LIVRET D'ACCUEIL

Clinique du **Millénaire**

Montpellier

Médecine - Chirurgie

oc santé

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

Repères 4
Organisation des services 6
Organisation médicale 8
Formalités administratives 9
Vie pratique 11
Qualité-Gestion des Risques 16
Vos droits et obligations 18
Contrat d'engagement contre la douleur 24
Charte de la personne hospitalisée 26

Bienvenue

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

Située à l'entrée Sud de Montpellier, sur la ZAC Hippocrate, à proximité d'Odysseum, la clinique du Millénaire a ouvert ses portes fin 2003.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance dès la programmation de votre admission.

Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Pensez à apporter ce livret lors de votre hospitalisation.

LA CLINIQUE DU MILLÉNAIRE EST CERTIFIÉE PAR LA HAS
(Haute Autorité de Santé)

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

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

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

Repères

Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la clinique du Millénaire. Vous pouvez les joindre par le standard.

Guillaume PONSEILLÉ, Directeur.

Christelle BÉCHARD, Directrice adjointe.

Aurélie ALLAIN, Directrice des Ressources Humaines.

Marie-Céline LAPOINTE, Directrice des Soins.

Shahrzad PETIT, Pharmacien gérant.

Fabienne BRINGER, Pharmacien adjoint.

La liste de l'ensemble des responsables de service, ainsi que leurs coordonnées sont disponibles sur le site internet de la clinique.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le prénom et la qualification de chaque agent sont indiqués sur son badge.

Les moyens de stationnement et d'accès :

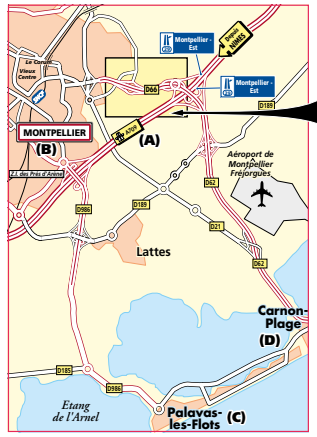
PARKING : pour garantir votre accès privilégié au parking, nous avons décidé de confier la gestion des places à la TAM. Une tarification préférentielle adaptée est affichée sur le site, un temps de gratuité est prévu. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de nos hôtesses pour les conditions particulières de tarification en cas de stationnement de longue durée.

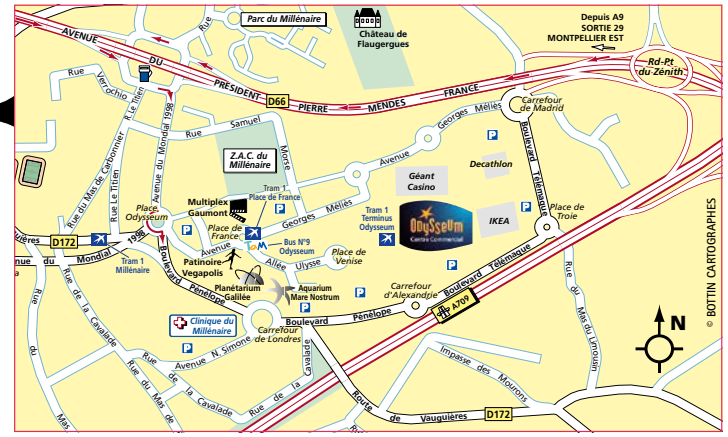
TRAMWAY : "Place de France" - Ligne N°1.

BUS : arrêt "ODYSSEUM"- Ligne n° 9.

LA RONDE : extérieur Nord Montpellier

AUTOROUTE A709 : sortie 29, direction Odysseum





(A) ■ **Depuis l'Autoroute A9 :** 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 :

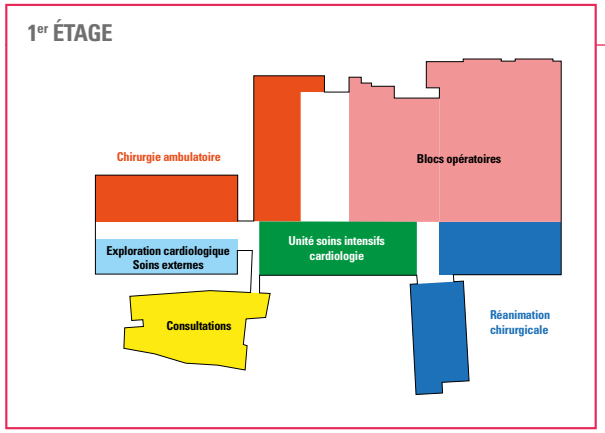
- Urgences 24h/24 : 04 99 53 63 73
- Arrêt de tramway le plus proche : ligne N°1 "Place de France".
- Arrêt de bus : Ligne N°9 - arrêt "Odysseum".
- La clinique dispose d'un parking réservé aux patients et aux visiteurs.

Des places de parking pour personnes à mobilité réduite
sont disponibles à proximité immédiate de l'accueil du service des urgences et de l'entrée de la Clinique.

Organisation des services

Le rez-de-chaussée

Il comprend l'accueil, les admissions, la cafétéria et l'espace snack.
Les urgences, l'imagerie médicale et les consultations disposent chacune d'une entrée indépendante extérieure.
Les consultations suivantes sont dans un bâtiment indépendant sur 2 niveaux : consultations pré-anesthésiques, exploration cardiologique, angiologie, laboratoire d'analyses et laboratoire d'échographie cardiaque.



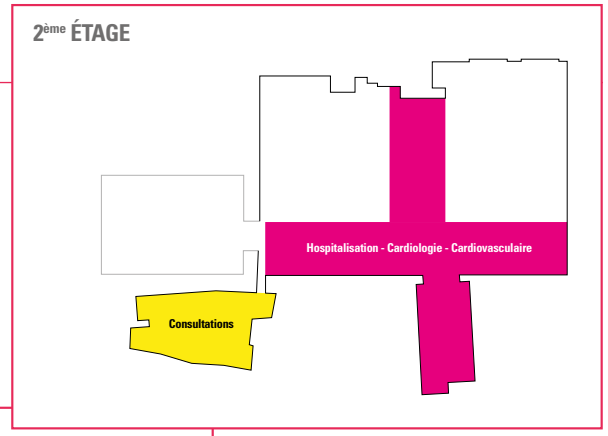
Le premier étage

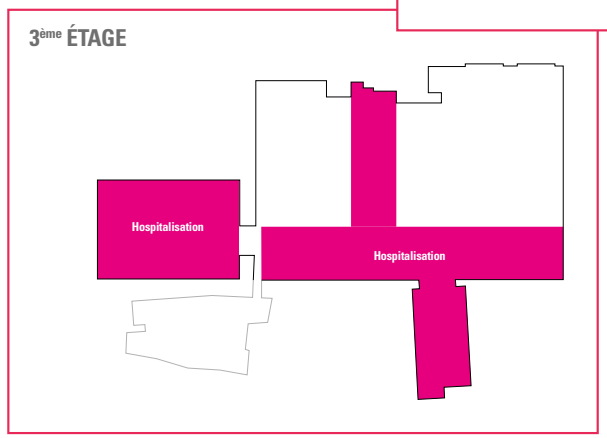
Le premier étage est constitué par l'ensemble du plateau technique :

- Le bloc opératoire de 18 salles avec 2 secteurs distincts : le bloc A chirurgical et le bloc B interventionnel.
- L'unité de chirurgie ambulatoire, avec 40 box.
- L'unité de soins intensifs de cardiologie (10 box).
- Une unité de réanimation chirurgicale (16 places)
- Epreuves d'effort cardiologie et soins externes

Le deuxième et le troisième étage

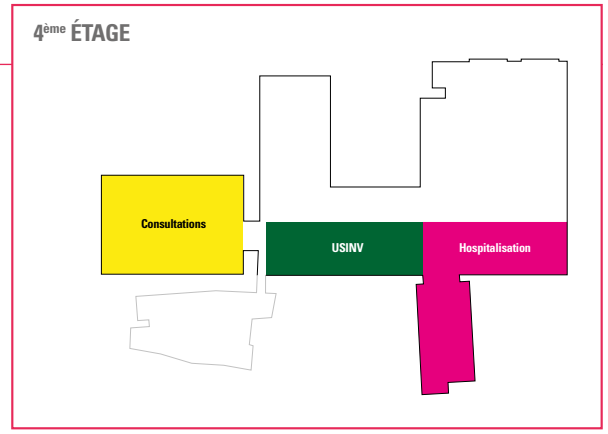
Ils se composent chacun de 2 unités d'hospitalisation : le deuxième étage dédié à la cardiologie et la chirurgie cardiovasculaire et le troisième étage composé d'une unité de surveillance continue, ainsi que les services d'urologie, viscéral, chirurgie bariatrique, neurochirurgie, gastro-entérologie médicale et chirurgie plastique.





Le quatrième étage

Il se compose d'une unité d'hospitalisation dédiée à la neurologie et la pneumologie, de l'unité de court séjour gériatrique et d'une unité de 9 box en soins intensifs neurovasculaires.
Les consultations de pneumologie et de dermatologie sont situées à ce niveau.



Organisation médicale

La Clinique du Millénaire est un établissement médico-chirurgical organisé autour de pôles :

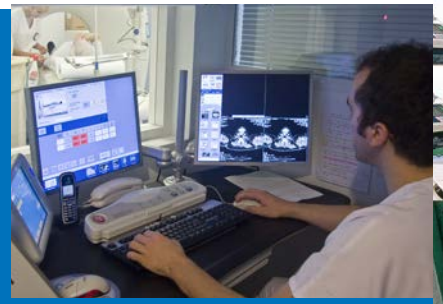
- **Pôle cardiologie** (cardiologie médicale, cardiologie interventionnelle et rythmologie, et chirurgie cardiovasculaire)
- **Pôle chirurgical** (neurochirurgie, digestif (chirurgie bariatrique, viscérale, gastroentérologie), urologie, radiologie interventionnelle et chirurgie plastique
- **Pôle médical** (pneumologie, neurologie, gériatrie)

L'établissement est également autorisé comme site d'urgences avec une orientation forte en cardiologie du fait de la présence d'une Unité de Soins Intensifs en Cardiologie. La Clinique du Millénaire regroupe une équipe médicale de 100 praticiens et une équipe paramédicale, administrative et logistique/technique de 500 professionnels. Ensemble, ils assureront votre prise en charge dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.

Au total, le plateau technique de la Clinique du Millénaire regroupe les activités suivantes :

- Chirurgie cardio-vasculaire
- Cardiologie interventionnelle
- Neurochirurgie
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie de l'obésité
- Urologie
- Gastro-entérologie
- Pneumologie
- Neurologie
- Unité de court séjour gériatrique
- Consultation mémoire
- Réanimation
- Surveillance continue
- Service d'urgences
- Radiologie, scanner, IRM
- Réanimation
- USIC (unité de soins intensifs en cardiologie)
- Unité de douleur thoracique
- Unité neuro-vasculaire (AVC)
- Chirurgie plastique

Des secteurs de consultations au sein de la Clinique accueillent des praticiens de différentes spécialités.



Formalités administratives

Consultation pré-anesthésique

Pour toute intervention chirurgicale programmée avec votre chirurgien, vous devez effectuer une consultation pré-anesthésique avant votre opération. Vous devez vous y rendre muni(e) du dossier que vous a remis votre chirurgien avec les documents suivants :

- une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille) ;
- votre carte vitale mise à jour (ou à défaut une attestation d'ouverture des droits) ;
- votre attestation Mutuelle (la clinique s'occupera de demander la prise en charge de votre séjour).

Vous devez de plus ramener impérativement complétés les documents suivants :

- le formulaire de pré-admission ;
- le formulaire de désignation de la personne de confiance ;
- l'attestation de votre consentement libre et éclairé remise par votre chirurgien ;
- la feuille de traitement personnel renseignée par votre médecin traitant ou ordonnance.

Horaires

L'accueil principal de la clinique est ouvert de 7h20 à 20h40.
Le service des urgences est ouvert 24h/24.

Formalités d'entrée

Dès votre arrivée, veuillez-vous présenter à l'hôte(sse) d'accueil.
Si vous avez accompli les formalités de pré-admission, il ne vous sera demandé que les pièces manquantes à votre dossier.
Si lors de votre admission, votre dossier est incomplet ou si vous n'avez pas bénéficié d'une consultation pré-anesthésique, vous accomplirez toutes les formalités au bureau des entrées et devrez être muni des documents cités précédemment.

Dans tous les cas

Veillez à être en possession des documents ci-dessous si vous êtes :

Pensionné de guerre

(bénéficiaire de l'Art.115)

- votre carnet de soins médicaux gratuits.

Victime d'un accident de travail

- si vous êtes assuré du régime général : le triptyque remis par votre employeur (volet 1),
- si vous êtes assuré du régime agricole : la déclaration d'accident (imprimé bleu) remise par votre employeur.

Bénéficiaire de la PUMA

- Votre attestation PUMA à jour des droits.

Un acompte sur vos frais divers par chèque bancaire, carte bleue ou espèces vous sera demandé à votre entrée.

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

Pour votre sécurité, un bracelet d'identification vous sera mis, vous devrez le conserver tout au long de votre séjour

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

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter l'accueil par mail service.accueil@millenaire.fr ou par téléphone **0 826 888 883** Service 0,20 € /min + prix appel

ADMISSION EN URGENCE

Les formalités d'admission des personnes reçues en urgence sont effectuées directement au service des urgences.

Organisation de la sortie

Une assistante sociale est présente dans l'établissement et peut si besoin vous accompagner dans l'organisation de votre sortie. Vous pouvez solliciter un rendez-vous auprès de l'équipe de votre service de soins.

Formalités de sortie

Les sorties ont lieu le matin en général.
La date de votre sortie est fixée par le médecin.
Les secrétaires vous accueillent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, le samedi de 9h15 à 14h15 et le dimanche de 11h à 17h00.
En dehors de ces horaires d'ouverture, la facture inhérente à votre hospitalisation vous sera envoyée à votre domicile.

A compter du 1er octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre deux établissements de santé sont organisés et pris en charge par la Clinique.
Si au cours de votre hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, ce transport sera à votre charge.
Si un transport vous est prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé, vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de transport.

Si vous désirez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire, vous devrez signer une attestation dégageant la responsabilité des médecins et de l'établissement.

RÈGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles.
Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale.
Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 %, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20 % des frais d'hospitalisation.
Le forfait journalier et les suppléments que vous avez demandés sont à votre charge : chambre particulière, téléphone, eaux minérales, repas et lits accompagnants.
Les honoraires médicaux sont réglés directement par la caisse de Sécurité Sociale, dans la limite des tarifs conventionnels.
Pour les trajets supérieurs à 150 km, les changements de département et les prises en charge à 65%, une avance vous sera demandée par le transporteur.
Par ailleurs, pour les trajets supérieurs à 150 km, une demande de prise en charge du transport devra être faite auprès du Service Médical de l'Assurance Maladie au minimum 15 jours avant l'intervention.

NB : Le détail des tarifs de séjour est disponible auprès du standard et des bureaux des entrées/sorties sur simple demande.

Vie pratique

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

Accompagnants

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas dans votre chambre aux mêmes horaires que vous. Il devra se procurer un ticket à l'accueil avant 11h pour le déjeuner et avant 17h pour le dîner. La nuit et uniquement en chambre particulière (hors soins continus), il peut rester à votre chevet, en bénéficiant d'un lit accompagnant (avec un supplément).

L'hôtesse d'accueil tient à votre disposition des dépliants sur les hôtels proches de la clinique.

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est interdit de manipuler tout dispositif ou appareillage médical.

Pour les patients hébergés en chambre particulière et effectuant un séjour en unité de réanimation, l'accompagnant doit libérer la chambre pendant la durée du séjour en réanimation.

Bibliothèque

Dans votre chambre, les mardis et jeudis de 14h30 à 18h, en partenariat avec l'association la bibliothèque pour tous, la clinique vous offre un large éventail de livres à lire pendant votre séjour.

Chambre

Dans la mesure des places disponibles et de vos souhaits, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Compte tenu de l'importante activité en urgence de l'établissement, il se peut que nous ne puissions répondre dès votre arrivée à votre demande. Si tel est le cas, nous essaierons de vous donner satisfaction le plus rapidement possible. Toutes les chambres de la clinique sont climatisées et équipées d'un téléviseur couleur et d'un lit électrique. Pendant votre séjour, une hospitalisation en réanimation, USIC ou surveillance continue peut être nécessaire selon la nature de votre intervention. Pendant cette période, vos effets personnels seront conservés dans une bagagerie sécurisée. Lors de votre transfert, un autre lit d'hospitalisation peut vous être attribué lors de votre retour en chambre.
Les services d'hospitalisation disposent de chambres, de matériels et d'équipements spécifiques adaptés à la prise en charge des patients à mobilité réduite.

Communication

La Clinique a recensé les professionnels maîtrisant une langue étrangère. En cas de besoin, merci de contacter le service ou l'agent d'accueil.
De plus, pour toute personne atteinte de déficience visuelle, une charte du patient hospitalisé en braille est disponible sur demande à l'accueil.

Courrier

Votre courrier est distribué dès son arrivée. Le courrier en partance doit être déposé affranchi à l'accueil avant 15h30.

Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de la responsable du service et pendant son absence, auprès du personnel du service. Un lieu multiculte est situé au rez-de-chaussée.

Fleurs

Afin de respecter les normes d'hygiène, les fleurs et les plantes sont interdites dans les chambres.

Internet - WiFi

La clinique propose différentes modalités d'accès et de connexion internet. Vous pouvez vous renseigner à l'accueil de la Clinique.

Linge

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

Loisirs

Vous trouverez dans le hall d'entrée de la clinique un espace proposant des journaux et magazines, des produits d'hygiène de dépannage et une boutique. Cet espace est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30, le samedi de 9h00 à 17h00, dimanche et jours fériés de 13h00 à 17h00.

Objets personnels

Nous vous recommandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni objet de valeur, la clinique déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Conformément à la loi n° 92-614 du 6 juillet 1992, nous vous conseillons de mettre en dépôt vos valeurs au coffre du bureau des entrées, au moment de votre hospitalisation. La clinique n'est responsable que des objets déposés au coffre. Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant. Une boîte spéciale sera mise à votre disposition. Nous ne pouvons en être responsables en cas de perte ou de disparition, si vous n'avez pas pris cette précaution. Il vous est conseillé d'éviter de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir.

Repas des patients

Les menus sont préparés par le chef et son équipe dans les cuisines de la clinique.

Les horaires des repas sont les suivants :

Petit-déjeuner : à partir de 7h30,

Déjeuner : entre 11h30 et 12h30,

Dîner : entre 18h00 et 19h00.

L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué ; il est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit. Après votre intervention, pour composer vos menus, le personnel de la clinique passe vous voir pour prendre connaissance de vos goûts alimentaires.

Les régimes alimentaires sont prescrits par votre médecin, puis élaborés en cuisine.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est interdit de stocker de la nourriture ou des boissons sur le rebord des fenêtres, dans les tiroirs et dans les armoires. Pour les mêmes raisons, les fleurs sont interdites dans les chambres et les box.

Restauration

La cafétéria de la clinique est ouverte à tous du lundi au vendredi de 11h30 à 14h00. Vous trouverez dans le hall d'entrée de la clinique un espace snack proposant des petits déjeuners et un service de restauration rapide. Cet espace est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30, le samedi de 9h00 à 17h00, dimanche et jours fériés de 13h00 à 17h00.
Des distributeurs automatiques de boissons et de confiseries sont par ailleurs à votre disposition dans différents points de la clinique.

Téléphone

Dès votre arrivée, vous pourrez recevoir directement des appels de l'extérieur.
Le numéro d'appel direct vous sera communiqué par l'accueil.
De plus, un code d'accès confidentiel vous sera remis pour appeler vers l'extérieur. Le montant du forfait est disponible sur le site internet, auprès des agents administratifs de la clinique et utilisable en crédit d'appel.

Téléphone mobile : en raison des risques d'interférence électro-magnétique avec les équipements médicaux, les téléphones mobiles cellulaires doivent être éteints dans l'enceinte de l'établissement.

Tenue et circulation

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous demandons de bien vouloir vous vêtir d'une robe de chambre, de vous chausser et de prévenir le service afin de ne pas perturber l'organisation des soins. Pour des raisons de sécurité, les patients en isolement ne doivent pas quitter leur chambre sans autorisation.

Visites

Les visites sont autorisées de 12h à 21h. Pendant ces horaires, nous vous demandons d'attendre la fin des soins et du ménage (séchage compris) pour entrer dans la chambre. Un témoin lumineux vert au-dessus de la porte interdit momentanément l'accès de la chambre. De plus, nous vous recommandons d'éviter les visites les premiers jours, le stationnement dans les couloirs et de limiter le nombre de visiteurs à 2 personnes.

Dans les services de chirurgie, les visites d'enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisées.

Pendant les soins, un petit salon est à la disposition des visiteurs dans le service. L'accès aux salles de soins est interdit.

Les visites aux personnes hospitalisées en réanimation chirurgicale ont lieu de 15h00 à 21h00, et en surveillance continue de 16h00 à 21h00. Pour l'unité de soins intensifs en cardiologie, les horaires sont de 13h00 à 19h00 et pour l'unité de soins intensifs neuro-vasculaire de 15h00 à 17h30. Afin de ne pas perturber les soins, il est demandé aux familles que ce soit toujours la même personne qui prenne des nouvelles du patient et ceci après 11 heures. La famille et les amis pourront être tenus informés par cette personne référente.

Dans ces services, des précautions d'hygiène particulières peuvent vous être demandées (port d'une surblouse, masque), mais une friction des mains avec solution hydro-alcoolique vous sera systématiquement proposée.

Si votre visiteur tousse ou est enrhumé, grippé ou porteur d'une maladie contagieuse (gastro-entérite, rougeole, oreillons...), le report de la visite est nécessaire afin d'éviter de contracter sa pathologie.

Qualité-Gestion des Risques

La Certification

Tous les établissements de santé sont tenus de participer à une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La Haute Autorité de Santé (HAS) est chargée par le Ministère de la Santé de mener des visites de Certification dans tous les établissements sanitaires français. Cette évaluation porte sur l'ensemble du fonctionnement de la Clinique.

Elle prend la forme d'une visite effectuée par des Experts-visiteurs, professionnels mandatés par la HAS.

Les rapports de ces visites sont consultables sur le site internet de la Clinique, celui de la HAS ainsi que sur le site www.scopesante.fr. Les résultats sont également affichés dans le hall d'accueil.

Démarche d'évaluation et « Patient traceur »

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mise en place pour améliorer la prise en charge des patients.

La méthode du « patient traceur » consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre.

Nous pourrons vous solliciter afin d'être l'un de ces patients.

Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie.

La prévention des infections associées aux soins

La clinique du Millénaire est classée en A dans sa catégorie. Elle fait partie des établissements ayant le score le plus élevé. Vous pouvez consulter ces résultats à l'accueil ou sur le site de la clinique.
L'infection nosocomiale est une infection acquise lors du parcours de soins et peut concerner tant les patients que le personnel.
L'origine de l'infection peut être liée à la flore bactérienne du patient, à l'état général du patient ou aux actes de soins qu'il reçoit.
L'application et le respect de mesures d'hygiène préventives par l'ensemble des acteurs de soins et intervenants autour du patient permet d'éviter leur apparition.
Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.
L'établissement dispose d'un comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) associant toutes les catégories professionnelles ainsi qu'une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) chargés de mettre en œuvre le programme de prévention des infections.
Pour cela ils travaillent en collaboration avec le réseau de correspondants en hygiène (médecin, IDE, aide-soignant, agent hospitalier) dans chaque service.

En voici les actions principales :

- prévenir en formant le personnel et les médecins et en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins (douche pré-opératoire, hygiène des mains, préparation cutanée de l'opéré...)
- surveiller l'apparition d'infections en continu, en collaboration avec le laboratoire,
- réaliser des audits de pratiques,
- renouveler chaque année la surveillance des infections de site opératoire pour chaque spécialité chirurgicale,
- surveiller en continu les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques (BMR et BHRe),
- contrôler, pour en limiter les effets par des traitements adaptés et des soins appropriés (des mesures d'intérêt collectif telles que la mise en œuvre de précautions complémentaires peuvent être mises en place),
- surveiller la qualité de l'air, de l'eau et des surfaces par un plan annuel de contrôle environnemental.

La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous participez également à la prévention de ces infections, ainsi que les personnes qui vous rendent visite, notamment avec l'utilisation de la Solution Hydro Alcoolique mise à votre disposition dans votre chambre.
Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec le responsable de service.

Avant toute intervention chirurgicale ou acte d'exploration invasif, une douche préopératoire est nécessaire et sera effectuée le jour de l'intervention. Le déroulement de la douche préopératoire est affiché dans la salle de bain. Se référer à la page 13 pour le linge de toilette à prévoir.

Droits et obligations

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

Afin de respecter le repos des autres malades, le volume sonore des appareils de radio et télévision doit être réduit à partir de 20h.

Hygiène - Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.

Dégradations - En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

Tabac - Conformément au décret N° 2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans les espaces clos et couverts de l'établissement. De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement.

Bruit - Le silence est de rigueur dans notre établissement. Pour des raisons de santé, les patients ont besoin de quiétude. Nous demandons donc à tous (patients et visiteurs) de respecter le silence dans l'établissement.

Détentions illicites - la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou toute autre matière dangereuse est interdite.

2 – Principales consignes de sécurité

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs et les chambres. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée.
L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

Système de vidéo-surveillance
Par arrêté préfectoral en date du 21/01/2004, la clinique bénéficie de l'autorisation N° 34-04-006 pour l'exploitation d'un système de vidéo-surveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique, dans le parking et dans les couloirs des unités de soins afin de contrôler l'accès aux chambres.
Le délai de conservation des enregistrements fixé par l'arrêté est de 15 jours.
Le droit d'accès s'exerce auprès du responsable de la sécurité et auprès du Directeur. Toute personne intéressée peut obtenir un accès aux enregistrements ou vérifier la destruction des enregistrements.
Le pouvoir d'appréciation des responsables est limité à la vérification de l'intérêt à agir, au respect du droit des tiers et au déroulement des procédures engagées devant les juridictions.

3 – Informations concernant votre état de santé

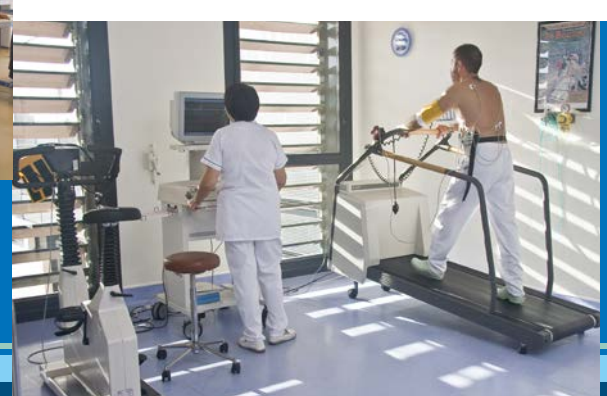
L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental). L'information concernant votre état de santé porte sur :
- les différentes investigations, traitement ou actions de prévention proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes,
- la possibilité de recevoir, dans certaines conditions, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile.

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

4 – Personne de confiance

(Article L.1111-6 du code de la santé publique.)

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. » Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.
Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment.
Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non votre personne de confiance.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.



5 – Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives expriment ses volontés sur les décisions médicales à prendre en fin de vie, notamment concernant ses souhaits relatifs aux conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis médical. Les directives anticipées peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.
Pour plus d'information vous pouvez consulter le « livret d'information : droits des usagers et fin de vie » mis à disposition dans le service dans lequel vous vous trouvez. Vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, demandez le dossier des formulaires auprès du médecin, de l'infirmière ou du responsable de service. Sachez-les-leur rendre accessibles : confiez-les-leur et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

6 – Demande de non divulgation

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée.

7 – Don d'organes

La Clinique du Millénaire fait partie du Réseau REPRELAR consacré au don d'organe.
Donner ses organes est une décision personnelle. C'est parce que personne ne peut décider pour vous que vous devez en parler et exprimer votre propre choix.
En cas de refus, vous avez la possibilité de vous inscrire sur le registre national de refus du don d'organes de l'Agence de Biomédecine.
Pour en savoir plus, n'hésitez pas à interroger le Responsable du service.
Une plaquette d'information est à votre disposition à l'accueil. Vous pouvez aussi vous adresser à l'ADOT (Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains) ou à l'Agence de Biomédecine.

8 – Votre droit d'accès au dossier médical

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.
Ces données font l'objet d'un traitement automatisé et sont transmises au médecin responsable de l'information médicale.
Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant.
Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité.
Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.
Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.
Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande et au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.
Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.
Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.
Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour, hors dérogations prévues par le code de la santé publique.

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

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique.)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à **vous adresser directement à la direction de la clinique**.
Si vous préférez, vous pouvez lui écrire à l'adresse de la clinique.
Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP). Le lien sera fait avec la commission des usagers (CDU). Le cas échéant, vous serez mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.
La composition de la CDU est la suivante :

- **M. G. PONSEILLÉ,** Représentant légal de l'établissement, Président
- **Dr J.Y. BIGEON,** Médecin Médiateur
- **Dr J.P. CONSTANS,** Médecin Médiateur
- **Dr Y. LE GOULVEN,** Médecin Médiateur
- **Mme M.C. LAPOINTE,** Médiateur non médecin
- **Mme F. PLANCKEEL,** Suppléant du médiateur non médecin et Coordonnateur de la Gestion des Risques
- **Mme A. FOUCHEROT,** Suppléant du médiateur non médecin
- **Mme C. BARRAL MAKAREVICIUS,** Représentant du personnel soignant
- **Mme A.C. LERICHE,** Représentant des usagers
- **M. J.C TRANIER,** suppléant représentant des usagers
- **M. D. DALLEU,** Représentant des usagers
- **M. F. BRUM,** suppléant représentant des usagers
- **Mme E. BOUSQUET,** Responsable Assurance Qualité

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.
Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

10 – Evaluation de la satisfaction des usagers

Votre opinion nous intéresse et nous permet d'améliorer la qualité de notre accueil et de notre prise en charge.
La Clinique du Millénaire met à votre disposition un questionnaire de satisfaction afin de recueillir votre avis sur votre accueil et prise en charge ainsi que votre niveau de satisfaction.
Vous pouvez, de plus, participer à l'enquête nationale diligentée par le ministère de la santé sur la satisfaction des patients hospitalisés (e-satis).
En pratique, lors des formalités administratives, une secrétaire vous demandera votre adresse mail. Vous recevrez dans les 15 jours à 2 mois suivants votre sortie de la Clinique un lien vers un questionnaire par mail. En moins de 10 minutes, vous pourrez donner votre avis sur :
- L'accueil dans l'établissement
- La prise en charge (information, délai d'attente, respect de l'intimité…)
- La chambre/le box et les repas
- L'organisation de la sortie.

Les résultats par établissement sont publiés en fin d'année et consultables sur le site www.scopesante.fr.

11 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique du Millénaire, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Elles font l'objet d'une collecte et de traitements par les professionnels de la Clinique du Millénaire et du Groupe Oc Santé.
En tant que responsable de ces traitements, la Clinique du Millénaire s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière : *loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.*
Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.
Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.millenaire.fr (rubrique Oc Santé/Démarche qualité/Protection des données personnelles).
Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez adresser un mail à dpo@oc-sante.fr.

Contrat d'engagement contre la douleur

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

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

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

Prévenir

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

Traiter ou soulager.

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

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

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

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

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Le personnel soignant prendra en charge votre douleur de manière systématique. Nous utilisons l'échelle numérique qui nous permet d'évaluer votre douleur de 0 à 10. Cette information et sa prise en charge seront réajustées tout au long de votre séjour dans l'établissement.

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

- **en répondant à vos questions ;**
- **en vous expliquant les soins** que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- **en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

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

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces

et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique, l'hypnose...

Votre participation est essentielle,

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

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

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

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

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

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

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

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

Charte de la personne hospitalisée

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

PRINCIPES GÉNÉRAUX

1 ■ Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 ■ Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 ■ L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 ■ Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 ■ Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 ■ Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 ■ La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 ■ La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 ■ Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 ■ La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéfices de ce même droit.

11 ■ La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de la surveillante du service. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues

LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE OC SANTÉ

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

oc santé

HOSPITALISATION À DOMICILE
Home Santé H.A.D.

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

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

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

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

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

Crédits photos : © J. Thomazo, Mookocsanté2, Claude O'Shugrue, Gilles Vallet, Claude Lépine, Bec Construction, Fotolia

MIC-2019-LA-21.2 KOZY. pour le Groupe Oc Santé / Février 2019

oc santé

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 - e-mail : info@millenaire.fr

PEFC IMPRIM'VERT®