

Clinique du Millénaire

Médecine - Chirurgie





Repères	4
Organisation médicale	6
Vie pratique	8
Formalités administratives	14
Chirurgie ambulatoire	16
Vos droits et obligations	18
Information 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 port Marianne-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 L'HAS
(Haute Autorité de Santé)**

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

LE SERVICE DE STÉRILISATION DE LA CLINIQUE DU MILLÉNAIRE EST CERTIFIÉ ISO 9001.



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.



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

Jean-Dominique MOUCHARD,
Directeur.

Christelle BÉCHARD,
Directrice adjointe.

Sophie LIENARD,
Adjointe de direction.

Marie-Céline LAPOINTE,
Directrice des Soins.

Anne BANUS,
Surveillante bloc opératoire.

Colette BARRAL MAKAREVICIUS,
Surveillante 4^{ème} étage.

Marie-José CARMONA,
Référente stérilisation

Patricia CASANOVA,
Gouvernante.

Christel HANOT,
Surveillante chirurgie viscérale.

Anne SITE,
Pharmacien.

Virginie de LAUZUN D'HAU,
Pharmacien assistant.

Laure GOUDOU,
Surveillante bloc cardiologie
et d'endoscopie.

Christel HANOT,
Surveillante service urologie et
neurochirurgie

Bernard LANGJAHR,
Responsable entretien et sécurité.

Jacqueline MERENS,
Surveillante urgences.

Diane GUIOLET,
Surveillante service de cardiologie.

Maella MADEC,
Surveillante réanimation.

Marie-Pierre SOMMERARD,
Surveillante chirurgie cardiaque
et surveillance continue.

Françoise TOLEDANO,
Surveillante hospitalisation de jour.

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

Les moyens de stationnement et d'accès :

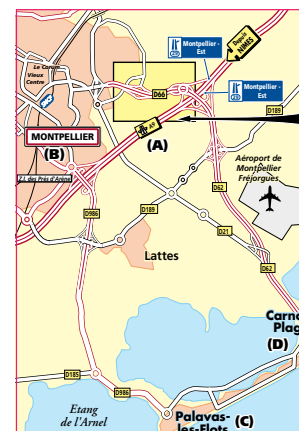
PARKING : pour garantir votre accès privilégié au parking, nous avons décidé de confier la gestion des places à la TAM. Une tarification préférentielle adaptée est affichée sur le site, un temps de gratuité est prévu. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de nos hôtes pour les conditions particulières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

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

LA RONDE : extérieur Nord Montpellier 

BUS : arrêt "ODYSSEUM"- Ligne n° 9.

AUTOROUTE A9 : sortie 29, direction Odysseum



- (A) ■ Depuis l'Autoroute A9 : Rejoindre l'A9 en direction de Montpellier. Sur l'A9, 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'A9 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.



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

Organisation médicale

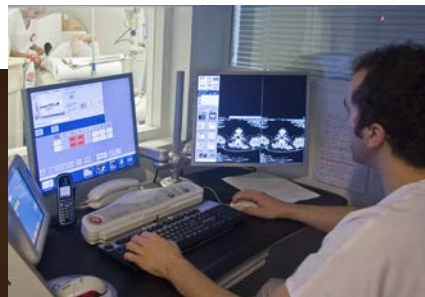
Organisation des services

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

- **Pôle de cardiologie**
(cardiologie interventionnelle, chirurgie cardiovasculaire, rythmologie)
- **Pôle de neurochirurgie**
- **Pôle digestif**
(chirurgie viscérale, gastro-entérologie, urologie)
- **Pôle médical**
(pneumologie, neurologie, gériatrie)

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
- Accueil des urgences
- Radiologie : scanner, IRM
- Réanimation
- USIC (unité de soins intensif en cardiologie)
- Unité de douleur thoracique
- Unité de Soins Intensifs Neuro-Vasculaire, AVC

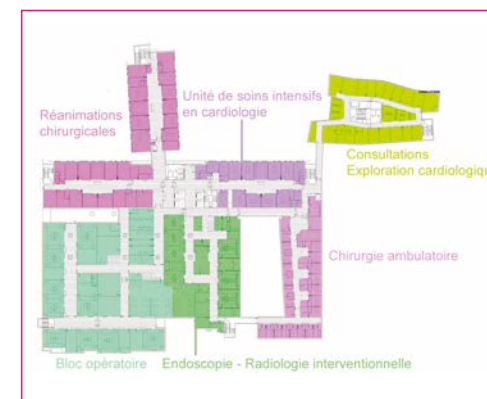


Le rez-de-chaussée

Il comprend l'accueil, les admissions, la cafétéria, Café Et Cie.

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, pneumologie et laboratoire d'analyses.



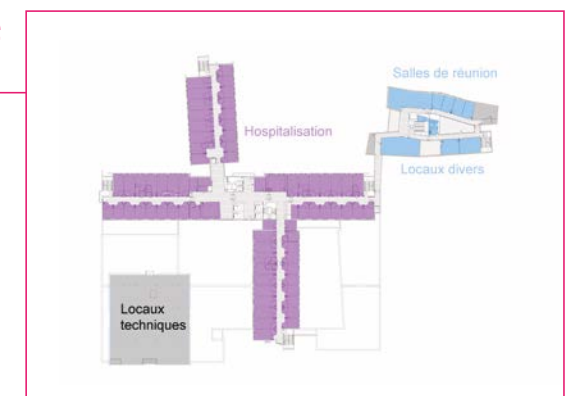
Le premier étage

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

- Le bloc opératoire de 17 salles avec 2 secteurs distincts : le bloc A chirurgical et le bloc B de radiologie interventionnelle/endoscopie.
- L'unité de chirurgie ambulatoire, avec 22 boxes individuels.
- L'unité de soins intensifs de cardiologie (8 boxes).
- Une unité de réanimation chirurgicale

Le deuxième et le troisième étages

Ils se composent chacun de 2 unités d'hospitalisation : le deuxième étage dédié prioritairement à la cardiologie, avec une unité de surveillance continue, le troisième étage dédié aux autres spécialités chirurgicales. Au total 172 lits d'hospitalisation sont à votre disposition.



Le quatrième étage

Il se compose de 6 box en Unité de Soins Intensifs Neurovasculaire et de 50 lits regroupant les activités de médecine c'est-à-dire de la neurologie, de la pneumologie, l'unité de court séjour gériatrique.

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.

Repas des patients

Les menus sont préparés par le chef et son équipe dans les cuisines de la clinique sous le contrôle de diététiciennes. Les horaires des repas sont les suivants :

Petit-déjeuner : à 7h30,

Déjeuner : entre 11h30 et 12h15,

Dîner : entre 18h00 et 18h40.

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 en collaborations avec les diététiciennes que vous pouvez également solliciter.

Pour des raisons d'hygiène, d'hygiène alimentaire 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.



Restauration

La cafétéria de la clinique est ouverte à tous du lundi au vendredi de 11h à 14h00. Vous trouverez 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 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.

Des distributeurs automatiques sont par ailleurs à votre disposition dans différents points de la clinique.

Chambre

Dans la mesure des places disponibles, 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, satisfaction vous sera donnée le plus rapidement possible. Toutes les chambres de la clinique sont climatisées et équipées d'un téléviseur couleur (avec canal+) et d'un lit électrique.

Valeurs

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 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. Évitez de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir, c'est le meilleur moyen de l'égarer.



Internet

La clinique propose différentes modalités d'accès internet. Se renseigner à l'accueil.

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.

Téléphone

Dès votre arrivée, un code d'accès confidentiel vous sera remis pour appeler vers l'extérieur (le forfait d'ouverture de ligne est fixé à 3,20 € et utilisable en crédit d'appel).

En cas de dépassement de la limite d'appel fixée à 15 €, prenez contact avec l'accueil ou déplacez-vous au bureau des entrées. Le tarif de la communication téléphonique est de 0,185 € la minute (tarif au 01/01/2012).

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.



Douche préopératoire pour les patients hospitalisés en chirurgie

La veille et le matin précédant votre intervention chirurgicale, il vous sera demandé de prendre une douche, avec shampoing, en utilisant des produits fournis par le personnel de votre service. Ces produits ne tachent pas et ne colorent pas les cheveux. Cette douche est obligatoire, prenez-la, elle vous permet d'être aussi un acteur de la lutte contre les infections nosocomiales. N'hésitez pas à solliciter des explications supplémentaires.

Lire aussi le paragraphe "La lutte contre les infections nosocomiales" page 22.

Kinésithérapie

Pour certaines interventions, une rééducation fonctionnelle peut être prescrite par votre chirurgien. Elle est assurée par un kinésithérapeute qui vous donnera, ainsi qu'à votre entourage, les soins et informations nécessaires à la réussite de cette prise en charge spécifique.

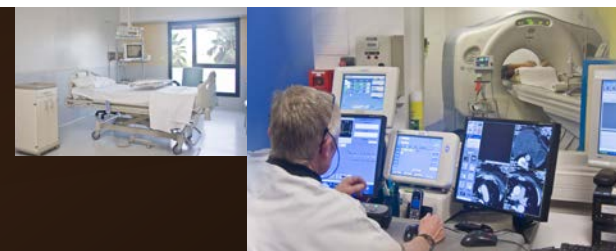
Linge

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.

Courrier

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



SSPI

À la sortie du bloc opératoire, vous effectuerez un passage obligatoire en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI), dont la durée est définie par votre anesthésiste. Les visites n'étant pas possibles dans ce service, l'infirmière du secteur d'hospitalisation pourra donner de vos nouvelles à votre famille.

Soins intensifs

Un séjour en Soins Intensifs (réanimation, USIC ou surveillance continue) peut être nécessaire selon la nature de votre intervention. Pendant cette période, vos effets personnels seront conservés et un autre lit d'hospitalisation vous sera attribué dès votre retour en chambre. Voir horaires des visites ci-après.

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, 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 et en surveillance continue ont lieu de 17h00 à 19h00. Pour l'unité de soins intensifs en cardiologie, les horaires sont de 13h00 à 19h00. 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.



Fleurs

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

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 la cafétéria avant 11h pour le déjeuner. Pour le dîner, prendre un ticket avant 17h00 à l'accueil. La nuit et uniquement en chambre particulière, 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.

Culte

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



Formalités d'entrée

Bureau des entrées

HORAIRES

L'accueil est ouvert de 7h30 à 21h40. En dehors de ces heures vous pouvez vous adresser au service des urgences. Dès votre arrivée, veuillez vous présenter à l'hôtesse d'accueil. Afin de respecter le principe de confidentialité énoncé dans la Charte de la personne hospitalisée, l'hôtesse vous attribue un numéro par lequel vous êtes appelé. Pour les admissions programmées le samedi après-midi, présentez-vous à l'accueil des urgences. 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.

Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des entrées muni des documents suivants :

- votre carte d'identité,
- votre carte d'immatriculation (carte Vitale) à la Sécurité Sociale en cours de validité ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés.

Par ailleurs, si vous êtes :

Adhérent à une mutuelle

- votre carte d'affiliation et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation,

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.

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



PERSONNE DE CONFIANCE

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

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. » Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment.

Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

ADMISSION EN URGENCE

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

Formalités de sortie

Secrétariat à votre étage.

Les sorties ont lieu le matin.

La date de votre sortie est fixée par le médecin. Les secrétaires vous accueillent du lundi au vendredi de 8h30 à 15h00 et le samedi de 8h30 à 13h30. En dehors de ces horaires d'ouverture, la facture inhérente à votre hospitalisation vous sera envoyée à votre domicile.

La veille de votre sortie demandez à votre médecin le bon et le type de transport qu'il vous prescrit. Sur votre demande, l'hôtesse d'accueil peut vous appeler un taxi. Si vous désirez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire, il vous faudra 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 d'accompagnant.

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.

NB : Le détail des tarifs de séjour est disponible auprès du bureau des sorties sur simple demande.

Conseils pratiques avant votre opération

Vous êtes hospitalisé(e) pour une prise en charge ambulatoire.

Pour éviter tout délai ou report de votre intervention, nous vous prions de bien vouloir respecter les exigences suivantes :

- Etre à jeun, c'est-à-dire ne rien manger et ni boire dans les six heures précédant votre intervention.
- Ne pas fumer.
- Si vous prenez des médicaments, vous ne pouvez absorber que ceux autorisés par l'anesthésiste, avec seulement une gorgée d'eau.
- Suivre scrupuleusement les prescriptions sur l'ordonnance remise éventuellement par votre médecin.
- Vous ne devez pas consommer d'alcool, ni fumer pendant les 12 heures précédant l'anesthésie.
- Prenez une douche avec shampooining avant votre hospitalisation.
- N'apportez aucun bijou, ni objet de valeur. Nous déclinons toute responsabilité les concernant.
- Pensez à retirer vos lentilles de contacts et prothèses dentaires et auditives avant votre intervention, sauf si elle se pratique sous anesthésie locale.
- Prévoyez une personne pour vous accompagner, valide et responsable.
- Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006) et d'utiliser un téléphone mobile cellulaire dans l'établissement (circulaire DN/EMI n°40 du 9/10/1995 du Ministère de la Santé).

Après votre intervention

L'autorisation de sortie est prescrite par votre médecin.

- Il vous sera demandé de signer un bulletin de sortie dont un exemplaire vous sera remis.
- Si vous désirez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire, il vous faudra signer une attestation qui engagera votre propre responsabilité.
- **Il est formellement interdit de repartir seul après l'anesthésie.**
- Prévoyez une personne qui restera auprès de vous la nuit suivant l'anesthésie, seulement si vous avez eu une anesthésie générale.
- Il est strictement interdit de conduire un véhicule pendant 24 heures.
- Différer toute décision importante, votre vigilance peut être diminuée sans que vous vous en rendiez compte.
- Ne consommez pas d'alcool pendant 24 heures.
- N'absorbez que les médicaments qui vous ont été prescrits par votre anesthésiste ou votre spécialiste.
- N'hésitez pas à contacter directement le service au numéro ci-dessous pour toute question avant ou après votre passage dans le service.



Rappel

Pour joindre le service
d'hospitalisation de jour

04 99 53 60 82

Le service est ouvert
du lundi au vendredi de 7h30 à 19h00.

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 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.

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.

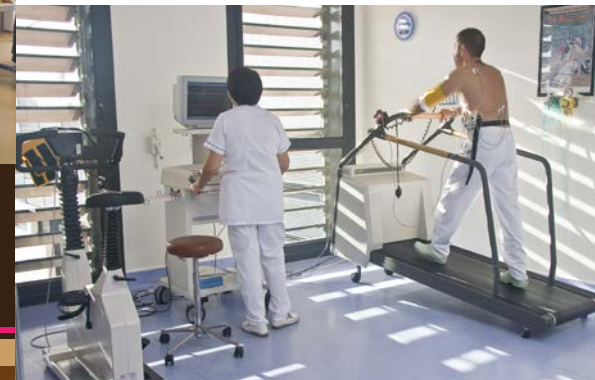
Système de vidéo-surveillance

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 proposées,
 - les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
 - les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
 - les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
 - les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes,
- Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

4 – Directives anticipées

Les directives anticipées ont été rédigées afin de faire respecter la loi « Leonetti ». Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent des souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis médical. Renouvelables tous les trois ans, les directives anticipées peuvent être, dans l'intervalle, 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.

5 – Votre droit d'accès au dossier médical

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

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. 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.

6 – Modalités d'accès au dossier administratif

Pour toute demande, adressez-vous au secrétariat entrées/sorties de l'étage où vous êtes hospitalisé.



7 – 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 (cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP). Le lien sera fait avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). Le cas échéant, vous serez mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPC. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La composition de la CRUQPC est la suivante :

- **M. J.D. MOUCHARD**, Représentant légal de l'établissement, Président
- **Dr J.Y. BIGEON**, Médecin Médiateur
- **Dr G. COSTALAT**, Médecin Médiateur
- **Dr J.P. CONSTANS**, Médecin Médiateur
- **Dr O. DE LA VILLE MONTBAZON**, Médecin Médiateur
- **Dr J.B. MARTIN-DUPONT**, Président de la C.M.E
- **Mme M.C. LAPOINTE**, Médiateur non médecin
- **Mme F. PLANCKEEL**, Suppléant du médiateur non médecin
- **M. J.P. CARTAUT**, Représentant des usagers, CISS, collectif inter-associatif sur la santé
- **Mme C. BARRAL MAKAREVICIUS**, Représentant du personnel soignant
- **Mme A.C. LERICHE**, Représentant des usagers, association des stomisés

La CRUQPC 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 CRUQPC 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 CRUQPC et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

8 – Evaluation de la satisfaction des usagers

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

9 – La lutte contre les infections nosocomiales

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.

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel.

Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général, aux actes de soins qu'il reçoit.

D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives.

Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

Vous pouvez participer à cette lutte, ainsi que les personnes qui vous rendent visite, en vous frictionnant les mains avec la Solution Hydro Alcoolique mise à votre disposition dans les chambres.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) animent et conduisent la politique ambitieuse menée par la clinique sur ce sujet qui nous concerne tous. Le CLIN composé de 22 membres, de toutes les catégories socioprofessionnelles de la clinique, anime des actions qui permettent de délivrer une information sur tous les sujets relatifs à l'Hygiène.

En voici les actions principales :

- prévenir en formant le personnel, les médecins, 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,
- contrôler, pour en limiter les effets par des traitements adaptés et des soins appropriés, (pouvant aller le cas échéant jusqu'à des mesures d'intérêt collectif telles l'isolement du patient sans que ce soit lié à la gravité de son état),
- surveiller la qualité de l'air, de l'eau et des surfaces par un plan annuel de contrôle environnemental.

La cellule hygiène composée d'un médecin et d'une IDE hygiéniste assurent la mise en œuvre de ce programme. Pour cela elle travaille en collaboration avec le réseau de correspondants en hygiène (médecins, IDE, aide soignant, agent hospitalier) dans chaque service.

La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous trouverez dans votre chambre une solution désinfectante destinée à l'hygiène des mains et nous vous invitons à l'utiliser et le proposer aux personnes qui vous rendent visite.

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

10 – Respect de la confidentialité

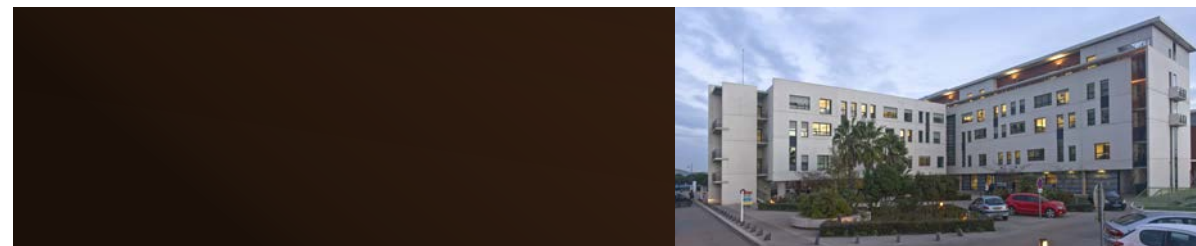
Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée.

11 – ViaTrajectoire® / Informatique et Liberté

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé du Languedoc-Roussillon, l'établissement utilise le logiciel de santé ViaTrajectoire® qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile).

Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans ViaTrajectoire® font l'objet d'un enregistrement. Conformément aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout patient a des droits sur ces données à caractère personnel, notamment d'accès, de rectification et d'opposition.

L'établissement dispose pour tout malade hospitalisé d'un dossier médical informatisé, élément essentiel de l'amélioration de la qualité des soins, qui a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL N°1150821 v0 enregistrée le 24/02/2006. Tout patient peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant, en s'adressant à la Direction de la Clinique.



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...

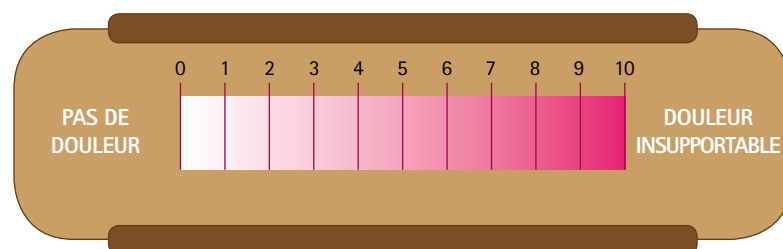
Les douleurs après une intervention chirurgicale.

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.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer
"combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



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

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

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

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

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique...

Votre participation est essentielle,

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

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

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité. Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 axes :

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

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

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

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



PRINCIPES GÉNÉRAUX

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



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

LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE OC SANTÉ

MONTPELLIER	<ul style="list-style-type: none"> ■ Polyclinique Saint-Roch - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i> ■ Clinique du Millénaire - <i>médecine, chirurgie</i> ■ Clinique Clémentville - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i> ■ Clinique Fontfroide - <i>rééducation fonctionnelle</i> ■ Résidence Les Glycines - <i>EHPAD</i> ■ Home Santé H.A.D. - <i>Hospitalisation à domicile</i>
CASTELNAU-LE-LEZ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Centre Bourgès - <i>rééducation neurologique</i>
BALARUC-LES-BAINS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clinique Plein Soleil - <i>soins de suite et réadaptation</i>
GALLARGUES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clinique Les Oliviers - <i>soins de suite, endocrinologie</i>
VÉRARGUES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clinique Stella - <i>psychiatrie</i>
BÉZIERS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clinique La Pergola - <i>psychiatrie</i>
PIGNAN	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - <i>psychiatrie</i>
FLORENSAC	<ul style="list-style-type: none"> ■ Résidence Les Lavandes - <i>EHPAD</i>



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

Clinique 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