



**LIVRET D'ACCUEIL
DU PERSONNEL**

Clinique du
Millénaire

Montpellier
Médecine - Chirurgie



(Sommaire)

- Mot de la DirectionPage 3
- Présentation du groupe.....Page 4
- Présentation de l'établissementPage 6
- L'éthique de l'établissementPage 7
- Votre intégration dans l'établissement.....Page 10
- Vie pratique du salariéPage 14
- Vie pratique du professionnelPage 17
- Arrêt de travail et protection socialePage 19
- Sécurité et prévention des risques professionnels.....Page 20
- Les institutions représentatives du personnel.....Page 21
- La démarche Qualité-Gestion des Risques.....Page 22
- La liste des instancesPage 24
- Le logiciel BluekangoPage 26
- Conduite à tenir en cas d'alerte incendie.....Page 28
- Annexe 1 – Charte du patient hospitaliséPage 29
- Annexe 2 – Le règlement de confidentialité.....Page 31



(Mot de la Direction)

Madame, Monsieur,

Les patients qui sont admis dans notre établissement nous confient leur bien le plus précieux, leur santé ou celle qu'ils souhaitent retrouver. Ils arrivent avec leurs souffrances physiques ou morales, leurs difficultés économiques ou sociales, et l'action de chacun d'entre nous doit concourir à apporter au patient une prise en charge de qualité.

Toute notre activité est centrée sur le patient, et l'action de chacun est essentielle, qu'ils s'agissent des services médicaux, de soins, logistiques ou administratifs, si un seul d'entre nous est défaillant, c'est la qualité de l'ensemble du séjour qui est remise en cause.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre connaissance de l'entreprise et vous permettre au plus tôt de vous consacrer à remplir votre mission dans les meilleures conditions. Sa lecture vous permettra d'avoir une vision précise des différents services et de l'organisation de l'Etablissement; en un mot, vous accueillir dans les meilleures conditions.

Sa lecture vous informera également des règles essentielles de vie au sein de notre collectivité et du comportement que nous attendons de vous, vis-à-vis du patient.

Notre entreprise est engagée dans une démarche qualité, gestion des risques et sécurité des soins lui permettant de s'évaluer au quotidien en utilisant les éléments du manuel de certification que tous les professionnels de santé connaissent. Cette démarche simple ne pourra réussir sans la volonté et le dynamisme de chacun d'entre vous. Impliquez-vous !

Au nom de toute l'équipe de direction, vous pouvez compter sur notre engagement pour vous donner les moyens d'y parvenir et ainsi améliorer en permanence la qualité de prise en charge des patients qui nous sont confiés.

Guillaume PONSEILLÉ
Directeur

Présentation du groupe



Groupe Oc Santé

Centre Médical Odysseum
194, avenue Nina Simone
CS 19537
34960 MONTPELLIER CEDEX 2
Téléphone : 04 99 53 65 43
Fax : 04 99 53 65 45

La Clinique du Millénaire fait partie du groupe Oc Santé, qui est le premier réseau de soins privés indépendant de la région Occitanie.

Le PDG du groupe OC Santé est le Docteur Max PONSEILLÉ depuis 1990. Le groupe réunit et gère 16 établissements regroupant toutes les disciplines : chirurgie, gynécologie-obstétrique (maternité), médecine, rééducations neurologique et fonctionnelle, soins de suite et convalescence, psychiatrie, hébergement de personnes âgées dépendantes et résidence senior, hospitalisation à domicile.

Les valeurs et engagements du Groupe

S'ADAPTER AUX BESOINS DU PATIENT

L'évolution du groupe OC Santé s'inscrit dans le cadre d'un projet d'entreprise volontaire et ambitieux, centré sur l'exigence et la satisfaction du patient.

En proposant une prise en charge globale des besoins du patient au sein d'un même groupe hospitalier : les établissements sont tous situés à moins d'une heure de distance les uns des autres, ce qui facilite les transferts, le passage d'un patient d'une clinique chirurgicale vers un établissement de soins de suite ou de rééducation fonctionnelle.

En adaptant son offre à l'évolution de la demande de soins en tenant compte de la progression démographique : la Clinique du Millénaire, par exemple, constituant un pôle de référence régional en chirurgie cardiaque et neurochirurgie, a permis de rééquilibrer l'offre de soins en Médecine et Chirurgie, auparavant confinée au Nord ouest de Montpellier. Cette clinique moderne, bien desservie, répond parfaitement aux nouveaux besoins dus à l'expansion démographique sur le Sud Est de la ville et son littoral.

En valorisant l'accueil du patient, en l'informant sur ses droits, sur l'organisation de l'établissement, en le guidant dans ses démarches administratives, en lui proposant les ressources nécessaires pour qu'il puisse préparer son séjour hospitalier, sa retraite ou sa convalescence le plus sereinement possible.



Clinique du Millénaire

220, Boulevard Pénélope
CS 59523
34960 Montpellier Cedex 2

0 826 888 883

Service 0,20 € /min
+ prix appel

Les 16 établissements du groupe Oc Santé :

MONTPELLIER

- Clinique Fontfroide
- Clinique du Millénaire
- Clinique Clémentville
- HAD Home Santé
- L'EHPAD Les Glycines
- Polyclinique Saint Roch
- Centre Médical Odysseum

BALARUC-LES-BAINS

- Clinique Plein Soleil

BEZIERS

- Clinique La Pergola

CASTELNAU-LE-LEZ

- Centre Bourguès

FLORENSAC

- L'EHPAD Les Lavandes

GALLARGUES LE MONTUEUX

- Clinique les Oliviers

MONTARNAUD

- Clinique Saint-Antoine

VERARGUES

- Clinique Stella

PARIS

- Clinique Mont-Louis

PIGNAN

- Clinique Saint Martin de Vignogoul

Présentation de l'établissement



La Clinique du Millénaire a ouvert ses portes en 2003, à l'entrée sud-est de Montpellier, à proximité du quartier Odysseum et à quelques minutes du centre-ville.

La création de cet établissement médico-chirurgical sur un site en pleine expansion démographique et très bien desservi (autoroute, tramway, bus), s'inscrit dans la logique de développement du groupe Oc Santé, contribuant à une meilleure répartition de l'offre de soins régionale.

1) Quelques chiffres clés

- Plus de 600 salariés
- 274 lits répartis sur 4 niveaux
- 62 000 patients hospitalisés/an
- 9 500 patients en hospitalisation de jour/an
- 20 000 passages annuels au service des urgences
- 140 médecins et praticiens libéraux
- 19 000 m² de surface
- 45% de l'activité régionale en cardiologie interventionnelle

2) Les pôles de spécialités médicales

La Clinique du Millénaire s'articule autour de trois pôles de référence, avec une notoriété reconnue sur l'ensemble du territoire de santé :

- **pôle cardiologie** : cardiologie médicale, cardiologie interventionnelle et rythmologie, et chirurgie cardiovasculaire ;
- **pôle chirurgical** : neurochirurgie, digestif (chirurgie viscérale, gastroentérologie), urologie et esthétique ;
- **pôle médical** : pneumologie, neurologie et gériatrie.

Ces trois pôles sont entourés de spécialités médicales et chirurgicales qui, regroupées sur un même site, **favorisent une prise en charge multidisciplinaire 7jours/7 et 24h/24.**

L'éthique de l'établissement

1) Le patient, au cœur de l'action

LE RESPECT DU PATIENT

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, du respect de ses droits et de sa dignité.

La Charte de la personne hospitalisée (Annexe 1)

La Charte de la personne hospitalisée est un élément fondamental dans la prise en charge du patient.

1. Le patient devient un acteur majeur de sa propre prise en charge.
2. Le respect des droits du patient doit faire l'objet d'une démarche active et continue qui est de la responsabilité de l'établissement.

La Charte de Bienveillance

Le Comité Ethique de l'établissement a élaboré une Charte de Bienveillance articulée autour de 10 points essentiels. Celle-ci est accessible sur le logiciel Bluekango.

S'ADAPTER AUX BESOINS DU PATIENT

C'est-à-dire prendre en compte la satisfaction du patient. Vous avez en face de vous un individu, qui est malade et qui est déstabilisé voire angoissé. Il ne faut pas oublier que contrairement à vous, le patient n'a pas l'habitude du milieu hospitalier, il faut donc le rassurer et être à l'écoute afin de rendre son séjour agréable.



2) Ethique et bonnes pratiques

Dans notre établissement, le respect du patient, la politesse, le travail d'équipe et le respect d'autrui sont fondamentaux dans le comportement à adopter au quotidien.

RESPECT ET POLITESSE

- Frapper avant d'entrer dans une chambre.
- Se présenter : nom, fonction.
- Etre aimable et souriant.
- Préserver l'intimité et la pudeur des patients.

CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

« 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. »

Le partage d'information concernant le 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.

Nous sommes tous liés par le secret professionnel, quelle que soit notre fonction dans l'établissement.

Chacun a droit au respect des informations qui le concernent. Ces valeurs sont indispensables en milieu médical et leur transgression est sanctionnée pénalement.

Concrètement, le respect de la vie privée et le secret professionnel repose sur la confidentialité des informations contenues dans le dossier du patient, des informations collectées, de ce qui a pu être vu, entendu, compris, voire interprété ; et la discrétion sur la présence du patient et de son état de santé dans l'établissement.

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 demandés la non-divulgaration de leur identité ou de leur présence. Par ailleurs, les renseignements téléphoniques sur l'état de santé d'un patient ne peuvent être donnés que par le médecin qui est responsable de l'hospitalisation.

Le patient désigne, le jour de son hospitalisation, la personne de confiance à qui seront donnés les renseignements médicaux.

La charte du patient hospitalisé est affichée dans tous les services. Elle contient les éléments indispensables au bon fonctionnement de la relation avec le patient.

Vous êtes également soumis au secret professionnel pour tous les dispositifs de sécurité mis en place au sein de l'établissement.

L'ensemble de ces dispositions est encadré par un règlement de confidentialité.

DISCRÉTION ET CONFIDENTIALITÉ

- Aucune conversation personnelle ne doit être tenue devant les patients ou leurs familles. Ne jamais perdre de vue que votre vie privée et vos préoccupations personnelles ne concernent pas les patients.
- 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 (ex : dans les chambres, couloirs, cafétéria, jardin, etc.).
- Aucune personne hors personnel ne doit pénétrer dans l'infirmerie (patients, familles, etc.).
- Tous les documents en rapport avec le patient ne doivent à aucun moment être accessibles aux personnes non autorisées (dossiers patient papier et informatique, etc.).
- Tous les documents nominatifs qui sont à jeter doivent être préalablement broyés.
- Le dossier du patient ne peut en aucun cas lui être remis à l'issue de son séjour. Il doit préalablement en faire la demande écrite par courrier adressée au directeur de l'établissement, en application du décret du 29 avril 2002.

Cette liste n'est pas exhaustive et il appartient à chacun d'agir avec bon sens et respect des patients, de leurs familles et de ses collègues de travail.

CONTINUITÉ DU SERVICE

L'assiduité et la ponctualité conditionnent le bon fonctionnement des services. C'est pourquoi, vous devez informer au plus tôt votre responsable de vos retards et absences, ce qui lui permettra de réagir au mieux quant à votre remplacement.

PRIVILÉGER LA QUALITÉ DES SOINS

Nous mettons tout en œuvre afin de permettre une amélioration des structures d'accueil, mais surtout une performance optimale en ce qui concerne la qualité des soins. Cependant, un élément clé va permettre de compléter cet objectif : vous et votre travail. En effet vous contribuez à l'amélioration de l'établissement, de par l'entretien régulier des locaux. Votre travail permet à la fois de rendre la clinique belle et propre, mais surtout d'améliorer le séjour du patient.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Depuis quelques années, nous nous engageons dans une politique de développement durable. Chacun des membres de la clinique se doit de participer au mieux à diminuer les impacts de l'activité. N'oubliez pas qu'il faut préserver notre planète, pour les générations à venir.

Notre démarche s'inscrit dans le cadre de nos missions de soins mais aussi de prévention et d'éducation thérapeutique et vise à prendre en compte les points suivants :

- une dynamique de développement suivant des modes de production et de consommation responsables,
- la lutte contre le changement climatique,
- la préservation de la biodiversité des milieux et des ressources.

Votre intégration dans l'établissement

1) L'intégration des nouveaux arrivants

Dans les deux mois qui suivent votre arrivée dans l'établissement, vous serez invité à participer à une réunion, au cours de laquelle une présentation détaillée de la clinique, de son environnement et de cette procédure vous sera faite.

2) Vos droits et devoirs

LE CONTRAT DE TRAVAIL

Votre contrat de travail est un document essentiel qui est établi à votre arrivée et emporte, par votre signature, votre acceptation des conditions qu'il prévoit.

Dans le cadre de la démarche qualité, l'établissement s'est engagé à établir des **fiches de postes** pour l'ensemble des emplois.

Ce document précise votre mission principale et vos fonctions, en référence aux dispositions qui régissent votre métier, vos relations hiérarchiques et fonctionnelles, ainsi que les principales compétences attachées à votre poste. La fiche de poste est destinée à clarifier votre rôle pour vous aider à le remplir et peut permettre notamment d'évaluer vos propres besoins de formation par rapport à son contenu.

LA CONVENTION COLLECTIVE APPLICABLE

La Clinique du Millénaire, en tant qu'établissement privé à but lucratif, relève des dispositions de la **Convention Collective de la Fédération de l'Hospitalisation Privée** du 18 avril 2002, appelée Convention Collective Unique (CCU). Elle est disponible sur Internet (www.legifrance.gouv.fr), sur le logiciel Bluekango, auprès du service Ressources. Vos conditions d'emploi et de salaire dépendent largement de la CCU du 18 avril 2002, mais, également, des accords d'entreprise notamment en matière d'aménagement et d'organisation du temps de travail. Ils ont également fait l'objet de consultations diverses du comité d'entreprise.

Ces textes sont disponibles au service ressources humaines et toute information nécessaire sur ces éléments peut vous être donnée par la Direction des Ressources Humaines.

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Il est affiché sur les panneaux d'information de la Direction et est, également, consultable au Service des Ressources Humaines.

Il s'impose à tous les salariés et définit l'organisation de la vie de l'entreprise. Il explicite les droits et les devoirs des salariés et précise notamment les sanctions en cas de non-respect du règlement de l'entreprise.

Chaque salarié doit en prendre connaissance et respecter l'ensemble de ces dispositions.

3) Les plannings

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

Des formulaires existent afin de formaliser et faciliter vos demandes RH, et sont disponibles sur le logiciel Bluekango ou auprès de votre responsable.

LES DEMANDES DE MODIFICATION D'HORAIRE

Les demandes de modification d'horaire sont à soumettre au responsable de service pour accord avec signature, puis transmises au service des ressources humaines.

LES PERMUTATIONS

Les demandes de permutations sont faites sur un formulaire prévu à cet effet, signé par les personnes concernées. Il faut transmettre la demande au responsable du service pour accord avec signature, au plus tard 48 heures avant la date du changement, qui la transmettra au Service RH. En cas d'absence d'une des deux personnes, la permutation est annulée et chacun reprend son roulement.

4) Les retards ou absences

Tout retard ou absence doit être signalé(e) auprès du Service RH le plus tôt possible afin d'assurer un bon fonctionnement des services, et être justifié(e) au plus tard dans les 48 heures au service RH. Pendant les heures de fermeture du Service RH, prévenir le plus tôt possible le responsable d'astreinte, en appelant l'accueil de la clinique au 04 99 53 66 00.

5) La mutuelle

Après 6 mois d'ancienneté consécutifs, l'adhésion à la mutuelle devient obligatoire.

Vous recevrez le moment venu votre dossier par mail, que vous devrez compléter et nous retourner pour recevoir votre carte d'adhésion.

Si toutefois, vous ne répondez pas dans les délais, après réception du dossier, vous serez automatiquement prélevé de la cotisation sans être affilié. Vous pourrez néanmoins refuser, uniquement dans les deux cas suivants :

- vous bénéficiez de la mutuelle famille de par votre conjoint
- vous bénéficiez de la CMU.

Le montant de la quote-part de la cotisation de base du collaborateur sera prélevé automatiquement chaque mois sur le salaire.

6) La médecine du travail et visite médicale

Le médecin du travail a un rôle de prévention des risques professionnels notamment dans le cadre des visites médicales, consultations diverses et participation au CHSCT.

Depuis le 1^{er} janvier 2017 :

- La visite d'information et de prévention, pratiquée par un membre de l'équipe pluridisciplinaire en santé au travail, remplace la visite médicale d'embauche. Elle doit être organisée dans les 3 mois qui suivent la prise de poste, sauf si le salarié a déjà bénéficié d'une telle visite dans les 5 précédentes années.
- Les équipes administratives sont soumises à un suivi individuel simple, qui prévoit un renouvellement de la visite tous les 5 ans. Pour les équipes soignantes, elles bénéficient d'un suivi individuel renforcé qui prévoit un renouvellement de la visite tous les 2 ans.
- Les travailleurs de nuit et les moins de 18 ans hors personnel soignant bénéficient d'un suivi individuel adapté avant d'être affectés à leur poste, puis au maximum tous les 3 ans.
- Tout salarié peut également, à sa demande, bénéficier d'une visite médicale, en prenant contact directement avec les services de santé au travail, en appelant le 04 67 20 98 10.

La visite est payante pour l'entreprise. Vous devez impérativement prévenir le service des ressources humaines au 04 99 53 65 50 si vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous rendre disponible, 48 heures à l'avance.

7) Cellules d'écoute et d'aide psychologique

Notre politique des Ressources Humaines cherche à vous permettre de travailler dans les meilleures conditions.

Des dispositifs d'écoute et de soutien psychologique sont mis à la disposition des salariés qui éprouveraient des difficultés liées à la vie professionnelle ou à la vie privée.

En toute confidentialité, vous pouvez 7j/7 et 24h/24 appeler le n° vert 0800 600 075 ou vous connecter sur internet www.psya.fr (espace bénéficiaire/mutuelle bleue).

Vous pouvez prendre contact avec les services de santé au travail AMETRA au 04 67 20 98 10.

Par ailleurs, lors de moments difficiles dans la vie personnelle, vous pouvez solliciter de manière confidentielle l'assistante sociale interne afin d'obtenir une aide et des conseils.

8) Assistance Juridique JUDEX

Le Comité d'Entreprise (CE) met à votre disposition un service d'assistance juridique gratuit pour toutes vos questions d'ordre professionnel et personnel.

- **Vie professionnelle** : Droit du travail / Droit social, convention collective et jurisprudence.

- **Vie personnelle** : consommation, famille et logement.

Il vous suffit d'appeler votre conseiller pour obtenir les éléments de réponses aux questions posées.

Votre conseiller Judex est joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 par téléphone au 04 67 68 85 86 ou par email à l'adresse assistance@judex.fr.

Afin de vous ouvrir l'accès à notre assistance, il sera important de préciser le nom de votre établissement lors de chaque demande.

9) Aide au logement

L'Etablissement participant au 1% logement, un conseiller du groupe Action Logement peut notamment vous aider dans le financement d'un projet immobilier, d'une location, d'un projet de travaux ou pour surmonter des difficultés. Vous pouvez vous renseigner au 05 61 14 52 52 ou sur www.actionlogement.fr.

(Vie pratique du salarié)

1) Le parking

Un stationnement est accessible les jours de travail, grâce à un badge qui est fourni aux salariés, lors des formalités d'embauche pour les CDI et après 3 mois d'ancienneté continue pour les CDD.

ACCÈS PARKING CLINIQUE

- Du lundi au vendredi de 18h à 6h. Sortie possible jusqu'à 9h,
- Du vendredi 18h au lundi 6h, accès libre,
- Les weekends et jours fériés, accès libre.

ACCÈS PARKING MER

- Accès libre du lundi au vendredi, de 6h à 18h. Sortie possible jusqu'à 6h du matin.

Il convient de **restituer le badge en cas de départ**.

La clinique n'est pas responsable des éventuelles dégradations subies sur les véhicules du parking. Le parking n'est pas gardienné.

2) L'organisation du service des Ressources Humaines

Le service des Ressources Humaines est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h. Pour tout renseignement, des horaires de permanence sont réservés aux salariés le mardi et le jeudi, de 14h à 18h.

En dehors de ces horaires vous pouvez également utiliser l'adresse mail suivante : questionsurmapaye@millenaire.fr

Vous pouvez également prendre contact avec le service RH, au numéro unique suivant : 04 99 53 65 50.

3) La badgeuse

Le badge remis au salarié le 1^{er} jour de travail doit être accroché au vêtement de travail et **permet de s'identifier À LA PRISE DE SERVICE et À LA FIN DU SERVICE.**

Pour ce faire, trois badgeuses sont à votre disposition dans l'établissement :

- au sous-sol, dans le couloir des vestiaires,
- au rez-de-chaussée, à la sortie de la cafétéria, côté service des urgences,
- au rez-de-chaussée, dans le couloir administratif.

Chaque **badge est personnel**, il vous permet de vous **identifier à la cafétéria** et d'**accéder à vos espaces de travail et locaux sociaux**.

4) Les vestiaires

Les vestiaires sont situés au sous-sol de la clinique à proximité d'un accès direct sur l'extérieur.

Chaque membre du personnel est responsable de l'entretien et de l'état général du vestiaire qui lui est attribué et pour lequel il vous faut prévoir un cadenas.

Dans certains services, ces vestiaires sont spécifiques, votre responsable vous le précisera dès votre arrivée. Nous vous demandons de bien vouloir identifier votre vestiaire en y apposant une étiquette portant vos nom et prénom.

Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans les vestiaires.

Il est strictement interdit de fumer.

5) Les salles de repas et de repos

LA TISANERIE DU SERVICE

Tout d'abord, vous avez la possibilité d'apporter votre repas et de le stocker dans le frigidaire de la **tisanerie du service**. Des micro-ondes sont à votre disposition. Veuillez toutefois respecter le matériel qui est mis à votre disposition.

LA SALLE DE RÉFECTOIRE

Une salle de réfectoire est à votre disposition pour votre pause déjeuner. Elle se situe au sous-sol (étage -1), à côté du bureau de l'économat. Vous y trouverez un frigidaire et un micro-ondes qui sont mis à votre disposition.

LA CAFÉTÉRIA

Vous avez également la possibilité de prendre vos repas à la cafétéria de la clinique (rez-de-chaussée), qui est ouverte à tous du lundi au vendredi de 11h à 14h30.

Un tarif préférentiel est appliqué aux salariés de la clinique sur présentation de leur badge personnel.

Nous vous rappelons que la tenue civile est obligatoire pour prendre un repas ou une collation à la cafétéria.

Vous avez la possibilité d'approvisionner votre compte repas directement auprès des salariés de la restauration.

AUTRES POINTS REPAS

Vous trouverez également dans le hall d'entrée de la clinique un espace proposant les petits déjeuners, un service de restauration rapide, un kiosque à journaux, des produits d'hygiène de dépannage.

Cet espace est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30, le samedi de 9h00 à 17h00, dimanche et jours fériés de 13h00 à 17h00.

Des distributeurs automatiques (boissons et confiseries) sont par ailleurs à disposition dans différents points de la clinique.

6) La communication interne

Les différents vecteurs de communication interne sont :

- les réunions des instances et les réunions de service,
- le tableau d'affichages, au sous-sol (-1) à côté des vestiaires,
- les tableaux d'affichages des services,
- le logiciel Qualité-Gestion des Risques-Communication Bluekango.

1) Hygiène

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

RESPECT DES PROCÉDURES D'HYGIÈNE APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS HORS PERSONNEL ADMINISTRATIF

- Avoir les ongles courts et propres.
- Ne porter aucun bijou ou piercing.
- Porter une tenue propre (pas de vêtements de ville sous la tenue) changée chaque fois que nécessaire.
- Porter des chaussures, présentant impérativement les propriétés suivantes :
 - fermées à l'avant, protection contre les chocs et talon maintenu à l'arrière,
 - imperméables à l'eau,
 - propriété antidérapante conforme aux normes en vigueur.
- Cheveux propres et attachés.

LAVAGE SIMPLE, ANTISEPTIQUE, HYGIÉNIQUE ET DÉSINFECTION PAR FRICTION

(voir protocole « lavage et antisepsie des mains »).

ACCIDENT D'EXPOSITION AU SANG (AES)

(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 sont disponibles dans la base documentaire du logiciel Bluekango.

2) La tenue de travail

L'établissement met à votre disposition des tenues aux distributeurs automatiques (DAV) situés au sous-sol en nombre suffisant pour vous garantir une possibilité de vous changer chaque jour. La tenue de travail concerne tout le personnel soignant et en contact avec les soins, ainsi que le service technique.

3) Interdiction d'utiliser les téléphones portables

Comme l'exige la circulaire ministérielle du 9 octobre 1995, l'utilisation des téléphones portables est interdite dans l'établissement.

4) Interdiction de fumer ou de vapoter

Nous vous rappelons le principe d'interdiction de fumer ou de vapoter dans les lieux de travail (locaux, escaliers) (Art. R 351-7 du code de la Santé publique) et notre obligation de protéger les non-fumeurs (Art. R 3511-2 et R 3511-5 du code de la Santé publique).

En conséquence, les zones fumeurs doivent se situer à distance des lieux de soins et d'accueil, en l'occurrence uniquement sur le parking extérieur de la clinique, et leur accès réservé aux temps de pause réglementaires (pause déjeuner notamment) et dans le respect des mesures d'hygiène (règles de circulation en tenue de travail).

5) Respect du matériel, réparations

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. Il est de son devoir de signaler toute réparation nécessaire sur le logiciel destiné à cet effet. En cas de défaillance de matériel médical, suivre les consignes du protocole

« Appel en cas de défaillance d'un matériel électro médical » disponible dans la base documentaire de l'établissement (logiciel Bluekango).

1) Arrêts de travail & subrogation

Les arrêts de travail consécutifs à un accident du travail ou de la maladie peuvent être pris en charge directement par la clinique. Il s'agit du principe de la subrogation de paiement. Chaque salarié doit en faire la demande auprès du Service RH à chaque nouvel arrêt de travail.

2) La protection sociale

MALADIE - En cas de maladie, vous devez prévenir immédiatement votre responsable de service de votre absence (ceci afin d'organiser au plus vite votre remplacement, notamment dans les services d'accueil et de soins). Votre médecin doit établir un arrêt de travail, dont l'un des volets doit être adressé au service des ressources humaines et l'autre à votre centre de sécurité sociale dans les 48 heures.

Le salarié devra faire la demande de la subrogation, afin de pouvoir bénéficier du dispositif.

ACCIDENT DE TRAVAIL OU DE TRAJET - Le salarié doit immédiatement déclarer l'accident de travail (AT) ou de trajet, même bénin, à son responsable de service, et auprès du service des ressources humaines.

Selon la nature de l'accident, le service RH délivrera un formulaire de prise en charge nécessaire aux remboursements médicaux et procèdera à la déclaration d'accident (formulaire CERFA).

En cas d'arrêt de travail, il incombera au salarié de faire établir par un médecin un certificat d'arrêt initial et de le remettre au service RH qui le transmettra à son centre de sécurité sociale.

Le salarié devra faire la demande de la subrogation, afin de pouvoir bénéficier du dispositif. En cas d'accident d'exposition au sang (AES), la conduite à tenir est détaillée dans le protocole AES sur le logiciel Bluekango.

MATERNITÉ - Les salariées enceintes bénéficient, dès la fin du 2^{ème} mois de grossesse, d'une réduction de 10% de leur durée quotidienne de travail, avec maintien de leur rémunération. Vous devez communiquer au bureau du personnel l'attestation de grossesse délivrée par la Sécurité Sociale ou par votre médecin traitant.

Durée du congé maternité :

- 6 semaines avant et 10 semaines après la date prévue d'accouchement pour la 1^{ère} ou la 2^{ème} naissance.
- 8 semaines avant et 18 semaines après pour la 3^{ème} naissance et les suivantes.

En cas de naissances multiples, 2 semaines supplémentaires sont accordées.

3) Prévoyance et retraite

PRÉVOYANCE - Les garanties conventionnelles sont assurées par un agent de collecte en complément des indemnités journalières versées par la Sécurité Sociale sous réserve que l'arrêt de travail soit pris en charge par la sécurité sociale.

Vous devez remettre le décompte des indemnités journalières versées par la sécurité sociale au service RH qui les transmettra à l'organisme de prévoyance, pour le calcul du complément. Le régime de prévoyance souscrit auprès de Mutuelle Bleue, 68 Rue du Rocher, 75396 Paris Cedex 08.

RETRAITE - La gestion du régime est assurée par la caisse de retraite complémentaire AG2R La Mondiale, 485 avenue du Prado, 13412 Marseille Cedex 20.

Sécurité et prévention des risques professionnels

1) Sécurité dans l'Etablissement

Une formation à la sécurité incendie vous sera proposée afin de vous informer de la conduite à tenir en cas de déclenchement d'alarme incendie.

Dans l'attente, veuillez trouver ci-dessous la procédure simplifiée.

Les consignes spécifiques affichées dans votre service sont à respecter.

Conformément à la loi n°91-32 du 10 janvier 1991, il est interdit de fumer dans les locaux de la clinique ainsi qu'aux abords de l'établissement. Ceci permet également de réduire le risque incendie.

2) Surveillance vidéo

Par arrêté préfectoral n°2004-I-152 du 21 janvier 2004, l'établissement est autorisé à mettre en œuvre un système de vidéosurveillance (autorisation n°A34-04-006) placé sous la responsabilité du directeur de l'établissement.

Le système est destiné à identifier a posteriori les éventuels déplacements de visiteurs indécents.

3) Prévention des risques professionnels

En cas d'accident avec exposition au sang (AES) ou à des produits biologiques, reportez-vous scrupuleusement aux protocoles disponibles sur le logiciel Bluekango.

De manière générale, il est important de signaler tout problème de sécurité dans les plus brefs délais à votre encadrement direct et au service des Ressources Humaines (déclaration d'accident du travail) qui transmettront l'information au Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (visite avec le médecin du travail) afin que les mesures de correction soient rapidement prises.

Les institutions représentatives du personnel

1) Les Délégués du Personnel (DP)

Les DP ont pour mission de présenter les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salariés et à l'application du code du travail, des lois et règlements concernant la protection sociale, l'hygiène et la sécurité, ainsi que les conventions et accords collectifs.

Les DP peuvent saisir l'inspection du travail de toutes plaintes et observations relatives à l'application des prescriptions légales et réglementaires dont elle est chargée d'assurer le contrôle.

2) Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des conditions de Travail (CHSCT)

Les représentants du personnel au CHSCT sont particulièrement impliqués dans la prévention des risques professionnels. Dans l'établissement, ils préconisent des améliorations des conditions de travail, des locaux. Ils ont aussi un devoir d'alerte en cas d'atteinte à la santé physique ou mentale des salariés. Ils ont également des moyens d'action : analyse des risques et des accidents du travail, de l'aménagement des postes de travail, du rapport annuel et du programme annuel de prévention, enquêtes, entre autres.

Les membres du CHSCT peuvent déposer un droit d'alerte quand un danger grave et imminent est constaté pour des agents. La direction doit consigner cet avis sur un registre dédié.

3) Le Comité d'Entreprise (CE)

Le CE assure l'expression collective des salariés. Il permet la prise en compte de leurs intérêts dans les décisions relatives à la vie dans l'entreprise (gestion et évolution économique et financière, organisation du travail, formation professionnelle, techniques de production).

Le CE formule ou examine, sur demande de l'employeur, des propositions de nature à améliorer : les conditions de travail, d'emploi et de formation professionnelle des salariés, leurs conditions de vie dans l'entreprise, et les conditions dans lesquelles ils bénéficient de garanties collectives de protection sociale complémentaires.

Dans les domaines relatifs à la situation économique de l'entreprise, le CE fait l'objet de consultations obligatoires.

4) Les Délégués Syndicaux

Le délégué syndical est l'une des interfaces entre les salariés et l'employeur. Il a pour rôle, entre autres, de faire part des revendications des salariés mais aussi de contribuer à l'amélioration des conditions de travail.

Le DS propose des améliorations concernant :

Les salariés / L'emploi / La formation / Les conditions de travail

Il a également pour missions de mener les négociations salariales annuelles.

Vous trouverez les locaux du CE, du CHSCT et du syndicat au sous-sol face au vestiaires femmes.

Contacts disponibles sur les panneaux d'affichage destinés à cet effet.

- IRP : irpmillenaire@gmail.com

- CE/DP - Site internet : www.ce-cliniquedumillenaire.fr

(Démarche Qualité- Gestion des Risques)

La démarche Qualité-Gestion des Risques constitue un des principaux axes stratégiques de l'établissement et est développée au sein d'une Politique QGR. Cette démarche est pilotée par la Cellule Qualité-Gestion des Risques en collaboration avec la CME et la Direction de l'établissement.

LES MISSIONS PRINCIPALES DE LA CELLULE SONT :

- Déployer la Politique Qualité-Gestion des Risques de l'établissement.
- Garantir la conformité aux exigences réglementaires ainsi qu'aux recommandations de bonnes pratiques.
- Suivre les indicateurs Qualité-Gestion des Risques.
- Diffuser une culture Qualité-Gestion des Risques auprès de l'ensemble des professionnels de la structure.

LES ACTIONS MISES EN PLACE :

- Une gestion documentaire informatisée et accessible à tous les professionnels.
- Une gestion des événements indésirables informatisée et accessible à tous les professionnels.
- Un accompagnement méthodologique pour les groupes de travail, l'élaboration des documents qualité, la création et le suivi des plans d'actions des services & instances, la réalisation des EPP...
- L'élaboration des cartographies des risques par processus.
- La participation aux réunions de services et instances de l'établissement.
- La participation aux journées d'intégration des nouveaux professionnels.

1) La procédure de certification de la Haute Autorité de Santé - HAS

Introduite au sein du système de santé français par l'ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996 et précisée par le décret n°97-311, la procédure de certification a pour objectif de s'assurer que les établissements de santé développent une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients.

La certification est une procédure d'évaluation externe à un établissement de santé, effectuée par des professionnels indépendants, qui concerne l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de cet établissement.

La certification s'intéresse en premier lieu au parcours du patient et à la coordination des soins au sein de l'établissement de santé, au réseau de soins et à la sécurité de ces soins. Elle repose sur l'existence d'un système reconnu de gestion de la qualité qui est obtenu grâce à l'amélioration systématique des processus, la réduction des risques et l'implication du personnel.

L'obtention de résultats à l'issue d'une démarche qualité suppose un engagement de l'établissement de santé sur le long terme.

Conçue et mise en œuvre par la HAS, elle est réalisée en France à périodicité définie.

2) Engagement dans une démarche d'évaluation des pratiques

L'établissement réalise tout au long de l'année des évaluations sous différentes formes : audits, EPP (Evaluation des Pratiques Professionnelles), quizz, chambre des erreurs, suivi d'indicateurs nationaux (IPAQSS) et internes ; et sur différents sujets : le dossier patient et la traçabilité des professionnels, l'identitovigilance, le risque infectieux, les fonctions logistiques (linge, déchets...)...

Les instances de l'établissement

INSTANCE	MISSIONS
CONFERENCE MEDICALE D'ETABLISSEMENT (CME)	La CME établit et met en œuvre la politique de prise en charge médicale des patients de l'établissement . Elle est un acteur central force de propositions et de suivi du dispositif Qualité-Gestion des Risques de l'établissement. En effet, conformément à son rôle réglementaire, « la CME contribue à l'élaboration de la <i>Politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins</i> ».
COMITE DU MEDICAMENT & DES DISPOSITIFS MEDICAUX STERILES (COMEDIMS)	Cette instance est rattachée à la CME. Elle détermine la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'établissement et élabore la liste des produits nécessaires, les livrets thérapeutiques, des recommandations d'utilisation ainsi que les règles de bon usage.
CELLULE QUALITE-GESTION DES RISQUES	Elle définit la stratégie Qualité-Gestion des Risques de l'établissement et encadre les travaux de préparation à la Certification .
COMITE DE PILOTAGE QUALITE-GESTION DES RISQUES OPERATIONNEL (COPIL QGR)	Le COPIL QGR est une instance permanente, restreinte, de décision et de déploiement du dispositif Qualité-Gestion des Risques. Ainsi, elle est chargée de proposer, de prioriser, de suivre, les actions d'amélioration inscrites dans la Politique Qualité-Gestion des Risques et déclinées dans le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) .
COMITE DE RETOUR D'EXPERIENCE (CREX)	Le CREX est une instance animée par le Référent CREX – Coordonnateur de la Gestion des Risques qui se réunit mensuellement afin de faire un bilan des événements indésirables et d'organiser les analyses approfondies pour les EI priorités .
INSTANCE MEDICALE DE GESTION DES RISQUES (IMGR)	C'est une émancipation de la CME , où sont présentés et discutés différents cas de prise en charge médicale ayant suscité une déclaration d'événement indésirable et mise en place de plan d'actions .
COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)	Le CLIN définit la politique interne de prévention du risque infectieux , organise et coordonne les actions préventives, curatives, de formation ainsi que d'information. L'instance met aussi en place un système de surveillance continue des infections et des actes à risque.
COLLEGE DE L'INFORMATION MEDICALE ET DE L'EVALUATION (CIME)	Le CIME définit la politique de gestion du dossier patient de sa création à son archivage, qu'il soit papier ou informatique. Il est le garant du respect de la réglementation et des bonnes pratiques.
COMITE DE SECURITE TRANSFUSIONNELLE ET D'HEMOVIGILANCE (CSTH)	Le CSTH assure une mission de coordination des questions d'hémovigilance et de sécurité transfusionnelle, la mise en œuvre des règles et bonnes pratiques transfusionnelles et leur évaluation .
COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)	Le CLUD définit la politique interne de prise en charge de la douleur . L'instance organise et coordonne les actions de prévention, thérapeutiques, de formation ainsi que d'information.
COMITE DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (CLAN)	Le CLAN participe de par ses avis et propositions d'amélioration à la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition , y compris en ce qui concerne les projets d'aménagement des locaux, des circuits et des équipements, dans le cas où ces projets peuvent avoir des incidences dans ce domaine.
COMITE DES URGENCES INTERNES (CUI)	Le CUI est le comité qui évalue les pratiques autour de la prise en charge des urgences vitales au sein de l'établissement . Il organise et anime la formation des professionnels aux gestes d'urgence vitale et à l'utilisation du chariot d'urgence vitale.
CELLULE D'IDENTITO-VIGILANCE (CIV)	La CIV définit la politique de création & de rapprochement des identités de l'établissement. Elle analyse les différentes problématiques en termes d'identité patient rencontrées par les professionnelles et met en place des actions correctrices .
CONSEIL DE BLOC	Il existe deux Conseils de bloc au sein de l'établissement : un pour le Bloc chirurgical et un pour le Bloc interventionnel. Cette instance joue un rôle pivot dans l'organisation et l'évaluation de la prise en charge au bloc opératoire. Ses missions portent sur le suivi d'activité du bloc, le suivi et la mise en œuvre du plan d'action (PAQSS) du processus rattaché, le suivi des évaluations et indicateurs Qualité-Gestion des Risques
COMMISSION DES URGENCES ET DES SOINS NON PROGRAMMES	Cette instance joue un rôle pivot dans l'organisation et l'évaluation de la prise en charge du patient aux Urgences. Ses missions portent sur le suivi d'activité des urgences, le suivi et la mise en œuvre du plan d'action (PAQSS) du processus rattaché, le suivi des évaluations et indicateurs Qualité-Gestion des Risques
COMITE D'ETHIQUE	Ce comité est le garant du respect des droits et de la dignité des patients . Tout professionnel peut le solliciter pour avis dans le cadre d'une prise en charge complexe d'un patient.
COMMISSION DES USAGERS ET DE LA (CDU)	Le rôle de la CDU, notamment des représentants des usagers, est incontournable dans le cadre de la Politique Qualité-Gestion des Risques de l'établissement. En effet, tous les éléments qui permettent de juger de la qualité de la prise en charge sont recueillis et analysés par les membres de la CDU. La CDU est force d'avis et de propositions d'actions d'amélioration dans tous les domaines pouvant impacter les droits des patients.

Le logiciel Bluekango

C'est un outil d'aide à l'amélioration de la Qualité et de la Gestion des Risques. Celui-ci est accessible via tout support (ordinateur, tablette...) ayant une connexion internet à l'adresse suivante : https://bms.bluekango.com/groupe_oc_sante/index.php

Que propose Bluekango ?

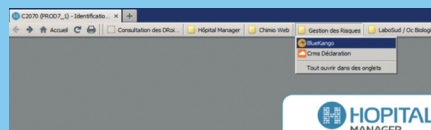
- ① L'accès à la gestion documentaire de l'établissement. Il permet de consulter en ligne les documents internes validés : procédures, protocoles, fiches techniques, comptes rendus des instances. **Seuls ces documents sont applicables au sein de l'établissement.**
- ② L'accès à la déclaration d'évènement indésirable.

Comment se connecter ?

POUR LES ORDINATEURS DISPOSANT DE L'ICÔNE SUR LE BUREAU, double-cliquer sur celle-ci.



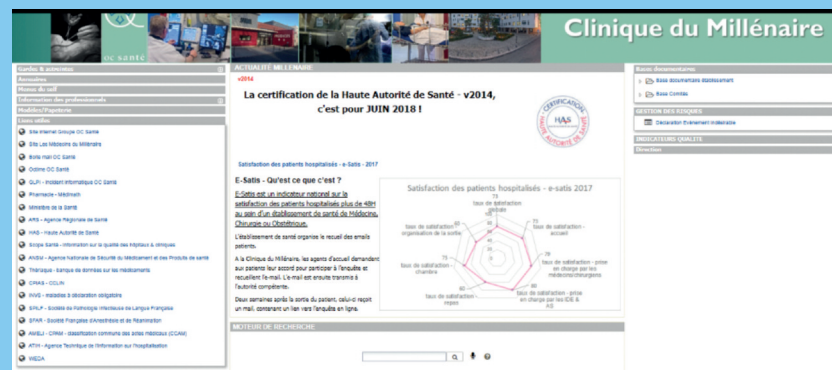
POUR LES ORDINATEURS NE DISPOSANT PAS DE L'ICÔNE SUR LE BUREAU, double-cliquer sur l'icône HM



puis,

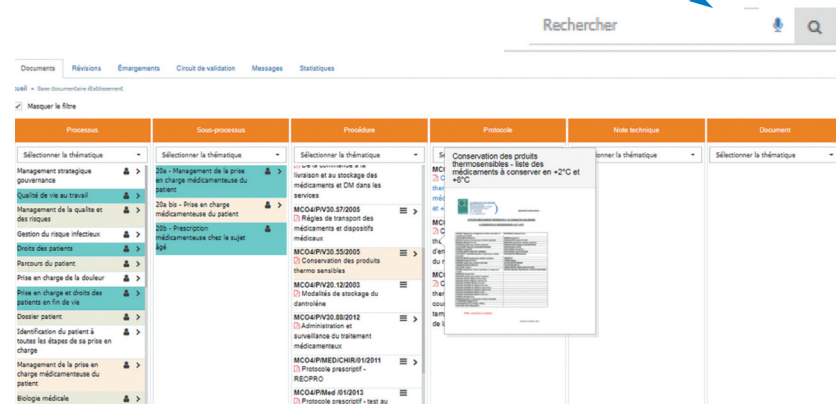
Cliquer sur l'onglet intitulé « Gestion des Risques » et sélectionner « Bluekango ».

A l'affichage de la page « Accès à mon compte », compléter le champ du compte utilisateur (identifiant : « 1^{ère} lettre du prénom.nom de famille ») ainsi que le mot de passe (identique à l'identifiant pour la 1^{ère} connexion, puis personnalisé par le professionnel lors de cette première connexion à Bluekango).



1) Gestion documentaire

2 types de recherches possibles : Recherche par mot clé ou recherche par processus (en cliquant sur la flèche de la thématique pour ouvrir l'arborescence reliée, puis en cliquant sur l'icône pour afficher le document)



2) Déclaration d'évènement indésirable – FEI

Remplie pour partie automatiquement à partir de vos codes

Compléter les circonstances (quand ? où ? comment ?)

- Identifier le type d'évènement déclaré
- Sélectionner la thématique de l'évènement
- Exposer les faits et les mesures déjà prises

- Identifier la fréquence et la gravité que vous percevez en tant que professionnel

Procédure alerte incendie

EN CAS D'ALARME INCENDIE

Identifier la zone de détection sur le répéteur
(dans le poste de soins)

– CONCERNE TOUT LE PERSONNEL –

Agent SSIAP I
6103 / 7818

Se rendre sur les lieux
de la détection

Levée de doute

**Service
concerné**

Se rendre sur les lieux
de la détection

Levée de doute

**DÉPART DE FEU
NON CONFIRMÉ**

Appeler le 7818
pour signaler l'absence
de départ de feu

Recherche de l'origine
de la détection

*Les salariés habilités
à l'utilisation des extincteurs
seront formés.*

**DÉPART DE FEU
CONFIRMÉ**

Donnez l'alerte

Composer le **18** (sapeurs pompiers)
Prévenir l'accueil **7818** → Direction

Equipe de première
et seconde intervention

Equipe de
seconde intervention

**Ordre
d'évacuation**
Chambre incendiées
si possible
Chambres contiguës
Chambres en vis-à-vis

**Accueil,
guidage**
et mise à la disposition
des pompiers

**Intervention
des sapeurs pompiers**

En cas d'urgence, n° d'appel : 6103

Charte du patient hospitalisé

Annexée à la circulaire ministérielle n°95-22 relative aux droits des patients

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1 • Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 • Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 • L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle a choisi 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 patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépitage.
- 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 doit être 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 droits, 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 reçu. 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 subi, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

- 1 • **Le partage d'informations concernant un patient ne se fait que dans son seul intérêt, et, dans le cadre 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.
- 2 • **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, sage femmes, 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, jardiniers...
 - Toute violation du secret professionnel est sévèrement réprimée (1 an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende – code pénal).
- 3 • **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.
- 4 • **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.
- 5 • **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 téléphoniques sur l'état de santé d'un patient ne peuvent être donnés que par le médecin qui est responsable de l'hospitalisation.
- 6 • **L'ensemble de ces dispositions est encadré par un règlement de confidentialité**, objet de ce document. Ce règlement doit être connu et respecté de tous.



Clinique du Millénaire

220, boulevard Pénélope

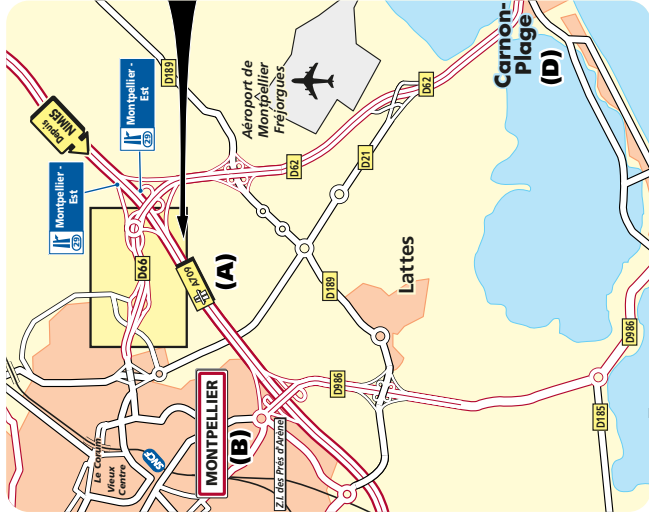
CS 59523 - 34960 MONTPELLIER Cedex 2

0 826 888 883

Service 0,20 € /min
+ prix appel

Fax : 04 99 53 60 05

Email : info@millenaire.fr - www.millenaire.fr



(A) ■ Depuis l'Autoroute A709 : Rejoindre l'A709 en direction de Montpellier. Sur l'A709, prendre la sortie 29 Montpellier Est. Prendre la direction de Montpellier Centre puis suivre la direction "Odysseum" (puis voir loupe).

(B) ■ Depuis Montpellier Centre : Suivre la direction de l'Aéroport puis suivre la direction "Odysseum" (puis voir loupe).



(C) ■ Depuis Palavas-les-Flots : Suivre la direction de Montpellier Centre puis entrer sur l'A709 direction Nîmes/Avignon/Lyon, prendre la sortie Montpellier Est/Aéroport, suivre la direction Montpellier Centre puis la direction "Odysseum" (puis voir loupe).

(D) ■ Depuis Carnon-Plage : Prendre la direction Montpellier-Aéroport, suivre Montpellier Centre puis suivre "Odysseum" (puis voir loupe).

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

- Urgences 24h/24 : 04 99 53 63 73
- Arrêt de tramway le plus proche : ligne N°1 "Place de France".
- Arrêt de bus : Ligne N°9 - arrêt "Odysseum".
- La clinique dispose d'un parking réservé aux patients et aux visiteurs.