

CLINIQUE MONT-LOUIS

Médecine - chirurgie



 **Oc Santé**

Livret d'accueil du personnel

Bienvenue

Nous sommes heureux de vous accueillir à la clinique Mont-Louis.



Nous avons le plaisir de vous accueillir dans notre établissement en tant que nouveau salarié. Votre intégration doit faire l'objet d'une adaptation réciproque.

Ce livret est destiné à vous informer des conditions dans lesquelles le personnel exerce ses fonctions.

Il vous apportera les informations générales essentielles sur votre activité.

Nous vous invitons à le lire attentivement et n'hésitez pas à prendre contact pour de plus amples informations auprès des ressources humaines ou de votre responsable de service.

Notre ambition est de faire de la clinique Mont-Louis l'établissement pilote de l'Est parisien, dont la qualité des locaux et équipements sera reconnue au même titre que l'efficacité de l'organisation et la qualité des soins.

Soyez conscients de vos devoirs à l'égard des patients ! Vous justifierez ainsi les droits qui vous sont naturellement reconnus.

Ces quelques pages sont destinées à faciliter votre intégration au sein de l'établissement.

Nous vous souhaitons la bienvenue à la clinique Mont-Louis et plein de réussite au sein de notre établissement.

La Direction de la clinique Mont-Louis compte sur vous, les patients aussi.

Docteur Arié ELKOUBY, Directeur



«Chacun dans sa vie peut passer du statut de soignant à celui de patient. Il ne faut jamais l'oublier.»



Sommaire

- | | |
|---|---|
| 4 Un établissement
Oc Santé | 21 Démarche qualité |
| 11 Historique | 26 Nos principes
et valeurs |
| 12 Organigramme de
la clinique Mont-Louis | 30 Instances délibératives
et consultatives de
l'établissement |
| 14 Vie pratique
du salarié | 34 La clinique
se mobilise ! |

Un établissement

Oc Santé

La clinique Mont-Louis est un établissement du groupe Oc Santé, premier groupe de santé indépendant de la région Occitanie.

2 000 LITS ET PLACES

3 000 SALARIÉS

750 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

5 500 NAISSANCES PAR AN

70 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A» (100% DE NIVEAU A ET B)



OC SANTÉ, C'EST :

UNE PRISE EN CHARGE
PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE

DES ÉQUIPEMENTS
DE POINTE

UN SÉJOUR SUR MESURE EN
FONCTION DE VOS BESOINS
ET DE VOS ATTENTES



UN RÉSEAU DE SOINS
COMPLÉMENTAIRE
AU SERVICE DU PATIENT

DES SOINS DE QUALITÉ
ET SÉCURISÉS

UNE EXCELLENCE
TECHNIQUE RECONNUE

UN ENGAGEMENT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE FORT



Clinique Clémentville



Clinique du Millénaire



Clinique Plein Soleil



Clinique Bourgès



Polyclinique Saint-Roch

**MÉDECINE
CHIRURGIE
OBSTÉTRIQUE**



Clinique Mont-Louis

**SOINS DE SUITE
ET RÉADAPTATION**



Clinique Fontfroide



Clinique Paris-Bercy



Clinique Les Oliviers

Oc Santé c'est

18

établissements de santé



Clinique Saint-Antoine

**HOSPITALISATION
À DOMICILE**



Home Santé H.A.D.

PSYCHIATRIE



Clinique Stella



Résidence Les Lavandes



Clinique La Pergola



Clinique Saint-Martin
de Vignogoul



Résidence Les Glycines
Résidence Les Terrasses des Glycines

**HÉBERGEMENT DE
PERSONNES ÂGÉES**



Résidence Renaissance



ACCÈS ET STATIONNEMENT

→ MÉTRO



- Ligne 9 : Arrêt Voltaire - Charonne
- Ligne 2 : Arrêt Philippe Auguste

→ BUS



- Lignes 61- 69 - 46 : arrêt Voltaire/Léon Blum
- Ligne 56 : arrêt Gymnase Japy
- Ligne 76 : arrêt Charonne





LA CLINIQUE MONT-LOUIS

Située dans le 11^{ème} arrondissement de Paris, la clinique Mont-Louis est un établissement **médico-chirurgical** dont le projet médical s'organise autour de 25 spécialités dont notamment la chirurgie orthopédique et traumatologique, l'ophtalmologie, la gastro-entérologie, la chirurgie vasculaire, l'ORL, l'urologie, la cardiologie, la gériatrie, un centre du sommeil...

→ CHIFFRES CLÉS

- 150 MÉDECINS ET PRATICIENS LIBÉRAUX
- 125 LITS ET PLACES
- 21 500 SÉJOURS PAR AN
- 15 500 PASSAGES EN AMBULATOIRE PAR AN

LE PLATEAU TECHNIQUE

La clinique propose une **prise en charge pluridisciplinaire** et bénéficie d'un plateau technique regroupant notamment :

- 9 SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE
- 3 SALLES D'ENDOSCOPIE DIGESTIVE
- 18 POSTES DE SURVEILLANCE POST-INTERVENTIONNELLE
- 1 SERVICE DE RADIODIAGNOSTIC ET IMAGERIE MÉDICALE (IRM, SCANNER, RADIOLOGIE CONVENTIONNELLE)
- 1 LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES





L'ORGANISATION MÉDICALE

La clinique Mont-Louis est un établissement médico-chirurgical organisé autour de nombreuses spécialités.

→ CONSULTATIONS - HOSPITALISATION COMPLÈTE ET AMBULATOIRE

— Spécialités chirurgicales

- Anesthésie-réanimation
- Chirurgie esthétique et plastique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie de la main
- Chirurgie du sport et arthroscopie
- Chirurgie vasculaire et interventionnelle
- Chirurgie générale, digestive et endocrinienne
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie proctologique
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie urologique

— Médecine

- Cardiologie
- Gériatrie aiguë, Unité péri-opératoire de gériatrie
- Gastroentérologie : endoscopie haute et basse
- Écho-endoscopie diagnostique
- Sleeve endoscopique
- Médecine du sport
- Gynécologie
- Rhumatologie
- Pneumologie

→ CENTRE DOULEUR PÉLVIENNE

→ CENTRE DU SOMMEIL : POLYSOMNOGRAPHIE - POLYGRAPHIE

→ CENTRE DE CONSULTATIONS SANS RENDEZ-VOUS MÉDECINE - TRAUMATOLOGIE - ATM

→ TECHNOLOGIES MÉDICALES

- Radiologie conventionnelle
- IRM, scanner
- Laboratoire d'analyses médicales
- Kinésithérapie

LES LOCAUX

BÂTIMENT A

7^{ème} ÉTAGE

- Unité d'endoscopie ambulatoire

ROSE ■

6^{ème} ÉTAGE

- Chirurgie / Hospitalisation complète et ambulatoire

BLEU ■
ROSE ■

5^{ème} ÉTAGE

- Unité de chirurgie ambulatoire
- Bureau de sortie

ROSE ■
JAUNE ■

4^{ème} ÉTAGE

- Médecine
- Hospitalisation complète

BLEU ■

3^{ème} ÉTAGE

- Médecine
- Hospitalisation complète

BLEU ■

2^{ème} ÉTAGE

- Chirurgie
- Hospitalisation complète

BLEU ■

1^{er} ÉTAGE

- Chirurgie
- UPOG
- Hospitalisation complète
- Unité de surveillance continue USC - Accès réglementé

BLEU ■

REZ-DE-CHAUSSÉE

- Accueil
- Admission
- Accueil Traumatologique et Médical
- ATM sans rendez-vous
- Médecine - Traumatologie
- Radiologie

ROSE ■
JAUNE ■
BLEU ■

BÂTIMENT B

3^{ème} ÉTAGE

- Consultations de pré-anesthésie CPA
- Consultations Cardiologie

JAUNE ■

2^{ème} ÉTAGE

- Consultations médicales et chirurgicales

JAUNE ■

1^{er} ÉTAGE

- Consultations médicales et chirurgicales
- Clinique de la main

JAUNE ■

REZ-DE-CHAUSSÉE

- Consultations médicales et chirurgicales

JAUNE ■



LES PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Arié ELKOUBY, Directeur

Valérie LASCAUD, Directrice adjointe, Responsable Assurance Qualité et Gestion des Risques

Justine FERREIRA, Assistante de direction

Virginie FALK, Responsable Ressources Humaines

Delphine DELESTREE, Responsable admissions / secrétariats médicaux / accueil

Mélodie VIDALO, Directrice des soins infirmiers, Coordinatrice des risques

Flory OHNONA, Coordination projet et développement

Leïla KHEMLICHE, IDE Coordinatrice Endoscopie

Sandrine DUTERIEZ, Chef de bloc opératoire

Nathalie ELSZTEJN, Adjoint de bloc opératoire

Ludovic DOYEN, Responsable Stérilisation

Catherine CHAUSSENDE, Pharmacien Gérant

Jean François LASSOT, Responsable technique

HORAIRES D'OUVERTURE DE LA CLINIQUE

07H00-21H00

STANDARD DE LA CLINIQUE

01 43 56 56 56

Historique

La clinique Mont-Louis est **un établissement médico-chirurgical créé en 1970** par un groupe d'investisseurs médicaux.

Elle a été rachetée en 1989 par une équipe de quatre médecins anesthésistes, tous en fonction depuis 1977.

Sous leur direction, la clinique Mont-Louis connaît une longue période de construction, de réussite et de stabilité, « Mont-Louis » devient incontournable sur l'Est parisien.

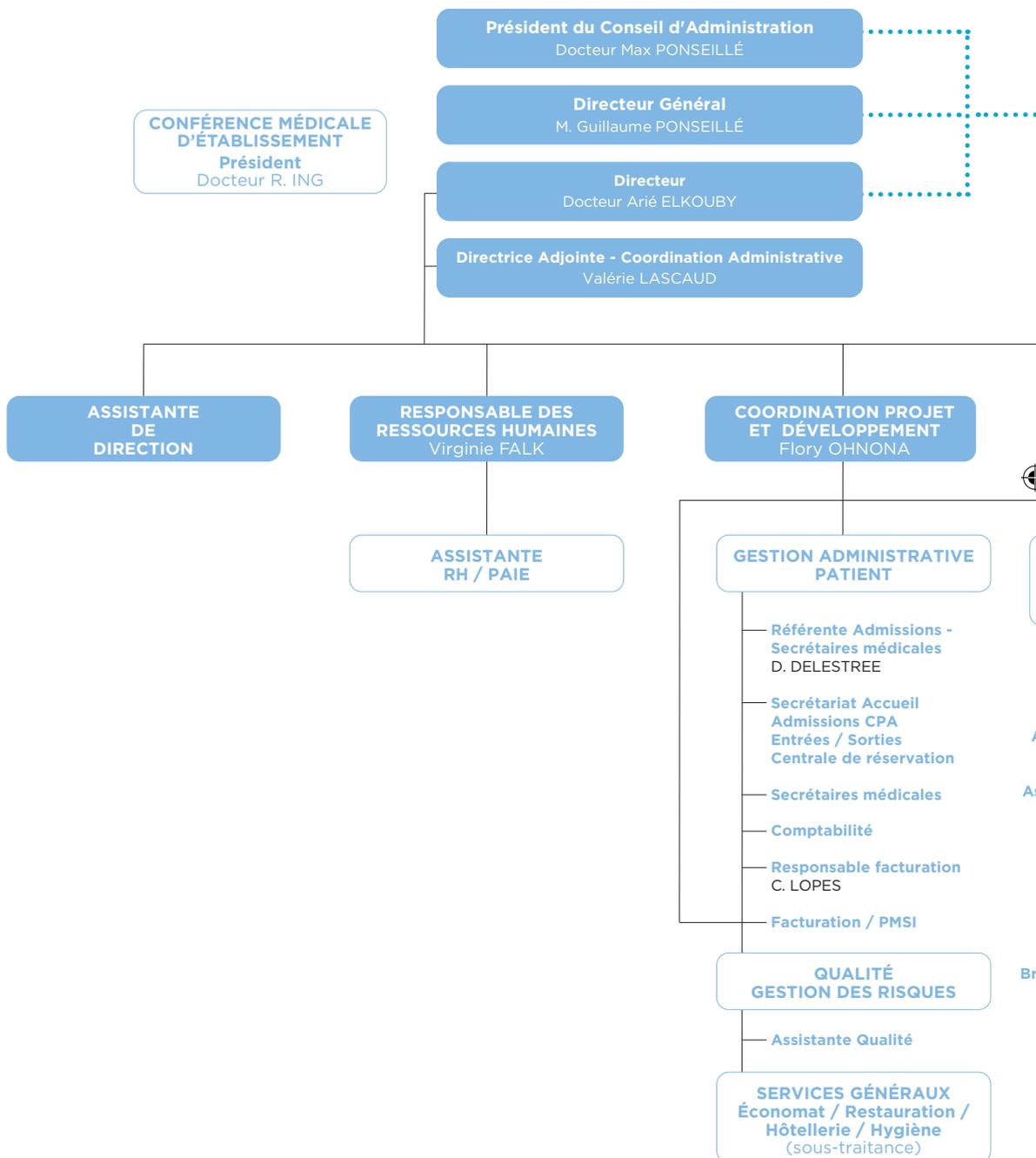
L'établissement est reconnu pour la qualité de sa prise en charge notamment en chirurgie orthopédique, vasculaire et digestive.

Depuis juillet 2016, la clinique est gérée par le groupe Oc Santé.



CLINIQUE
Mont-Louis

Organigramme de la clinique Mont-Louis



Fonctions Supports Groupe Oc Santé

Secrétariat général
Mme Laurence LOPEZ

Direction Ressources Humaines
M. Pierre-Alain BESOMBES

Direction économique et financière
M. Edouard GARROS

Département Information Médicale et Développement
Dr Brigitte de SAXCÉ

Direction Systèmes d'Information
M. Laurent SANCHEZ

Direction Achats / Patrimoine
M. François HÜE

Direction des Services Techniques et Biomédicaux
M. Bruno LESPINASSE

Communication
Mme Annabelle COMTE

Référente Qualité Gestion des Risques et Développement durable
Mme Dorothée BOUSQUET

DIRECTRICE DES SERVICES DE SOINS INFIRMIERS
Mélodie VIDALO

PHARMACIEN
Catherine CHAUSSENDE

RESPONSABLE TECHNIQUE
Jean-François LASSOT

BLOC OPÉRATOIRE
Chef de bloc
S. DUTERIEZ

SERVICE STÉRILISATION
Responsable
L. DOYEN

MAINTENANCE
Technicien
Prestataire extérieur

SERVICE DE SOINS
IDEC Chirurgie
S. MURAT ITIÉ
IDEC Médecine
H. BENCHAIB
IDEC Endoscopie
L. KHEMLICHE

PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR (PUI)
Préparatrice
en pharmacie

INFORMATIQUE

Adjointe de bloc
N. ELSZETJN

Service DMI
Magasinier

SÉCURITÉ DES LOCAUX

Assistante de bloc

IBODE / IADE

IDE

IDE
Préparatrice
pharmacie

ASD

ASD

Brancardiers/ESG

AS / Agents
de stérilisation

ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE

Médecin :
Dr P. TRIPON
IDE hygiéniste :
Prestataire
Santé 2D

Vie pratique du salarié

LA POINTEUSE

Un code servant de pointage et contrôle d'accès est remis au salarié le 1^{er} jour d'arrivée.

PLANNING



→ LES HORAIRES

Les plannings de travail sont définis par la Direction dans le respect des règles légales. Ils sont affichés dans les services. Ils s'imposent à chaque membre du personnel.

→ **LES DEMANDES DE MODIFICATIONS D'HORAIRES** sont à soumettre au responsable de service pour accord avec signature, puis transmises au service des ressources humaines.

→ LES RETARDS OU LES ABSENCES

Tout retard ou absence doit être signalé(e) aux responsables de service et justifié(e) au service des ressources humaines le plus tôt possible afin d'assurer un bon fonctionnement dans les services. En dehors des heures de présence des responsables de service, prévenir l'astreinte RH au numéro 06 75 10 45 46.

→ LES PAUSES

À partir de 6 heures de travail, tout salarié bénéficie d'une pause de 20 minutes minimum. Les pauses ne doivent pas être prises dans le service.



VOTRE ARRIVÉE

Lors de votre arrivée, le service ressources humaines vous remet un badge nominatif.

Pour les salariés non-soignants, une clé sécurisée vous sera remise en main propre par le service ressources humaines contre reçu de remise des clés. Cette clé vous permettra d'accéder à votre bureau et autres lieux nécessaires à votre travail. Attention, si perte de la clé, une somme de 50 euros vous sera demandée. Cette clé est à remettre au service ressources humaines lors de votre départ.

Pour les soignants (bloc/endoscopie/service de soins), un document nommé « coup de pouce soignant » vous est remis. Il résume les informations essentielles à connaître.

Pour les hôtesse d'accueil et secrétaires médicales, une charte qualité Accueil clinique Mont-Louis est disponible sur Blue Kango (PCD.MCO6.PARC.14). Cette charte résume les règles et consignes à appliquer.

→ JOURNÉE BIENVENUE DU NOUVEL ARRIVANT

À la fin de chaque trimestre, une demi-journée est organisée avec l'intervention de chaque responsable de service pour présenter le fonctionnement de la clinique. Les points abordés sont divers :

- Ressources humaines
- Qualité gestion des risques
- Organisation des soins
- Blocs
- Médicaments et PUI
- Maîtrise du risque infectieux : EOH
- Dossier patient informatisé.

Des formations au logiciel de dossier patient informatisé Mediboard ainsi que l'ouverture d'un compte, sont organisées par Mme Flory Ohnona, coordinatrice projet et développement et référente DPI, joignable au 01 43 56 54 21.

SERVICE RH



**Le service des ressources humaines est ouvert
DE 8H À 18H00 du lundi au vendredi.**

L'astreinte téléphonique est assurée par les responsables de l'hospitalisation et la coordinatrice projet et développement tous les soirs de 19h30 à 07h30 et les week-ends et jours fériés de 07h30 à 19h30, au **06 75 10 45 46**.

Numéros de téléphone

- Responsable RH : **01 43 56 54 73** (intérieur : 5473)
- Assistante RH : **01 43 56 54 96** (intérieur : 5496)

La gestion de la paie et des arrêts de travail est exclusivement réalisée dans ce service.

TABAC



Conformément à la loi n° 91-32 du 10 janvier 1991, complétée par la loi du 1^{er} février 2007, **il est interdit de fumer et de vapoter** (cigarette électronique) **dans les locaux de la clinique Mont-Louis ainsi que dans tous les lieux couverts de l'établissement.**

Des tabacologues sont à votre disposition pour vous accompagner dans l'arrêt du tabac. **Vous pouvez trouver des renseignements au 89 49 ou sur le site tabac-info-service.fr.**

MATÉRIEL ET LOCAUX

Tout membre du personnel doit veiller à conserver en bon état les locaux, le matériel, les effets et objets de toute nature mis à sa disposition.

CONVENTION COLLECTIVE

Fédération de l'hospitalisation privée (FHP). Un exemplaire est à votre disposition au service des ressources humaines et dans votre service.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Vous pouvez consulter ce règlement au service des ressources humaines et sur Blue Kango.

SURVEILLANCE VIDÉO

L'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance.

DOCUMENT UNIQUE DES RISQUES PROFESSIONNELS OBLIGATOIRE

Pour chaque service, les risques professionnels sont listés, ciblés et révélés, ainsi que les moyens mis en place pour les prévenir.

SÉCURITÉ INCENDIE

La sécurité incendie est assurée par l'établissement. L'établissement est pourvu de détecteurs incendie. Des portes coupe-feu sont installées.

COMMANDE PAPETERIE

Les commandes de papeterie se font chaque fin de mois pour le mois suivant.
Envoyer votre commande par mail à l'assistante de direction : j.ferreira@clinique-mont-louis.fr
ou par téléphone au : 01 43 56 54 63.

MAINTENANCE

En cas de défaillance de matériel électromédical, suivre les consignes du protocole « Appel en cas de défaillance d'un matériel électro-médical » figurant dans les protocoles disponibles sur l'Intranet de l'établissement.

Numéros service technique

— Magasinier.....	59 16
— Technicien.....	59 20
— Peintre.....	59 13
— Responsable.....	59 15

LES TENUES



À l'arrivée du salarié, le service lingerie distribue **7 tenues non nominatives et adaptées au salarié** qui devront être restituées lors du départ.

- Les vestiaires se situent au sous-sol de la clinique. Il existe un local vestiaire pour les femmes et un pour les hommes.
- Chaque salarié dispose d'un casier pour lequel il lui est demandé de le sécuriser avec un cadenas et code au bloc opératoire. La Direction décline toute responsabilité pour perte, vol ou détérioration des effets, espèces ou objets de toute nature déposés dans un endroit quelconque, clos ou non clos et notamment dans les armoires individuelles, y compris en cas d'effraction.
- Il est interdit de stocker de la nourriture dans les vestiaires.
- La tenue adaptée aux soins est obligatoire pour l'ensemble du personnel en contact avec des patients. Elle limite le risque de transmission, d'exportation de germes et favorise la reconnaissance pour le patient.
- Il est absolument interdit de sortir les tenues de la clinique Mont-Louis. Il est obligatoire de porter les tenues avec le badge d'identification visible.

REPAS



- La clinique dispose d'un self qui est ouvert de **12H00 À 14H30**. Deux micro-ondes sont à disposition ainsi qu'un réfrigérateur.
- Il est interdit au personnel de prendre ses repas ou casse-croûte dans les locaux affectés au travail.
- La pause déjeuner peut se faire au self pour les soignants à condition de se vêtir d'une blouse et port de surchaussures disponibles devant le self situé au 8^{ème} étage Bâtiment A.
- Les tickets repas sont à acheter au service comptabilité au niveau de la direction. Le montant du repas est de 3,50 euros.
- L'apport de repas extérieur est autorisé.
- Des distributeurs de boisson non alcoolisée, sont mis à la disposition du personnel qui peut les utiliser à sa convenance, à condition de ne pas gêner la bonne marche des services par ses déplacements trop fréquents, et des rassemblements devant les appareils.
- Des clés pour le distributeur à boissons chaudes sont disponibles contre un chèque de 5 euros de caution. Grâce à cette clé les prix des boissons chaudes sont à 0,40 centimes. Contactez l'assistante de bloc opératoire au 54 10.

PARKING

La clinique ne dispose pas de parking.

LES CONGÉS PAYÉS

Les congés payés sont décomptés en jours ouvrables (6 jours du lundi au samedi inclus).

Le 1^{er} jour de congé correspond au 1^{er} jour d'absence ou le salarié aurait travaillé et le dernier jour de congé correspond au jour ouvrable qui précède la reprise du travail (décompte applicable pour les salariés à temps partiel).

→ LES CONGÉS D'ÉTÉ

- Minimum 12 jours mais peuvent être pris en deux fois.
- Maximum 24 jours.

Attention : le salarié ne peut pas cumuler plus de 4 semaines consécutives d'absence (récupérations et congés).

Note de service disponible sur Blue Kango.

LES JOURS FÉRIÉS

Les jours fériés sont soit récupérés, soit payés en sus du salaire normal. Pour connaître les modalités d'attribution, adressez-vous à votre responsable de service ou au service des ressources humaines.

LES SALAIRES

Les bulletins de salaire sont distribués, **pour les CDI ayant demandé la dématérialisation**, via le coffre-fort numérique [mypeopledoc](#).

Pour les autres salariés, les bulletins de salaire sont envoyés par courrier.

LES ARRÊTS DE TRAVAIL ET LA SUBROGATION

Si l'absence résulte d'une maladie ou d'un accident, le salarié doit envoyer **dans les 48 heures** son certificat d'arrêt de travail au service des Ressources Humaines.

- **En cas de prolongation**, la direction et/ou les responsables doivent être prévenus au plus tôt, si possible la veille du jour prévu pour la reprise et au plus tard le jour même. La prolongation doit par ailleurs être fournie en tout état de cause, dans les 48 heures par l'envoi d'un certificat médical.
- **En cas d'hospitalisation** et sous justificatif du bulletin de situation, le salarié bénéficie de la subrogation (maintien de salaire) les 30 premiers jours. Les documents sont à remettre au service RH.

MUTUELLE / PRÉVOYANCE

En cas d'arrêt maladie, vous pouvez bénéficier d'un complément de salaire de la part de l'organisme de prévoyance de l'établissement. Le délai de déclaration des demandes de prestations en cas d'incapacité de travail et d'invalidité est de 90 jours. Ainsi toute personne ne donnant pas ses indemnités journalières au service des Ressources Humaines, dans le délai fixé, verra son dossier rejeté par la Prévoyance.

LES ACCIDENTS DE TRAVAIL

Un accident de travail doit être déclaré au plus tôt auprès des ressources humaines.

En cas d'accident d'exposition au sang (AES), la conduite à tenir est détaillée dans le protocole AES consultable sur Blue Kango.

LA VISITE MÉDICALE

Une visite médicale d'information et de prévention est obligatoire. Elle est réalisée au plus tard **dans les 3 mois qui suivent l'embauche** dans les locaux de l'ACMS, 168 rue de la Roquette, 75011 Paris. La prise de rendez-vous est faite par le service des Ressources Humaines. Par ailleurs, une visite médicale périodique a lieu sur convocation pour chaque salarié.

→ LA VISITE MÉDICALE EN RETOUR DE MALADIE OU D'AT

Une visite auprès de l'ACMS est obligatoire après tout arrêt de travail supérieur ou égal à 30 jours. À passer dans les 8 jours suivant la reprise. Une visite médicale est également obligatoire avant la reprise après un congé de maternité, un congé parental ou un congé sabbatique.

L'ÉVALUATION ANNUELLE

Une évaluation annuelle est mise en place entre le salarié et son supérieur hiérarchique pour faire un bilan du travail accompli et faire le point sur la réalisation des objectifs. Elle est organisée par votre responsable hiérarchique.

PLAN DE FORMATION

Les besoins en formation sont définis annuellement en fonction des priorités de l'établissement et des souhaits formulés par les salariés. D'autre part, des formations et réunions d'informations internes sont organisées régulièrement dans l'établissement (hygiène, hémovigilance et qualité, informations médicales, etc.).

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES



Dans le cadre de la prise en charge des patients / des usagers et de la gestion des ressources humaines, la clinique Mont-Louis et le groupe Oc Santé sont amenés à collecter et à traiter des données personnelles (ex : prénom, nom, numéro de téléphone, adresse, situation familiale...).

En tant que responsable de ces traitements, la clinique Mont-Louis 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, d'opposition, de rectification, d'oubli, de portabilité 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 de la clinique www.oc-sante.fr/etablissements/clinique-mont-louis/, RGPD-Protection des données.

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez adresser un mail à dpo@oc-sante.fr.

HYGIÈNE



L'établissement collabore activement avec un laboratoire agréé pour tous les prélèvements effectués : eau, air, surfaces.

→ RESPECT DES PROCÉDURES D'HYGIÈNE

- Avoir les ongles courts et propres.
- Ne pas porter de bijou ou piercing.
- Porter une tenue propre (pas de vêtements de ville sous la tenue) changée chaque fois que nécessaire.
- Chaussures de professionnel de santé lavables (imperméables, semelle antidérapante, tenue au talon), de couleur blanche de préférence.
- Avoir les cheveux propres et attachés.
- **Lavage simple, antiseptique, hygiénique et désinfection par friction** (voir protocole « lavage et antiseptie des mains »).

→ ACCIDENTS D'EXPOSITION AU SANG

Voir protocole « conduite à tenir en cas d'exposition au sang ».

→ RESPECT DE L'APPLICATION DES PRÉCAUTIONS STANDARD

Voir protocole « précautions standard ».

→ RESPECT DE L'APPLICATION DES MESURES D'ISOLEMENT DES PATIENTS

Voir protocole « isolement septique ».

Ces protocoles d'hygiène sont disponibles sur l'Intranet de l'établissement.

Démarche qualité

La certification des établissements de santé est une démarche conduite par la HAS. La clinique Mont-Louis a été certifiée B en 2017.

La prochaine visite de certification aura lieu en 2022.

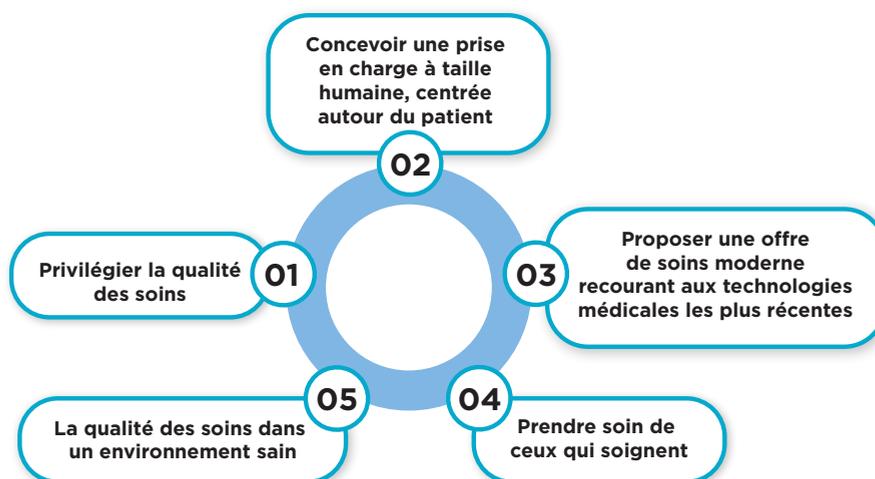
OBJECTIF : CERTIFICATION POUR LA QUALITÉ DES SOINS

→ LES ENJEUX

- Promouvoir l'engagement du patient.
- Développer la culture de la pertinence et du résultat.
- Renforcer le travail en équipe, moteur d'amélioration des pratiques.

La démarche QGDR est une priorité et s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue. Son objectif est d'améliorer de façon continue la qualité de soins et la sécurité des patients.

→ NOS 5 VALEURS



→ POURQUOI UNE DÉMARCHÉ QUALITÉ ?

- La satisfaction des patients, proches, visiteurs, aidants.
- La conformité à la réglementation et aux recommandations de bonnes pratiques.
- L'image de l'établissement, tant pour les professionnels y travaillant, les professionnels adresseurs, que les patients et leurs proches.
- Le développement du financement à la qualité.

→ COMMENT ?

- L'évaluation des pratiques (audits, EPP, patients traceurs, quizz, indicateurs...).
- La gestion des risques a priori : travail de prévention sur les risques connus, recensement dans la cartographie des risques et par la mise en place d'un plan d'actions.
- La gestion des risques a posteriori : tous les risques n'étant pas prévisibles, chaque incident ou accident doit être déclaré sur la FEI dans Blue Kango – charte de confiance et d'incitation à la déclaration des événements indésirables (DI.MCO6.QGDR.76) - *Déclaration des non-conformités (PCD.MCO6.QGDR.14)*.

Chaque FEI fait l'objet d'une analyse et de recherche d'actions d'améliorations lors de CREX/RMM.

Un Comité de Retour d'Expérience est une démarche organisée et systémique de recueil et d'exploitation des défaillances que produit la prise en charge d'un patient. Il consiste à identifier ce qui s'est passé (EI/EIG), permet de tirer les meilleures leçons de l'expérience pour mieux maîtriser l'avenir et renforcer la sécurité des soins et des patients. C'est une démarche de gestion des risques, qui contribue à une prise en compte constructive de l'erreur et des événements indésirables en vue d'améliorer la qualité des soins.

Une revue de morbidité et de mortalité (RMM) est une analyse collective, rétrospective et systémique de cas marqués par la survenue d'un décès, d'une complication, ou d'un événement qui aurait pu causer un dommage au patient, et qui a pour objectif la mise en œuvre et le suivi d'actions pour améliorer la prise en charge des patients et la sécurité des soins.

Le personnel a la possibilité de participer à certains comités et instances dans le but d'améliorer les pratiques comme les CREX, RMM, réunions FEI. Si vous souhaitez y participer, faite la demande auprès de votre responsable de service.

BLUE KANGO

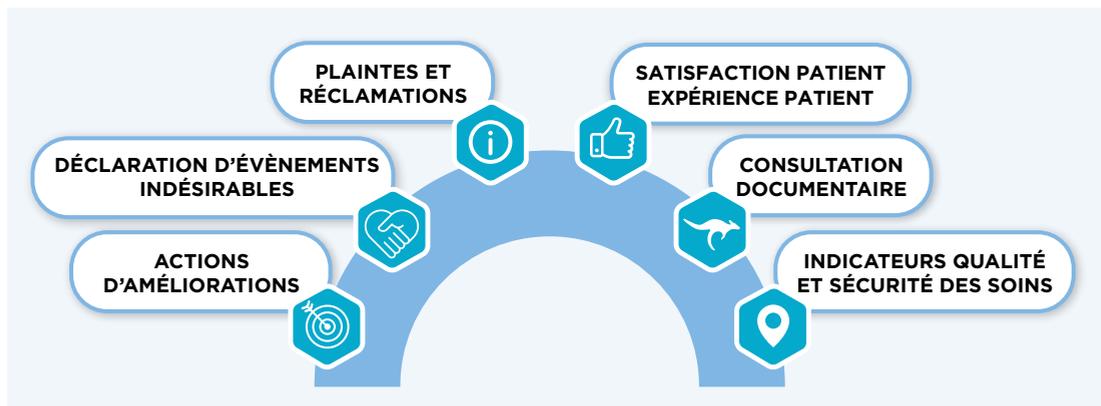
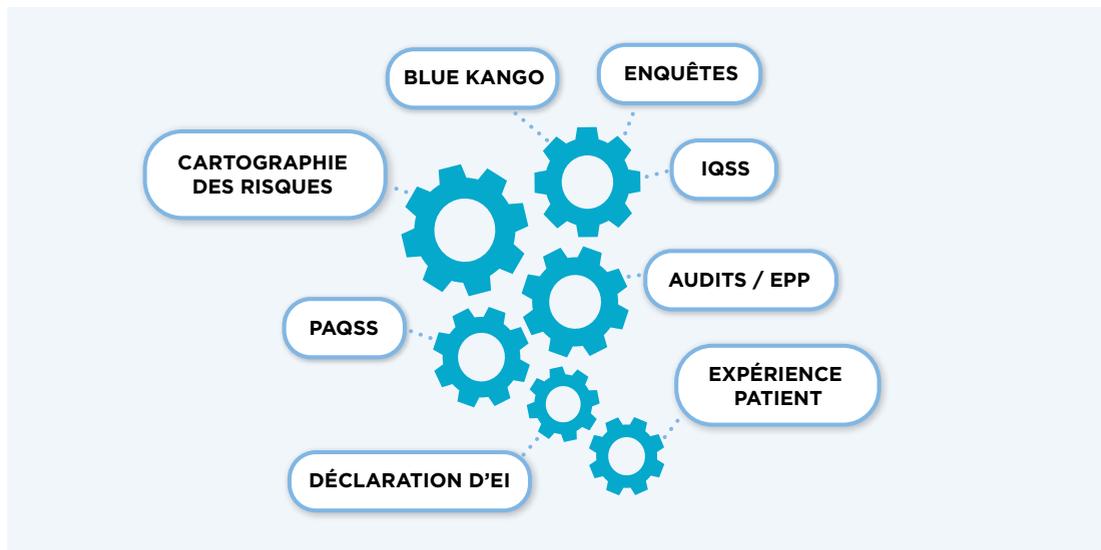
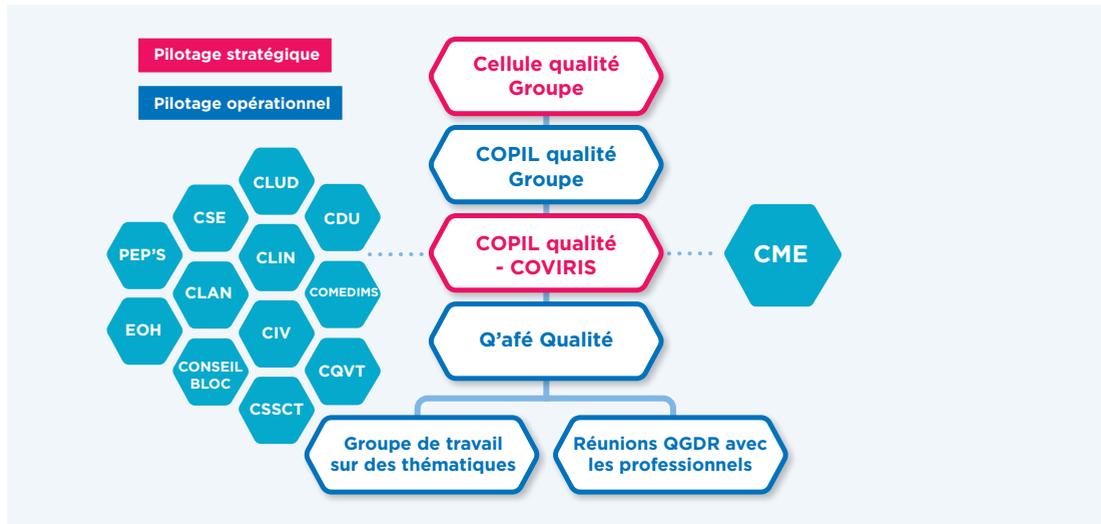
Elément central d'une démarche QGDR, la gestion documentaire assure le partage sécurisé et ciblé de l'information au sein de l'établissement. Rendre la « bonne information actualisée » disponible pour la bonne personne, au bon moment, ou à chaque sollicitation, est tout l'enjeu de cette plateforme. Associée à la gestion des risques, cette plateforme vous permet de déclarer un événement indésirable et ainsi devenir acteur de la démarche QGDR.

Cet outil vous permet d'accéder à toute la gestion documentaire, à consulter les procédures, les protocoles, les comptes-rendus de réunions et d'instances, les notes de service, les annuaires téléphoniques du personnel de la clinique, les astreintes médicales, les documents liés aux ressources humaines.

Blue Kango est disponible à l'ensemble des salariés et des médecins et disponible sur chaque poste informatique.

Des formations à cet outil sont organisées par l'assistante qualité gestion des risques. N'hésitez pas à consulter le « *Guide d'utilisation de la plateforme qualité gestion des risques Blue Kango* ».

LES INSTANCES DE PILOTAGE DE LA DÉMARCHE QGDR





ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Oc Santé et la clinique Mont-Louis ont décidé de s'engager dans une politique de développement durable, conscients des impacts de l'activité des établissements de santé sur l'environnement. Celle-ci s'inscrit de fait dans la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins mise en place depuis de nombreuses années. Cet engagement est fondé sur trois axes :

- **ENVIRONNEMENTAL** : réduire nos impacts sur l'environnement,
- **SOCIAL** : promouvoir la qualité de vie au travail,
- **ÉCONOMIQUE** : maîtriser les coûts par une politique d'achat éco-responsable.

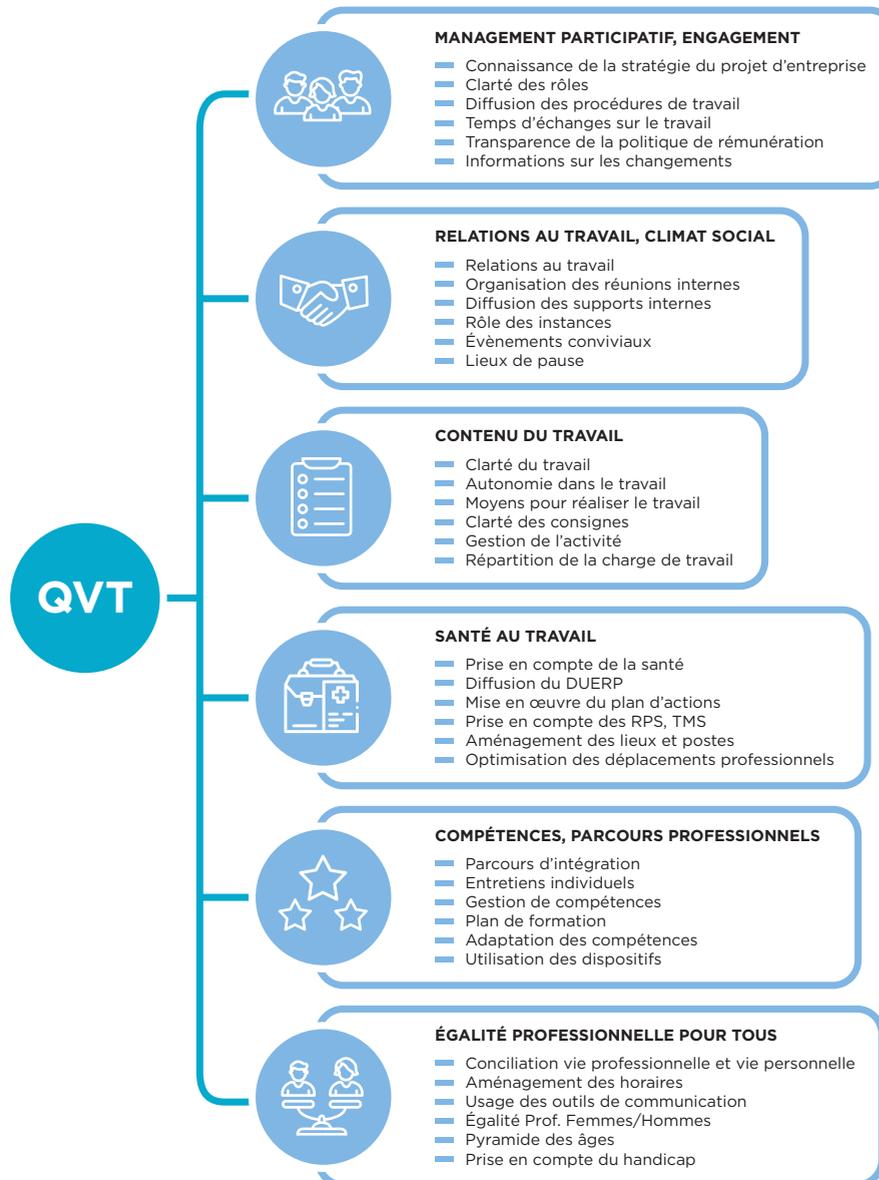


LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Dans le cadre de la QVT à la clinique Mont-Louis, un comité est en place avec pour membres des professionnels de tous les secteurs.

Un baromètre QVT est également réalisé après chaque résultat d'enquête auprès des salariés.

→ LA DÉMARCHE EST CENTRÉE SUR LES 6 CHAMPS DE LA QVT DÉCRITS CI-DESSOUS :



Source : Aract Paca réseau Anact - Aract

CYBERVIGILANCE

Se déconnecter d'un dossier patient systématiquement après son utilisation ou ne pas connecter des clés USB personnelles, doivent devenir des réflexes pour tous au sein de la clinique. La recrudescence des incidents de sécurité multiplie les raisons d'être vigilant.

Nos principes et valeurs

Le patient et son entourage sont au cœur des dispositifs mis en place et chaque professionnel doit en permanence se préoccuper de la satisfaction de ses besoins et du respect de ses droits.

NOS CHARTES

Oc Santé
Charte de la personne hospitalisée

PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Toute personne admise en clinique de Médecine ou de Chirurgie doit bénéficier d'un accueil personnalisé et d'un accompagnement adapté à ses besoins et à ses attentes.
2. Les professionnels de santé doivent respecter la dignité et l'intimité de la personne hospitalisée.
3. Les professionnels de santé doivent respecter la liberté de conscience et de religion de la personne hospitalisée.
4. Le médecin en charge doit être disponible et accessible à la personne hospitalisée.
5. Les professionnels de santé doivent respecter la confidentialité des informations relatives à la personne hospitalisée.
6. Les professionnels de santé doivent respecter la liberté de la personne hospitalisée.
7. Les professionnels de santé doivent respecter la dignité et l'intimité de la personne hospitalisée.
8. Les professionnels de santé doivent respecter la liberté de conscience et de religion de la personne hospitalisée.
9. Les professionnels de santé doivent respecter la confidentialité des informations relatives à la personne hospitalisée.
10. Les professionnels de santé doivent respecter la liberté de la personne hospitalisée.

Charte de l'enfant hospitalisé

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » UNESCO

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessaires par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être accueillis sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Choix de vie
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Domicile et environnement
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Vie sociale malgré les handicaps
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Présence et rôle des proches
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Patrimoine et revenus
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Valorisation de l'activité
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Liberté de conscience et pratique religieuse
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Préserver l'autonomie et prévenir
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Droits aux soins
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Qualification des intervenants
Les soins qui requièrent une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Respect de la fin de vie
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

La recherche : une priorité et un devoir
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Exercice des droits et protection juridique de la personne
Toute personne en situation de dépendance devrait voir protéger son patrimoine ses biens mais aussi sa personnalité.

L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

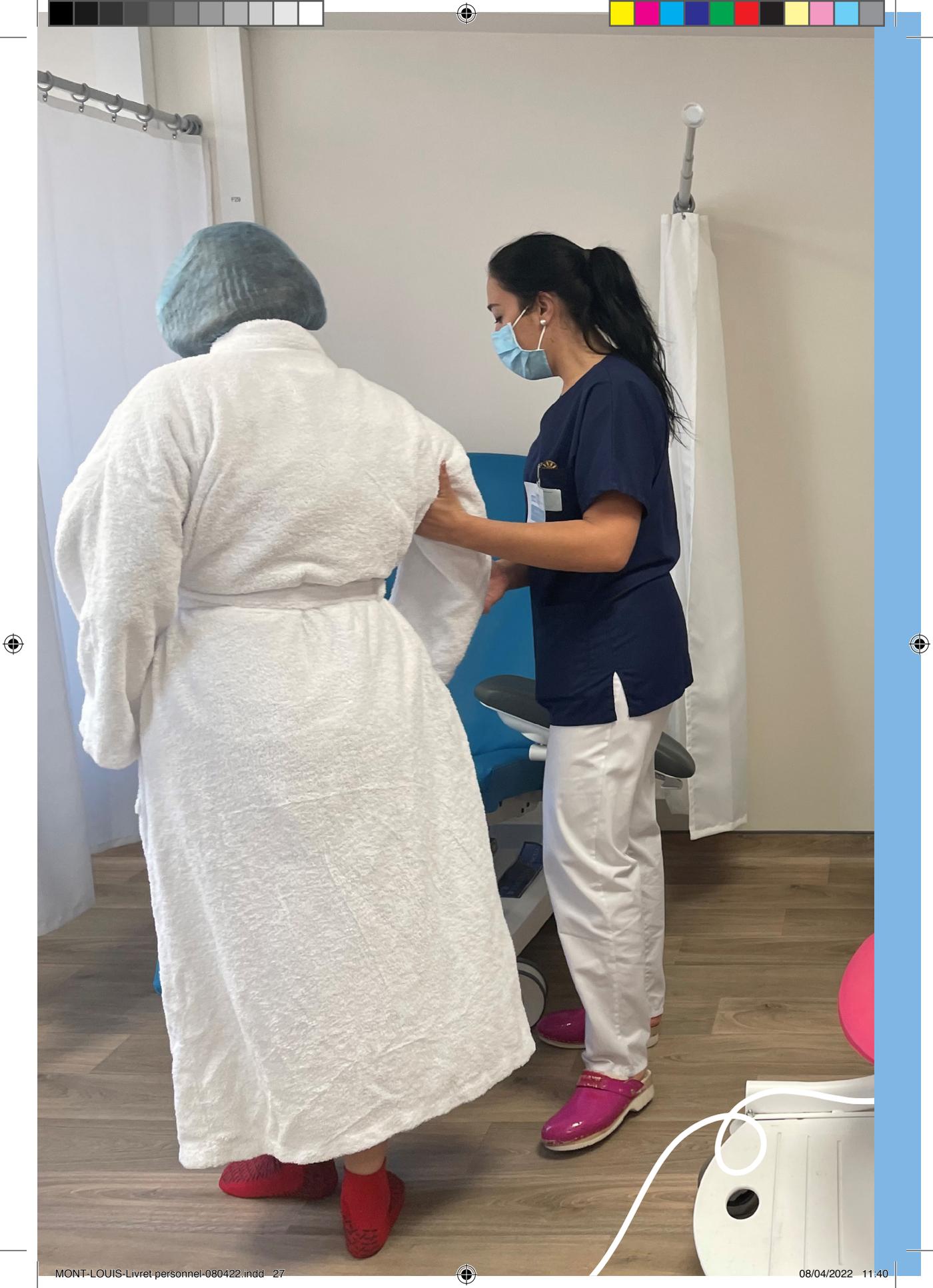
Oc Santé
Charte de la personne en situation de handicap

- Favoriser la participation active des proches et/ou des aidants
- Veiller au maintien de l'autonomie
- Améliorer l'accessibilité de la clinique
- Anticiper et coordonner la sortie
- Anticiper les besoins
- Améliorer l'accès aux plateaux techniques
- Adapter le circuit de prise en charge de prises en charge des urgences
- Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- Adapter la prise en charge de la douleur

Cette charte a été adoptée par l'ensemble des cliniques de Médecine-Chirurgie-Omnipraticien du groupe Oc Santé

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

1. Adapter sa tenue d'équipe à une attitude professionnelle d'accueil et de respect de la dignité de la personne hospitalisée.
2. Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et locale.
3. Garantir à l'usager d'être au centre de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.
5. S'impliquer dans le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.
6. Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique chronique selon les protocoles.
7. Accompagner la personne et/ou ses proches dans la fin de vie.
8. Rechercher continuellement l'efficacité des pratiques d'accueil, d'hébergement, d'hygiène, de transport...
9. Gérer une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la formation et l'évaluation continue des services proposés.



BIENTRAITANCE

La clinique Mont-Louis 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 les diverses formations.

→ LES OBJECTIFS RECHERCHÉS SONT :

- de prévenir les habitudes maltraitantes au sein de l'établissement,
- de prévenir la maltraitance à l'extérieur grâce à une procédure de signalement,
- de promouvoir la bientraitance auprès de l'ensemble du personnel,
- d'orienter les actions dans le sens des recommandations nationales (HAS, ANESM).

LE SECRET PROFESSIONNEL ET LA CONFIDENTIALITÉ



"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."

(Charte de la personne hospitalisée)

Le partage d'informations concernant un patient ne se fait que dans son seul intérêt et dans le cadre du respect du secret professionnel qui s'impose à tous les salariés de l'établissement, du secret médical qui s'impose aux professionnels de la santé et du secret informatique qui s'impose à tous ceux qui utilisent des fichiers informatisés.

Chaque professionnel exerçant dans un établissement de santé est tenu au secret professionnel, dont fait partie le secret médical :

- Le **secret médical** s'applique à tous les professionnels de santé : médecins, kinésithérapeutes, psychologues, infirmiers, aides soignants, secrétaires médicales...
- Le **secret professionnel** s'applique à toutes les autres catégories de professionnels : personnels administratifs, personnels d'entretien, cuisiniers..., toutes sociétés confondues.

Toute violation du secret professionnel est sévèrement réprimée (1 an d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende - code pénal).

Le secret concerne toutes les informations collectées, mais aussi tout ce qui a pu être vu, entendu, compris, voire interprété.

Ainsi, sont couverts par le secret : les diagnostics, les thérapeutiques, les dossiers, mais aussi les conversations surprises lors d'une visite, les confidences des familles, etc.

Tout acteur, parmi ceux énoncés ci avant, reste le seul à même d'évaluer la stricte nécessité de consulter les informations nominatives concernant un patient, pour lequel il participe à la prise en charge. Il devra s'assurer que les conditions de transmissions de ces informations (lieu, modalités...) présentent toutes les garanties de discrétion.

Cette discrétion dans la transmission d'informations concerne notamment les conversations à l'occasion du soin et en présence de patient(s) ou de tiers.

Une vigilance particulière doit être portée sur les demandes de renseignements concernant les patients, qu'il s'agisse de renseignements d'ordre administratifs et sociaux ou médicaux, particulièrement pour les patients ayant demandé la non-divulgence de leur identité ou de leur présence. Par ailleurs, les renseignements sur l'état de santé d'un patient ne peuvent être donnés que par le médecin qui est responsable de l'hospitalisation.

L'ensemble de ces dispositions est encadré par un règlement de confidentialité annexé à ce document. Ce règlement doit être connu et respecté de tous.

COMPORTEMENT

La politesse et la discrétion sont les fondements du comportement quotidien du personnel :

- Les demandes de dossiers médicaux se font auprès de l'assistante de direction.
- Les visites du médecin au lit du patient doivent se faire porte fermée.

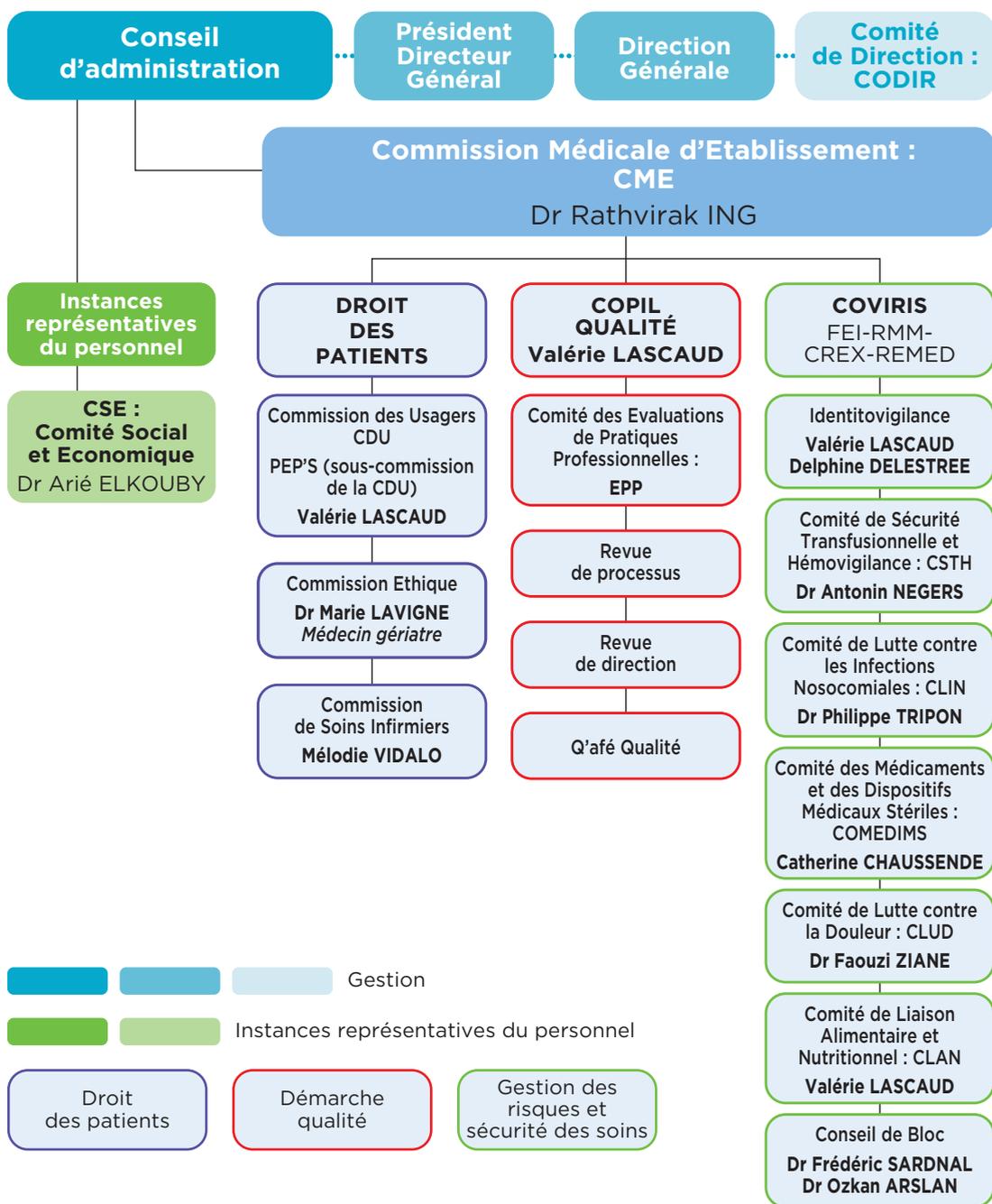
→ RESPECT ET POLITESSE

- Frapper avant d'entrer dans une chambre.
- Se présenter : dire son nom et sa fonction.
- Être aimable et souriant.
- Ne pas s'adresser aux patients avec des termes familiers (papy, mamie...) et ne jamais utiliser le tutoiement.
- Préserver l'intimité et la pudeur des patients.

→ DISCRÉTION ET CONFIDENTIALITÉ

- Aucune conversation personnelle ne doit être tenue devant les patients ou leurs familles. Ne jamais perdre de vue que la vie privée et les préoccupations du personnel ne concernent absolument pas les patients. L'usage du téléphone mobile personnel est réservé au temps de pause.
- Aucune information ne doit être accessible aux personnes non autorisées.
- La demande du patient de non divulgation de sa présence doit être rigoureusement respectée par tous.
- Les transmissions entre soignants doivent se faire en dehors de toute écoute extérieure.
- Il ne faut en aucun cas parler d'un patient en présence d'un autre ou de public (exemple : dans les chambres, le plateau technique, les couloirs, le jardin...).
- Tous les documents en rapport avec les patients ne doivent à aucun moment être accessibles aux personnes non autorisées (dossiers, planifications de soins, liste des présents, fiches planning...).
- Les documents nominatifs à jeter font l'objet d'une collecte avant d'être broyés. Suivre les modalités mises en application dans votre service.
- Le dossier du patient ne peut en aucun cas lui être remis à l'issue de son séjour.

Instances délibératives et consultatives de l'établissement





→ CSE

Conformément aux dispositions du Code du travail, un Comité Social et Économique est mis en place à la clinique Mont-Louis depuis 2019 en substitution des précédentes instances : le Comité d'Entreprise, les Délégations du Personnel et le CHSCT.

Il est composé du chef d'entreprise ou son représentant et des représentants du personnel élus par les salariés. Il se réunit tous les deux mois.

→ CSSCT

Commission composée de la Direction de l'établissement, d'une délégation du personnel, du médecin du travail, et de l'inspecteur du travail. Sa mission est de contribuer à la protection de la santé des salariés de l'entreprise sur leur lieu de travail. Elle se réunit une fois par trimestre.

→ CME

La CME a été constituée le 25 octobre 1989 à la clinique Mont-Louis. Elle est chargée de veiller à l'interdépendance professionnelle des praticiens. Elle donne son avis sur la politique médicale, évalue la qualité des soins et élabore les prévisions annuelles d'activités de l'établissement.

→ CLIN + EOH

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales coordonne l'action des professionnels dans trois domaines :

- La prévention : le CLIN s'assure des contrôles réguliers effectués sur l'air, l'eau, les surfaces, les matériels et formule des recommandations comportementales à l'égard des soignants, des patients et des familles
- La surveillance par le signalement des infections
- La formation du personnel

Ses décisions et programmes d'actions sont réalisés et coordonnés par l'EOH qui :

- Réalise des audits, des formations
- Contrôle et met à jour les procédures
- Prodigue des conseils techniques pour le choix des produits et matériels

Sa composition est affichée dans chaque service.

→ CONSEIL DE BLOC OPÉRATOIRE

Le conseil de bloc contrôle et évalue le fonctionnement du bloc opératoire. Il décide des besoins en matériels et équipements et planifie leur maintenance. Il contrôle le programme opératoire.

→ COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Conformément à l'article 6 de la loi du 4 mars 2002, il existe au sein de la clinique une commission de relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge ayant pour mission de veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil de ces personnes malades et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs par courrier adressé à la direction. Celle-ci s'engage à étudier leur requête dans les plus brefs délais et informe des suites données à leur plainte.

Nos représentants d'usagers :

- **Michel LECHEVALLIER**, CLCV Ile-de-France
- **Alain SZENKER**, Association des Paralysés de France
- **Laurence DUBUC**, Association France Rein

Horaire de la CDU : de 09h00 à 16h00 joignable au 01 43 56 54 25.

→ COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (C.L.U.D)

Le comité de lutte contre la douleur propose des objectifs d'amélioration et suscite le développement d'amélioration de la qualité, pour l'évaluation, la prévention et le traitement de matériels nécessaires à la prévention et au traitement de la douleur.

Le CLUD coordonne l'action des différentes parties prenantes, tant dans le domaine des soins que dans celui de la formation continue du personnel (médical et non médical).

→ COMITÉ DE VIGILANCE ET DE GESTION DES RISQUES (C.O.V.I.R.I.S)

Il fédère l'ensemble des actions de la clinique relevant de la gestion des risques en favorisant les échanges d'informations et les synergies entre les correspondants de vigilance. Il traite les événements indésirables et dresse la cartographie des risques et situations à risque. Il s'assure du suivi des actions correctives et préventives.

→ COMITÉ DE PILOTAGE (C.O.P.I.L)

Le comité de pilotage coordonne et planifie la mise en place de la démarche qualité visant à améliorer la prise en charge et la sécurité des soins.

Les deux comités rassemblés, le C.O.V.I.R.I.S et le C.O.P.I.L. forment COPIL QGDR ET COVIRIS.

LES PRÉSIDENTS D'INSTANCES, RÉFÉRENTS ET VIGILANTS SONT IDENTIFIABLES GRÂCE À LEURS BADGES PORTANT UN LISERÉ DE COULEUR DIFFÉRENTE :

-  Correspondants risque infectieux
-  Référents hémovigilance
-  Référents douleur
-  Référents identitovigilance
-  Référents médicament
-  Référents plaie et cicatrisation
-  Référents radioprotection
-  Référents chute
-  Référents développement durable
-  Référents Blue Kango
-  Référents handicap
-  Référents dossier patient

La clinique se mobilise !

PETIT JOURNAL

Chaque mois votre fiche de paie sera accompagnée par le journal interne appelé « Mont Louis » qui vous informe des actualités de la clinique et informations qualité.

- Le *Mont Louis* est disponible sur le portail Blue Kango.



EVÈNEMENTS / COMMUNICATION

La clinique est active et se mobilise autour de plusieurs projets et événements comme la journée Octobre Rose, Mars bleu, Journée européenne des droits des patients, journée hygiène des mains...





Pause Café



Principalement implanté en Occitanie, le groupe Oc Santé est également présent dans l'**Est parisien** avec **deux établissements de médecine et de chirurgie** :

- Clinique Mont-Louis – Paris XI^e (75)
- Clinique Paris-Bercy – Charenton-le-Pont (94)

La clinique Paris-Bercy propose une offre de soins médicale et chirurgicale complémentaire aux prises en charge de la clinique Mont-Louis, ainsi qu'une prise en charge en cancérologie digestive et en O.R.L pédiatrique.



Clinique Paris-Bercy

9, quai de Bercy - 94220 Charenton-le-Pont
www.clinique-bercy.fr

Oc Santé

www.oc-sante.fr



CLINIQUE MONT-LOUIS

Médecine - Chirurgie

8-10, rue de la Folie Regnault
75011 Paris

TEL 01 43 56 56 56 / FAX 01 43 79 01 86
contact.direction@clinique-mont-louis.fr