront à régler lors de votre sortie.

Les honoraires médicaux sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale à laquelle vous êtes rattaché, dans la limite des tarifs conventionnels.

Les transports sanitaires sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale si l'accord préalable du contrôle médical a été obtenu. Si le trajet fait plus de 150 km, une entente préalable est nécessaire.



Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité. Cette information porte sur :

- les différentes investigations,
- les traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle porte aussi sur la possibilité de recevoir, lorsque son état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré 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, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication. Il vous faut former une demande écrite auprès de la direction en justifiant de votre identité. Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. Le délai de communication est de huit jours pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique Clémentville 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 Clémentville et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la clinique

Clémentville 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).

Un dispositif de télésurveillance pourra également être mis en place avec l'accord du patient pour échanger des informations sur son état avec les professionnels de santé et adapter si nécessaire sa prise en charge.

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.clinique-clementville.fr, « rubrique RGPD - données personnelles ».

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

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations de l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®** qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans **ViaTrajectoire®** font l'objet d'un enregistrement.

→ SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'**outil SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles. Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « rubrique RGPD-données personnelles », SIVIC.

→ 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 secrétariat dès votre arrivée.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prise en compte, remettez-les à un professionnel de santé qui se chargera de les intégrer dans votre dossier. Nos équipes sont à votre disposition pour vous donner plus d'informations ou si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement dans leur rédaction.

PERSONNE DE CONFIANCE

(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 patient 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.

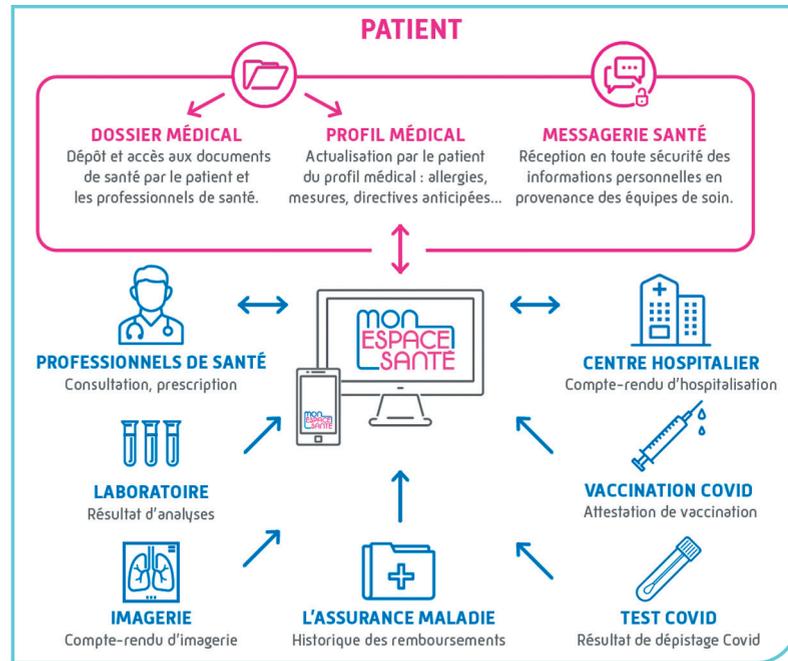
CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du personnel soignant.

MON ESPACE SANTÉ - DMP

→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



Il comprend :

- un dossier médical (DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'exams, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- une messagerie sécurisée,
- un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

→ DMP : LE DOSSIER MÉDICAL DE MON ESPACE SANTÉ

Le dossier médical de mon espace santé permet au patient avec son consentement de partager ses données de santé avec les professionnels qui le prennent en charge. Son alimentation et son usage doit être promu auprès des professionnels. Ils connaissent les différents types de documents à verser dans le DMP. Par ailleurs, l'établissement suit le taux d'alimentation du DMP et met en place l'accompagnement des professionnels nécessaire.

Sources infographie et textes : ameli.fr et has.fr

SOUTIEN AUX FAMILLES

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux malades ou aux familles. Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations auprès de la responsable de votre service. Deux psychologues sont présentes sur l'établissement, ainsi qu'une assistante sociale qui peut vous aider dans vos démarches. Vous pouvez les contacter soit par l'intermédiaire du personnel soignant, soit par l'intermédiaire de votre médecin.



VOTRE EXPÉRIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient est essentielle. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont nos priorités.

Vous pourrez être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de nos questionnaires de satisfaction, de la démarche d'évaluation dite du « patient traceur » ou encore par la transmission d'une plainte ou d'une réclamation.

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « **Questionnaire d'appréciation du séjour** » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.



→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches.

Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes afin de répondre à cette enquête de satisfaction **qui nous permet d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.**



→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Articles R1112-79 à R1112-94 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. 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.

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers (RU) est **un bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé.**

Il exprime leurs besoins individuels et collectifs pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

Il siège auprès des professionnels de santé et est présent au sein de l'établissement pour contribuer à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

4 missions principales :

- ÉCOUTER
- INFORMER
- ACCOMPAGNER
- VEILLER AU RESPECT de vos droits

Composition de la Commission des Usagers (CDU) :

- **Dr Margaux ARTIGUENAVE**, *Co-présidente de la Commission Médicale d'Établissement (CME)*
- **Dr Vincent DEUTSCH**, *Co-président de la Commission Médicale d'Établissement (CME)*
- **Dr Henri TOUBOUL**, *en qualité de médecin médiateur*
- **Dr Olivier DE LA VILLE MONTBAZON**, *en qualité de médecin médiateur suppléant*
- **Mme Claire MARGARIT**, *Directrice de la clinique Clémentville, en qualité de représentant légal de l'établissement*
- **Mme Léa COHEN**, *en qualité de coordonnatrice de la gestion des risques associés aux soins*
- **Mme Marion GHIRON**, *en qualité de responsable qualité*
- **Mme Annie-Claude LERICHE**, *en qualité de représentant des usagers*
- **M. Michel DARDE**, *en qualité de représentant des usagers*
- **Mme Marie-Claire CABROL**, *en qualité de médiateur non-médical*
- **Mme Viviane TALANSIER**, *en qualité de médiateur non-médical suppléant*

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et à vous aider dans vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement. En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers.

- Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail.
- Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS).
- La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.



Charte de la personne hospitalisée

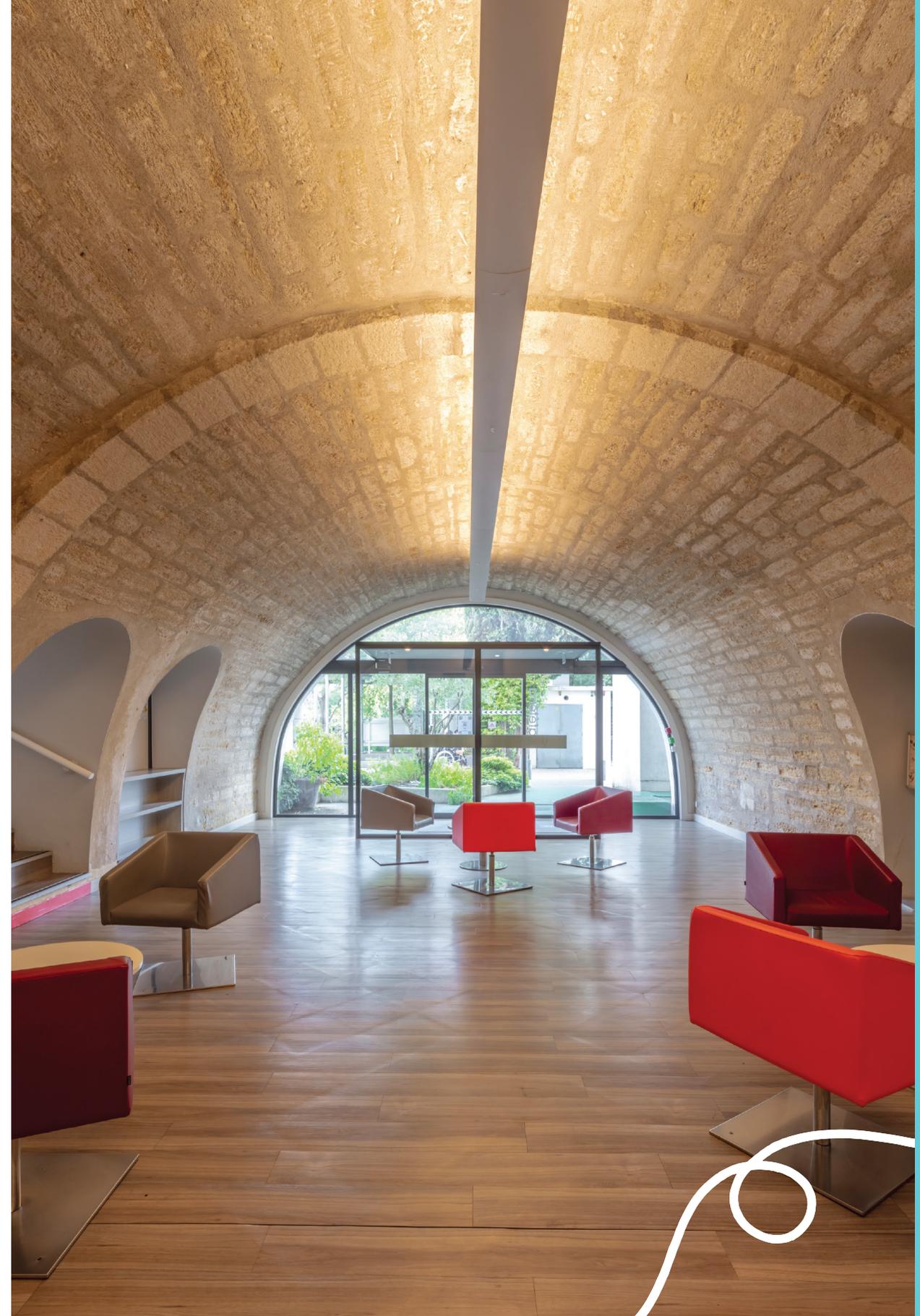
Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès du responsable du service. Il existe également en différentes langues à l'accueil de l'établissement.

Charte de la personne en situation de handicap

- 1 Favoriser la participation active des proches et/ou des aidants
- 2 Veiller au maintien de l'autonomie
- 3 Améliorer l'accessibilité à la Clinique
- 4 Anticiper et coordonner la sortie
- 5 Anticiper les besoins
- 6 Améliorer l'accès aux blocs techniques
- 7 Adapter le circuit de prise en charge des urgences
- 8 Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- 9 Adapter la prise en charge de la douleur



24 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS



MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire (Montpellier)
Clinique Mont-Louis (Paris 11e)
Clinique Paris-Bercy (Charenton-Le-Pont)

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

Polyclinique Saint-Roch (Montpellier)
Clinique Clémentville (Montpellier)

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourgès (Castelnau-le-Lez)
Rééducation neurologique
Clinique Plein Soleil (Montpellier)
Soins de suite polyvalents
Clinique Fontfroide (Montpellier)
Rééducation de l'appareil locomoteur,
Réadaptation cardiaque, EVC-EPR
Clinique Les Oliviers (Gallargues-le-Montueux)
Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle,
Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

PSYCHIATRIE

Clinique Stella (Vérargues - Entre-Vignes) - Psychiatrie
Clinique La Pergola (Béziers) - Psychiatrie
Clinique Saint-Martin de Vignogoul (Pignan)
Psychiatrie
Clinique Saint-Antoine (Montarnaud)
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,
Psychiatrie de la personne âgée

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

L'Ensoleillade (Lattes) - EHPAD
Les Aigueillères (Montferrier-sur-Lez) - EHPAD
La Cyprière (Juvignac) - EHPAD
La Martégale (Pérols) - EHPAD
Les Glycines (Montpellier) - EHPAD
Les Lavandes (Florensac) - EHPAD
Les Mélias (Montady) - EHPAD
Les Terrasses des Glycines (Montpellier)
Résidence senior

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé (Montpellier)

SERVICES À LA PERSONNE

Nouvéo (Montpellier, Juvignac, Villeneuve-lès-Maguelone,
Palavas-Les-Flots, Sète)

UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Clinique Les Jardins de Sophia (Castelnau-le-Lez)



www.oc-sante.fr



CLINIQUE CLÉMENTVILLE

Médecine - chirurgie - obstétrique

25, rue de Clémentville
34070 Montpellier

TEL 04 67 06 70 00 / FAX 04 67 06 70 01
secretariatd@clinique-clementville.fr