

# REGLEMENT INTERIEUR

••• Fondation Santé Service



# SOMMAIRE

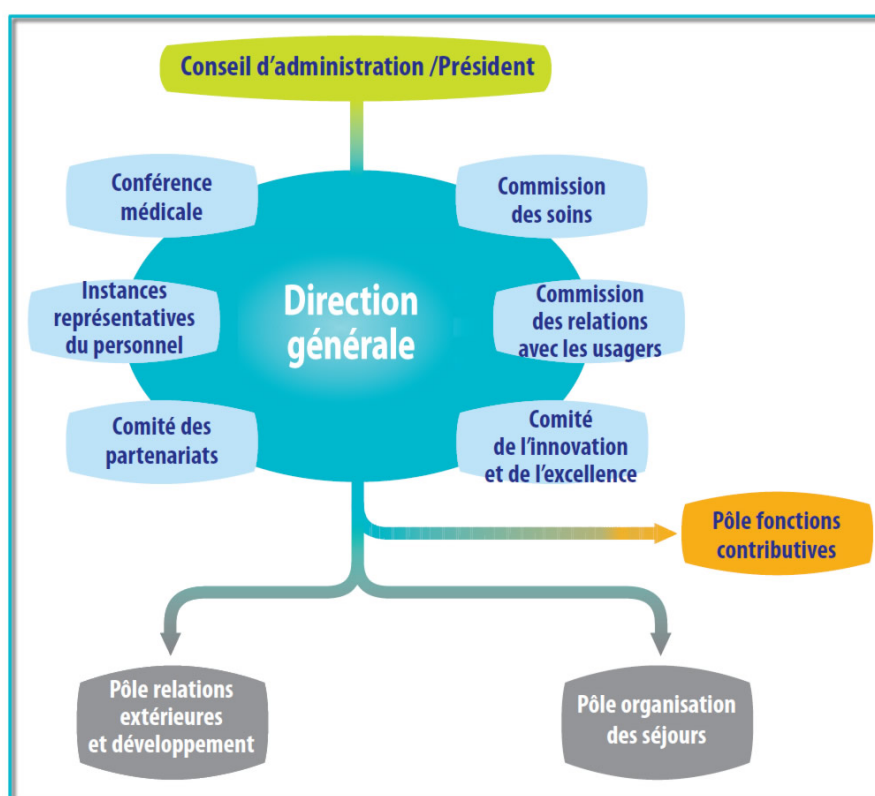
<b>Titre 1</b>	<b>: L'organisation générale de Santé Service</b>	<b>4</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Présentation de l'organisation</li><li>2. La Direction des fonctions contributives</li><li>3. La Direction des relations extérieures et du développement</li><li>4. La Direction de l'organisation des séjours</li><li>5. La permanence des soins</li></ol>	
<b>Titre 2</b>	<b>: La prise en charge des patients en hospitalisation à domicile</b>	<b>11</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. L'admission et la sortie des malades</li><li>2. Les moyens de coordination entre les intervenants</li><li>3. Les instances contribuant à l'organisation et à la qualité du service rendu</li><li>4. Le dossier médical</li><li>5. L'aire géographique d'intervention</li></ol>	
<b>Titre 3</b>	<b>: La prise en charge des patients en service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)</b>	<b>16</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Les missions des SSIAD</li><li>2. La garantie des droits des personnes prises en charge et du personnel</li><li>3. L'organisation et le fonctionnement des SSIAD</li></ol>	
<b>Titre 4</b>	<b>: Le Volet social</b>	<b>21</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Objet et champ d'application</li><li>2. Hygiène et sécurité</li><li>3. Devoirs du salarié</li><li>4. Respect des libertés individuelles</li><li>5. Sanctions et procédure disciplinaire</li><li>6. Publicité, dépôt, date d'entrée en vigueur</li></ol>	

# Titre I

## L'organisation générale de Santé Service

### I. Présentation de l'organisation

L'organisation de Santé Service englobe l'ensemble des activités sanitaires et médico-sociales de la structure. Elle assure la cohérence de sa stratégie et de son fonctionnement dans le respect de ses statuts et de ses valeurs. Sous l'autorité du Conseil d'administration et de son Président, la Direction générale, à laquelle sont rattachées les instances consultatives, s'appuie sur 3 directions : la direction des fonctions contributives, la direction des relations extérieures et du développement, la direction de l'organisation des séjours.



### 2. La Direction des fonctions supports

#### Le Directeur adjoint

Il a autorité sur les services ressources humaines, financier, informatique et généraux. Il a pour mission de mobiliser et mettre en œuvre les ressources nécessaires au fonctionnement des deux directions opérationnelles chargées de préparer et d'assurer le séjour des personnes prises en charge.

## Le service des ressources humaines

Il a en charge le recrutement, les contrats de travail, les relations avec les représentants du personnel, les négociations collectives, la formation, la paie, la gestion des compétences et l'évaluation.

## Le service financier

Il regroupe le département d'information médicale, le service comptable et la cellule contrôle de gestion.

## Le service informatique

Il a en charge le réseau et le parc informatique, la hot line, la gestion de l'ensemble du système informatique et de sa maintenance.

## Les services généraux

Ils ont pour fonction la gestion des différents parcs (véhicules, téléphonie fixe et portable, fax), l'ensemble des installations immobilières et mobilières, la reproduction des documents, l'entretien et le nettoyage des locaux.

### 3. La Direction des relations extérieures et du développement

#### Le Directeur adjoint

Il a autorité sur les antennes et le cadre sage-femme. Il a en charge l'analyse des besoins des personnes pouvant être prises en charge par Santé Service et l'élaboration des projets susceptibles d'y répondre. Il a aussi en charge la démarche mercatique et le processus de fidélisation des médecins prescripteurs de ville ainsi que des établissements sanitaires-sociaux et médico-sociaux et leurs médecins prescripteurs. Les antennes ont pour mission d'évaluer les besoins du patient, de préparer le retour du malade au domicile, d'assurer le lien avec l'établissement de santé prescripteur durant le séjour. Elles sont implantées sur les territoires de santé desservis par l'établissement. La décision d'admission du Directeur général est déléguée au Directeur adjoint. Ce dernier est assisté d'un secrétariat.

#### Le cadre supérieur des antennes

Il a en charge les relations avec les prescripteurs et la coordination des admissions. Sa mission est d'optimiser la politique d'admissions (réactivité, présence territoriale et de proximité,...) et de garantir la qualité de l'évaluation des besoins des patients ainsi que leur suivi hospitalier. A cet effet, il a autorité sur les cadres des antennes et veille au développement des compétences des infirmiers coordinateurs

## Le cadre médical

Médecin, impliqué dans le développement des activités de prise en charge à domicile, il contribue à la progression des partenariats avec les médecins prescripteurs. Il apporte aussi son expertise médicale aux infirmiers coordinateurs. Il participe à la médicalisation du processus d'admission.

## Le cadre chargé du développement

Il propose et contribue à la mise en œuvre des actions de marketing opérationnel, afin d'apporter des réponses aux attentes et aux besoins des médecins prescripteurs. Dans cette perspective, il mène des études de marché avant le déploiement d'une nouvelle offre, propose des actions de fidélisation des prescripteurs, établit des plans de communication à l'intention de ces derniers, évalue les résultats des politiques « clientèle », notamment en termes de satisfaction, de profils patients pris en charge et de niveau d'activité. Il organise la veille concurrentielle.

## Le cadre des antennes

Il encadre une équipe d'infirmiers coordinateurs. Il garantit la qualité du processus d'admission en lien avec les pôles de soins, la Direction des soins et la PUI, la cellule qualité et prévention des risques. Il contribue à la mise en œuvre de la politique de développement de Santé Service et à la veille concurrentielle.

## L'infirmier(ère) coordinateur(ice)

L'infirmier coordinateur, après avoir pris connaissance du dossier médical et du dossier de soins, décide de la prise en charge avec le consentement du patient et de sa famille, et après avis du médecin coordonnateur, et en tant que de besoin celui de l'assistante sociale.

Il établit la prise en charge administrative, évalue les besoins du patient et en personnel soignant, organise et coordonne, avec le secteur de soins, le retour au domicile. Il assure la liaison avec l'équipe de soins et l'équipe hospitalière.

Il initie le dossier de soins remis au patient lors de sa prise en charge au domicile.

## Le cadre supérieur sage-femme

Il coordonne la relation avec les établissements de santé, les réseaux de santé périnatalité, les PMI et les sages-femmes libérales. Il garantit la qualité de la prise en charge globale en obstétrique en lien avec le médecin référent de l'activité au sein de la structure.

## 4. La Direction de l'organisation des séjours

### Le Directeur adjoint

Il a autorité sur la pharmacie à usage intérieur, la direction des soins, la cellule qualité-prévention des risques et évaluation, ainsi que sur les 3 pôles de soins. Il pilote l'organisation des séjours et s'appuie sur l'ensemble des équipes placées sous son autorité ainsi que sur les professionnels de santé non salariés, laboratoires, fournisseurs et prestataires extérieurs pour créer de la valeur pour les patients pris en charge.

### La pharmacie à usage intérieur

Le pôle pharmaceutique est composé de la pharmacie à usage intérieur (PUI), de la gestion du matériel biomédical mis à la disposition des patients et du transport des produits de santé. La pharmacie à usage intérieur est implantée sur le site de Colombes. Elle est placée sous la responsabilité d'un pharmacien-gérant. Elle a pour mission :

- la gestion, l'approvisionnement et la dispensation des médicaments ainsi que des dispositifs médicaux stériles,
- la réalisation des préparations magistrales à partir des matières ou de spécialités pharmaceutiques,
- la division des produits officinaux,
- la réalisation des préparations hospitalières à partir de matières premières ou de spécialités pharmaceutiques,
- la délivrance des aliments diététiques destinés à des fins médicales,
- la création et la mise à jour du livret du médicament,
- la préparation centralisée des cytotoxiques.

### Le Directeur des soins

Il conçoit, promeut, et met en œuvre la politique des soins infirmiers dispensés à Santé Service. Il pilote la Commission des soins et de rééducation. Il coordonne l'équipe des cadres supérieurs de santé. Il est assisté d'un cadre supérieur de santé, chef de projets transversaux.

### La cellule qualité – prévention des risques – évaluation

La dite cellule a pour but de piloter toutes actions visant à améliorer la qualité du service rendu et à garantir la maîtrise des risques. Elle a aussi pour objectif de favoriser le déploiement d'une culture du développement durable. Elle coordonne l'ensemble des évaluations et assure la coordination des risques en lien direct avec la Conférence médicale. Elle accompagne l'ensemble de l'encadrement et des équipes dans le cadre d'une démarche coordonnée relative à la qualité, à la gestion des risques et au développement durable ainsi qu'à la préparation de la certification.

### Le pôle de soins

Pour la distribution de ses prestations, Santé Service est organisé en trois pôles de soins. Ils couvrent chacun une zone géographique de l'Île-de-France. Ils assurent l'organisation et la

coordination des soins au domicile du malade. Chaque pôle est divisé en secteurs, puis unités. Leur ancrage territorial répond aux besoins de la population.

## Le Directeur de pôle

Rattaché au Directeur de l'organisation des séjours, le pôle gère la prise en charge des malades, en fonction du lieu de résidence de ces derniers. Chaque pôle est géré par un Directeur qui est responsable de la gestion et de l'encadrement du personnel. Il est assisté d'un cadre supérieur de santé responsable des soins, et d'un(e) responsable administratif (ive).

## Le médecin coordonnateur

Le rôle du médecin coordonnateur est fonctionnel, non hiérarchique. Sa responsabilité s'exerce en tant que conseil. Il ne prescrit pas sauf urgence absolue. Il n'effectue aucun acte médical, sauf cas d'urgence.

Le médecin coordonnateur donne un avis médical sur les propositions de prises en charge hospitalières, ainsi que celles demandées par les médecins de ville. Il donne également son avis sur les sorties, les propositions de relais, les interruptions de prise en charge, les sorties disciplinaires. Il peut se voir confier par le Directeur de l'organisation des séjours ou le Directeur général une mission de référent sur un champ d'activités pour lequel il est spécialisé. La durée de la mission confiée est définie. Elle obéit aux règles internes de la conduite de projet.

Il met en œuvre le projet de soins élaboré en coordination avec l'ensemble des intervenants et apporte son expertise médicale. Il est notamment chargé :

- d'établir les relations avec le médecin hospitalier et le médecin traitant du patient, et d'en assurer le suivi,
- de suivre le volet médical du dossier patient : suivi des prescriptions, des résultats d'examen, et des informations transmises par les différents intervenants médicaux,
- de rédiger le compte-rendu de sortie du patient à destination du médecin hospitalier et du médecin traitant,
- d'évaluer la situation des patients dans le respect des règles de codification des séjours définies par les autorités sanitaires.

## Le cadre supérieur de santé

Le cadre supérieur de santé anime l'équipe d'encadrement de soins au sein de son secteur géographique ; il a pour mission, sous la responsabilité du Directeur de pôle et en collaboration fonctionnelle avec la Direction des soins : de superviser l'organisation et la gestion des prestations de soins dans leur continuité, tant au niveau quantitatif que qualitatif. Il assure la mise en œuvre de projets transversaux en cohérence avec la politique des soins et la politique spécifique du dossier de soins. Il est le garant de la qualité et de la sécurité des soins sur le pôle.

## Le cadre de santé

Il travaille en collaboration étroite avec l'infirmière coordinatrice hospitalière et le médecin coordonnateur pour l'admission, le séjour et la sortie du malade. Il anime, évalue, encadre les soignants intervenant au domicile. Il coordonne les prestations de soins, en fonction des besoins des malades et des compétences professionnelles disponibles de Santé Service. Il fait appel aux

professionnels libéraux intervenant au domicile. Il assure le suivi du dossier du malade sur le pôle. Il est le garant de la qualité et de la sécurité des soins de(s) l'unité(s) qu'il encadre.

## Le cadre social

Il garantit l'organisation et la coordination de l'équipe sociale (assistant(e) social(e) et auxiliaire ménagère en vue d'assurer une qualité de prestation optimale auprès des patients du pôle. Il est référent du pôle dans le domaine social. Il participe à la mise en œuvre de projets transversaux ayant trait notamment à la prise en charge sociale, et contribue au développement de partenariats territoriaux.

## L'assistant (e) social(e)

Il participe à l'enquête préalable à l'admission, lorsqu'elle est demandée par l'infirmière coordinatrice hospitalière. Il détermine alors si les conditions de vie du patient sont compatibles avec l'HAD. Il prend contact avec le patient dans les 48 heures qui suivent l'admission de ce dernier. En liaison avec le personnel soignant, il assure, à la demande du patient et/ou de son entourage, le suivi des aspects sociaux de sa situation : démarches administratives, mise en place éventuelle d'une aide ménagère.

Il organise, en tant que de besoin, en lien notamment avec le cadre de santé et le médecin coordonnateur, le relais vers une autre structure plus appropriée à l'état du malade.

## L'infirmier(e) (y compris en puériculture)

Au domicile, il coordonne les soins nécessités par la pathologie du patient. Il évalue les besoins du malade et du personnel soignant. Il coordonne toute la logistique nécessaire au bon déroulement et à l'exécution de la prise en charge. Il assure les soins techniques, relationnels et éducatifs relevant de la prescription médicale ou de son rôle propre, ainsi que les soins d'hygiène en collaboration avec les aides-soignantes, conformément au décret professionnel.

## L'aide-soignant(e)

Il assure les soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'IDE. Il participe à la prise en charge globale de la personne.

## Le(a) diététicien(ne)

Il intervient sur prescription médicale, et/ou à la demande de l'infirmière coordinatrice hospitalière et du cadre de santé. Son rôle est éducatif et de conseil. Il est placé sous l'autorité du cadre supérieur de santé du pôle.

## Le psychologue

Il a pour mission de soulager la souffrance psychique du patient et de sa famille. Il dépend du Directeur de pôle. Il intervient auprès des malades à la demande du cadre de santé et/ou du médecin coordonnateur. Il est placé sous l'autorité du cadre supérieur de santé.



## Le cadre kinésithérapeute

Il dépend du cadre supérieur de santé. Il encadre l'équipe des masseurs kinésithérapeutes. Il contribue à la coordination des kinésithérapeutes libéraux. Il participe à tous les projets de développement concernant la rééducation orthopédique et neurologique. Il est le garant de la qualité et de la sécurité des soins dispensés par les masseurs kinésithérapeutes.

## Le kinésithérapeute

Il réalise de façon manuelle ou instrumentale des actes destinés à prévenir, rétablir, suppléer l'altération des capacités fonctionnelles de ces patients. Il intervient sur les prises en charge à la demande du médecin référent et du cadre masseur kinésithérapeute.

## L'ergothérapeute

Sa mission est de rééduquer les troubles moteurs ou psychiques des patients par l'organisation d'activités manuelles visant au réapprentissage des gestes usuels. Il contribue au choix des matériels médicaux les plus appropriés à la prise en charge ainsi qu'au diagnostic de l'aménagement du domicile des patients en vue de leur adaptation en tant que de besoin. Il est placé sous l'autorité du cadre supérieur de santé.

## Le stomathérapeute

il a pour mission d'intervenir en soutien des équipes soignantes intervenant auprès de patients stomisés. Il maîtrise les connaissances techniques et les principes de la relation d'aide qui permettront au patient stomisé de retrouver son autonomie. Il est placé sous l'autorité du cadre supérieur de santé.

## 5. La permanence des soins

Santé Service assure la permanence et la continuité des soins 365 jours par an et 24 h/24.

Une permanence téléphonique 24h/24 reçoit les appels des patients et des différents prestataires et transmet les informations aux personnels soignants concernés. La permanence téléphonique est organisée de la manière suivante : sur les pôles tous les jours de 7 h à 20 h, et la nuit, de façon centralisée, de 20 h à 7h.

Cette organisation est complétée des astreintes suivantes :

- astreinte administrative,
- astreinte médicale,
- astreinte paramédicale,
- astreinte pharmaceutique,
- astreinte informatique.

## Titre 2

# La prise en charge des patients en hospitalisation à domicile

---

### I. L'admission et la sortie des malades

#### L'admission des malades

L'admission des malades en hospitalisation à domicile (HAD) est subordonnée à l'exigence de soins médicaux et paramédicaux complexes et fréquents, continus et coordonnés.

Elle se fait sur prescription du médecin hospitalier ou du médecin de ville.

Elle est prononcée par délégation du Directeur général par le Directeur des relations extérieures et du développement, sur avis du médecin coordonnateur, ainsi que celui du médecin traitant lorsqu'il n'est pas prescripteur et, dans tous les cas, celui du malade. Le consentement de ce dernier est recueilli dans un document spécifique. Pour les enfants mineurs, l'accord des parents est nécessaire.

Elle repose sur un projet de soin élaboré conjointement par le médecin prescripteur et l'équipe de coordination interne (infirmière coordinatrice, médecin coordonnateur, cadre de santé).

Il est remis à tout malade admis un livret d'accueil contenant toutes les informations relatives à son séjour.

#### Etablissement de santé avec (ou sans) convention

Des conventions sont signées entre Santé Service et les établissements de santé implantés en Île-de-France. Ces conventions précisent en particulier les modalités d'admission, les engagements respectifs notamment en ce qui concerne les ré-hospitalisations en urgence, ainsi que les droits et les obligations des parties signataires.

Dans ce cadre, le médecin hospitalier propose l'HAD à la suite d'une hospitalisation ou d'une consultation. Il doit se mettre en contact avec le médecin de ville laissé au libre choix du malade, afin de lui communiquer tous les renseignements médicaux nécessaires au suivi du traitement médical à domicile.

Etablissement de santé sans convention : à titre exceptionnel, des patients d'établissements de santé avec lesquels Santé Service n'a pas de convention peuvent être pris en charge, sous réserve du respect des modalités d'admission et de communication médicale décrites dans les conventions précitées.

#### Etablissement sociaux et médico-sociaux avec hébergement

Conformément à la réglementation, des conventions sont obligatoirement signées avec les établissements ci-avant désignés, avant toutes interventions des équipes soignantes de Santé Service. Les conventions apportent toutes précisions sur les prestations susceptibles d'être

apportées par Santé Service aux résidents des établissements précités, ainsi que sur les modalités d'organisation avec le partage des tâches.

### Médecin de ville

Le médecin traitant peut proposer et prescrire l'HAD.

Le médecin traitant, librement choisi par le patient, reste dans tous les cas responsable du suivi médical tout au long de la prise en charge en HAD.

### La sortie des malades

La sortie est prononcée par délégation du Directeur général, par le Directeur de pôle, sur proposition du médecin prescripteur, après avis du médecin coordonnateur, du médecin traitant, et du cadre de santé.

### L'interruption de prise en charge

A la demande du malade, lorsque son état de santé le permet et lorsque la continuité des soins est assurée, et après avis du médecin prescripteur et traitant, du médecin coordonnateur et de l'encadrement soignant, elle est prononcée par délégation du Directeur général, par le Directeur de pôle.

### La sortie contre avis médical

Les malades peuvent à tout moment demander la fin de la prise en charge.

Toutefois, si le médecin prescripteur et le médecin coordonnateur estiment que le malade court un danger, il doit alors signer une décharge consignante sa volonté de sortir contre avis médical et sa connaissance des risques encourus. En cas de refus de signer la décharge, un procès verbal, attestant de la qualité des explications des soignants, est établi et signé par deux témoins.

### Le transfert du malade

En cas d'aggravation, et à la demande du médecin prescripteur et/ou du médecin traitant, le patient est ré-hospitalisé soit dans l'établissement hospitalier d'origine, soit dans un établissement hospitalier proche du domicile répondant aux besoins. Le retour en HAD fait l'objet d'une nouvelle procédure d'admission.

### La sortie disciplinaire

La sortie des malades peut, hors les cas où leur état de santé l'interdirait, être prononcée par le Directeur général à la demande du directeur de pôle, après avis du médecin coordonnateur, par mesure disciplinaire, fondée sur le constat d'un manquement grave, comme les agressions physiques ou verbales, les conditions empêchant une dispensation des soins avec la sécurité appropriée tant pour le patient que pour le soignant.

## 2. Les moyens de coordination entre les intervenants

### La téléphonie

Les personnels médicaux et paramédicaux en contact direct avec le malade, disposent de téléphones portables afin de faciliter la coordination et les transmissions prioritaires.

### L'informatique

Toutes les informations concernant la gestion des soins, la gestion des visites, la gestion administrative et la gestion logistique de la prise en charge du patient sont traitées au moyen de l'informatique. Les bases de données ainsi constituées sont accessibles aux utilisateurs munis d'un accès personnalisé en fonction de leur activité, qui garantit le respect de la confidentialité.

Les différents intervenants disposent des moyens de télécommunication, qui leur permettent de communiquer rapidement les informations selon les modalités les mieux adaptées aux besoins.

### Le dossier de soins au domicile

Au moment de l'admission, un dossier de soins est remis au patient. Ce dossier reste la propriété de l'établissement. Il permet la transmission écrite et la communication entre les différents intervenants. De ce fait, le patient doit le tenir à la disposition de ces derniers à son domicile, et s'en munir lors de consultation ou d'hospitalisation. A la fin du séjour, il est récupéré pour être archivé avec les autres éléments du dossier médical.

### La télé médecine

La télé médecine met en relation l'ensemble des acteurs autour de la prise en charge du patient (prescripteurs, patients, libéraux, équipes HAD). Elle évite des déplacements. Elle permet une circulation plus rapide des informations dématérialisées. Elle renforce la réactivité.

## 3. Les instances contribuant à l'organisation et à la qualité du service rendu

### La conférence médicale

La conférence médicale a un rôle consultatif. Elle donne son avis, en particulier sur le fonctionnement médical de l'établissement, le projet d'établissement, la démarche qualité et sécurité des soins, la formation médicale. Elle est dotée d'un règlement intérieur spécifique.

Elle encadre les 6 comités suivants :

- le comité chargé de la lutte contre la douleur,
- le comité traitant de l'alimentation et de la nutrition,
- le comité de lutte contre les infections nosocomiales,
- le comité du médicament et des dispositifs médicaux,
- le comité des vigilances,
- le comité de suivi de l'éducation thérapeutique.

## La commission des soins

Elle a un rôle consultatif. Elle émet notamment des avis sur l'organisation générale des soins, l'élaboration d'une politique de formation, l'évaluation des pratiques professionnelles. Elle est présidée par le Directeur des soins. Elle dispose de son propre règlement intérieur.

## La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

La commission des relations a pour objet de répondre à toutes réclamations ou demandes de renseignements émanant d'un malade concernant le respect des droits des patients et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Son fonctionnement est précisé dans un règlement spécifique.

## 4. Le dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque patient pris en charge.

### Le contenu

- **Les informations formalisées recueillies au moment de l'admission et au cours du séjour**
  - la fiche d'identification du patient ainsi que, le cas échéant, celle de la personne de confiance et celle de la personne à prévenir,
  - la demande du médecin qui est à l'origine de l'admission,
  - les motifs d'hospitalisation,
  - le type de prise en charge prévu et les prescriptions effectuées à l'admission,
  - le dossier de soins infirmiers,
  - les prescriptions médicales durant la prise en charge,
  - les informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé,
  - les correspondances échangées entre professionnels de santé.
- **Les informations formalisées établies à la fin du séjour**
  - la lettre du médecin coordonnateur rédigée à l'occasion de la sortie,
  - les modalités de sortie,
  - la fiche de liaison infirmière en cas de relais.

### La communication

- **Les informations communicables**

Tout patient a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par l'établissement, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès d'un tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.
- **Les conditions d'accès**

L'accès aux informations se fait directement ou par l'intermédiaire d'un médecin. La demande doit être adressée à la Direction générale. La communication est assurée par le médecin désigné par la conférence médicale.

Le médecin saisi d'une demande présentée par le titulaire de l'autorité parentale doit s'efforcer d'obtenir le consentement de la personne mineure ; elle ne peut être satisfaite s'il y a une opposition.

L'accès aux informations intervient au plus tard dans les huit jours suivant la demande et au plus tôt après 48 heures de réflexion. Ce délai est étendu à deux mois pour les informations datant de plus de cinq ans.

Avant toute communication le demandeur (ayants droits en cas de décès, le tuteur ou le titulaire de l'autorité parentale, un médecin expert mandaté par une juridiction,...) doit faire preuve de son identité et le médecin désigné comme personne intermédiaire, de sa qualification. La consultation sur place est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, les frais sont laissés à sa charge.

## La conservation

La Direction générale doit veiller à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement. A cet effet le responsable des Services centraux propose, et prend les dispositions matérielles pour assurer la conservation des données. Le médecin désigné par la conférence médicale s'assure auprès de ce responsable de leur bonne conservation. Les modalités d'archivages sont précisées dans un règlement ad hoc.

## 5. L'aire géographique d'intervention

Conformément à son autorisation, Santé Service intervient dans l'ensemble des départements de la région Ile de France ainsi que dans Paris intra-muros.

# Titre 3

## La prise en charge des patients en service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

---

Santé Service est titulaire de 3 autorisations de SSIAD implantés respectivement sur :

- la commune de Colombes (83 places),
- la commune de Villepinte (39 places),
- la commune de Chevilly-Larue (76 places),

ainsi que de deux autorisations d'équipes spécialisées Alzheimer sur 4 communes du 94 (10 places), et 8 communes du 93 (10 places).

Les dispositions ci-après s'appliquent aux 3 structures citées.

### I. Les missions des SSIAD

Les SSIAD assurent, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers (soins techniques, soins d'hygiène, soins relationnels) auprès :

- de personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes,
- de personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap,
- de personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques.

Ils ont pour mission :

- d'éviter une hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile,
- de faciliter le retour à domicile après une hospitalisation,
- de maintenir ou restaurer l'autonomie de la personne.

### 2. La garantie des droits des personnes prises en charge et du personnel

#### Les droits et libertés de la personne prise en charge

Les SSIAD se conforment à la «Charte des droits et libertés de la personne accueillie» mentionnée à l'article L 311-3 du Code de l'action sociale et des familles et annexée au livret d'accueil.

La charte est affichée dans les locaux des SSIAD, connue de tous les salariés et mise à disposition des professionnels libéraux avec lesquels les SSIAD travaillent en collaboration.

Elle s'inscrit dans les règles de déontologie et les valeurs de Santé Service et définit en 12 points les droits et libertés de la personne prise en charge.

#### Devoirs et obligations du personnel

Le personnel est particulièrement attentif au respect du principe de non-discrimination, de la confidentialité des informations, des choix de vie de la personne, de ses convictions religieuses et philosophiques.

Il apporte des réponses adaptées et un accompagnement individualisé de qualité favorisant la participation de la personne, son autonomie et la recherche permanente de son consentement éclairé.

Il est soumis à l'obligation de réserve et au secret professionnel, ce qui limite la communication d'éléments du dossier de la personne à des professionnels ou à des institutions également soumis aux règles de confidentialité. Cette communication est subordonnée à l'accord de la personne, sauf en cas de suspicion de maltraitance.

Si la personne n'est plus apte à exprimer sa volonté et à participer aux décisions, le personnel sollicite son représentant légal ou une personne de confiance préalablement désignée.

## Obligations de la personne prise en charge

Elle doit faire preuve de non-discrimination (origine, sexe, religion) à l'égard du personnel intervenant à son domicile et adhérer au principe de respect mutuel. Des faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Elle doit respecter les termes et le contenu du document individuel de prise en charge remis à son admission, pour lequel elle a été partenaire.

Elle doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité à son domicile afin d'éviter toute mise en danger du personnel (installation électrique, eau...) et fournir aux intervenants les moyens nécessaires au bon déroulement des soins (cuvette, serviettes et gants de toilette, savon, protections en cas d'incontinence, linge de corps et vêtements propres...).

Si la personne possède un animal, elle doit l'isoler pendant les interventions ; la vaccination d'un animal domestique est obligatoire ; en cas de morsure, la responsabilité de son propriétaire est engagée.

## Accès aux données et confidentialité

La personne prise en charge est assurée de la confidentialité des informations la concernant et a le libre accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.

Elle peut demander la rectification d'informations la concernant auprès de l'infirmière coordinatrice.

Les données personnelles informatisées, nécessaires à la mission des SSIAD et à la gestion, font l'objet d'une autorisation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et ne sont pas utilisées à d'autres fins.

## Modalités de participation de la personne et de l'entourage

Les SSIAD n'ont pas vocation à se substituer à la famille mais à l'aider. En fonction de la situation, l'entourage peut être sollicité pour participer aux soins en même temps que l'infirmière ou l'aide soignante.

Une complémentarité avec des services d'aide à domicile pourra être proposée.

## Recours et médiation

En cas de mécontentement ou de suggestions concernant l'amélioration de la qualité de la prise en charge, il convient de faire appel au responsable du service.

Toute réclamation écrite est transmise à la Direction générale pour traitement.



### 3. L'organisation et le fonctionnement des SSIAD

#### Les intervenants au domicile

- L'infirmière coordinatrice évalue les besoins en soins des personnes, élabore et met en œuvre le projet de soins, rédige, en collaboration avec la personne ou son représentant légal, le document individuel de prise en charge.  
Elle coordonne les activités des professionnels salariés et libéraux intervenant au domicile et évalue la qualité des soins. Elle assure la collaboration avec les différents partenaires du SSIAD (médecins traitants et hospitaliers, CLIC, réseaux de gérontologie...).
- L'infirmière dispense des soins techniques et participe à la réévaluation des besoins en soins des personnes prises en charge.
- L'aide soignant assure les soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmière. Il participe à une prise en charge globale de la personne.
- La secrétaire assure l'accueil téléphonique et le suivi administratif des prises en charge.
- En fonction des besoins spécifiques de la personne, un pédicure pourra intervenir après décision du SSIAD.

Des réunions hebdomadaires, animées par l'infirmière coordinatrice, sont organisées pour faire le point sur chaque prise en charge et échanger les informations.

Tout le personnel est diplômé et reçoit une formation continue adaptée. Un entretien annuel d'évaluation permet de fixer des objectifs au salarié et de déterminer les moyens à mettre en œuvre pour développer ses compétences.

Tous les intervenants sont tenus d'appliquer les règles et procédures (notamment d'hygiène) en rapport avec leur profession.

Lorsque les intervenants exercent à titre libéral, une convention de collaboration est passée avec le SSIAD.

#### Collaboration et coordination

Des modalités de collaboration sont mises en place avec toutes les personnes, organismes ou établissements participant à la prise en charge : médecin traitant, infirmière libérale, ergothérapeute, pédicure podologue, centre local d'information et de coordination, établissements de santé, centre de santé, maison départementale des personnes handicapées...

Des réunions de synthèse sont organisées si besoin.

#### Admission

L'admission se fait à la demande d'un médecin et est réalisée après évaluation des besoins en soins par l'infirmière coordinatrice. Le document individuel de prise en charge, formalisant les objectifs de la prise en charge ainsi que la fréquence et la nature des interventions est élaboré avec la personne concernée ou son représentant légal et signé par les deux parties.

L'admission entraîne l'ouverture d'un dossier :

- **au siège du SSIAD** : documents administratifs, prescriptions médicales, document individuel de prise en charge, attestation d'ouverture de droits ; les éléments informatisés ont un accès sécurisé,
- **au domicile de la personne** : prescriptions médicales, transmissions des intervenants, éléments nécessaires au suivi de la prise en charge. Ce dossier doit être accessible à tous les intervenants.

La personne prise en charge a le libre choix d'un médecin traitant et d'une infirmière libérale, si cette dernière accepte de passer convention avec le SSIAD.

## Interruption de prise en charge

La personne prise en charge doit être présente aux périodes prévues pour les interventions.

En cas d'absence occasionnelle ou prolongée et prévue, elle doit prévenir le service au moins 48 heures à l'avance.

En cas d'absence imprévue (hospitalisation d'urgence), la personne ou son entourage doit en avvertir aussitôt le service et transmettre les coordonnées de l'établissement d'accueil. La date de retour au domicile devra être communiquée dès sa connaissance.

En cas d'interruption des soins supérieure à 15 jours, une évaluation des besoins sera organisée par l'infirmière coordinatrice en collaboration avec le médecin traitant.

## Modalités de fin de prise en charge

- **A l'initiative de la personne prise en charge** : la décision, motivée, doit être notifiée par courrier au responsable du service.
- **A l'initiative du service** :
  - en cas de modification de l'état de santé de la personne (amélioration ou aggravation) ne justifiant plus les interventions ; l'arrêt est effectué après consultation du médecin traitant et de l'entourage ; il est proposé une aide à la recherche de solutions mieux adaptées,
  - en cas de non-respect du règlement de fonctionnement ou du document individuel de prise en charge : la fin de prise en charge est effectuée par courrier avec un délai de préavis de 15 jours et notification au médecin traitant.

**Dans tous les cas, le dossier du domicile doit être restitué au service.**

Un questionnaire de sortie est à la disposition de la personne prise en charge pour aider à améliorer en permanence la qualité des interventions.

## Démarche d'amélioration continue de la qualité et prévention des risques

Les SSIAD sont engagés de manière permanente dans une démarche d'amélioration de la qualité décrite dans le projet de service et dont les axes principaux sont : la prévention du risque de maltraitance, la prise en charge de la douleur, la prévention de la dénutrition, l'accompagnement en fin de vie, la participation des usagers.

## Sécurité des biens et des personnes

Les renseignements liés au domicile de la personne prise en charge ne sont communiqués à aucune personne étrangère aux interventions du service.

Les conséquences financières de dommages causés involontairement par un salarié à une personne prise en charge sont couvertes par l'assurance responsabilité civile de Santé Service. La personne prise en charge doit dans ce cas en informer le service par courrier en expliquant les circonstances du sinistre.

En cas de non-réponse au domicile : ☒

- si la personne est dans l'incapacité d'ouvrir la porte, il peut être confié un double des clés au service. Un document est signé conjointement ; les clés sont enregistrées et codifiées (ni nom, ni adresse),
- si la personne ne répond pas et si le service ne détient pas les clés, l'intervenant doit prévenir le service qui cherche à joindre la personne ou son entourage. Le service peut demander l'intervention des pompiers ; le coût de réparation d'une vitre ou d'une serrure est à la charge de la personne prise en charge.

Les intervenants salariés sont munis d'une carte professionnelle que la personne prise en charge peut demander.

Il est interdit de donner une quelconque rémunération, gratification, pourboire ou procuration aux intervenants salariés. Ils ne peuvent en aucun cas accepter une somme d'argent en dépôt ou solliciter un prêt d'argent.

Afin d'améliorer le confort de la personne et/ou effectuer les soins en toute sécurité, la mise en place d'aides techniques peut être demandée par l'infirmière coordinatrice : lit médicalisé, tapis antidérapant, déambulateur, fauteuil roulant, table adaptable, lève malade... Leur refus peut entraîner l'arrêt de la prise en charge. La location ou l'achat de ces équipements n'est pas supporté par le service, mais par la Sécurité sociale ou dans le cadre de l'allocation personnalisée à l'autonomie (APA), selon votre situation.

Il est interdit à tout membre du personnel des SSIAD :

- de transporter une personne prise en charge dans son véhicule,
- de l'accompagner à l'extérieur de son domicile dans le véhicule de la personne ou dans celui de son entourage.

## Situations exceptionnelles

En cas de situation d'urgence, le personnel applique les consignes conformément aux procédures en vigueur au sein du service. En cas d'urgence vitale, il fait appel au 15.

En cas d'événement exceptionnel (canicule, grand froid, grippe...), les dispositifs préconisés par les autorités sanitaires sont mis en place par le service. Le personnel dispose de procédures, d'informations orales, de consignes. Une formation aux gestes essentiels est organisée si besoin.

## Violence et maltraitance

Les SSIAD restent très vigilant en matière de prévention de la maltraitance et de risque de violence. La culture de la bientraitance est un des axes prioritaires du projet de service. La personne prise en charge ou son entourage peut contacter le numéro national mis à disposition : 3977. Il doit être signalé au responsable du SSIAD tout acte de ce type commis par un intervenant du service.

# Titre 4

## Le volet social

---

### I. Objet et champ d'application

Le présent règlement intérieur de l'Association Santé Service, conformément aux articles L.1311-1 et 2 du code du travail, complète les dispositions de la Convention Collective Nationale du 31 octobre 1951 et précise :

- Les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité,
- Les règles générales et permanentes relatives à la discipline, aux devoirs des salariés de l'établissement en général,
- Les dispositions sur le harcèlement sexuel et moral, conformément à la loi de Modernisation sociale du 17 janvier 2002 et aux dispositions de la loi du 6 août 2012,
- Les dispositions relatives au droit disciplinaire et aux garanties dont bénéficient les salariés, dans les limites de l'activité de l'établissement.

Il s'applique à tous les personnels en service, y compris les apprentis, stagiaires, travailleurs temporaires ou mis à disposition par des entreprises extérieures, et les oblige à se conformer à ses prescriptions sans restriction, ni réserve.

### 2. Hygiène et sécurité

#### Généralités

Les dispositions légales et réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité doivent, tant pour le bien commun que pour la protection de chacun, être scrupuleusement respectées par l'ensemble des salariés de l'Etablissement.

Selon l'article L.4122-1 du code du travail « conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur, dans les conditions prévues au règlement intérieur, pour les entreprises tenues d'en élaborer un, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celle des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail

*Les instructions de l'employeur précisent, en particulier lorsque la nature des risques le justifie, les conditions d'utilisation des équipements de travail, des moyens de protection, des substances et préparations dangereuses. Elles sont adaptées à la nature des tâches à accomplir. »*

La vocation principale de Santé Service étant la prise en charge globale de malades lourds à domicile, les dispositions qui suivent, s'imposent particulièrement au personnel médical et para-médical amené à conduire un véhicule de fonction pendant son temps de travail pour se rendre régulièrement au chevet des patients.

## Règles de sécurité dans les pôles et au siège

Chaque membre du Personnel doit avoir pris connaissance des consignes de sécurité qui sont affichées sur chaque secteur d'activité.

Nul ne peut refuser, pendant son temps de travail, sa participation aux exercices de prévention et de lutte contre l'incendie et les accidents du travail.

Le personnel doit se rendre à toute réunion de formation ayant pour objet l'hygiène et la sécurité, ou à tout exercice relatif à l'évacuation des locaux en cas de sinistre.

L'utilisation des moyens de protection contre les sinistres et accidents mis à la disposition du personnel est obligatoire en cas de danger (manipulation des extincteurs par exemple). En dehors de cette utilisation, il est interdit de manipuler le matériel de secours.

Chacun doit veiller à ne pas rendre difficile l'accès au matériel de secours. Aucune porte intérieure et d'évacuation ne doit être bloquée par des objets encombrants.

Le personnel est tenu de signaler immédiatement les défauts des installations ou appareils de secours. Il doit en outre informer son responsable hiérarchique de toute disparition de ce matériel ou de tout incident concernant la sécurité dont il a connaissance à l'occasion de son service.

Par ailleurs, le salarié doit signaler sans délai à l'employeur ou son représentant, toute situation de travail, dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé. Il peut se retirer de son poste de travail sans mettre toutefois en danger la sécurité d'autrui.

## Ouverture des armoires individuelles

L'employeur peut procéder, en présence du salarié concerné, à l'ouverture des armoires individuelles, fermant à clé, dont disposent certains salariés, afin d'en contrôler l'état et le contenu, dans les circonstances suivantes :

- en cas de risque ou d'événement particulier mettant en cause l'hygiène ou la sécurité des personnes et des biens (attentats, alerte à la bombe...),
- en cas de vols ou de disparitions répétées de matériels ou produits,
- en cas de présomption sérieuse de détention de produits toxiques ou drogues.

L'employeur doit procéder à la fouille des armoires individuelles en présence du salarié concerné. En cas de refus de ce dernier, il sera fait appel aux services de police judiciaire.

En l'absence du salarié, et seulement en cas d'urgence, l'employeur pourra procéder à l'ouverture et à la fouille de l'armoire. Dans cette hypothèse, il devra prévenir le salarié concerné, et requérir la présence de deux témoins lors de l'opération.

## Précautions d'hygiène et de sécurité du personnel soignant

Le Personnel soignant doit porter des blouses réglementaires fournies par la Direction et se prémunir par tous les moyens mis à sa disposition contre toutes les infections possibles.

Les infirmiers et infirmières doivent en outre assurer l'exécution des prescriptions des praticiens et les directives qui leur sont données. Pour ce faire, ils ou elles doivent prendre toutes les précautions d'usage pour les soins donnés aux malades (respect des recommandations professionnelles en matière d'hygiène et de prévention des risques infectieux, selon les procédures et fiches d'instructions validées par le CLIN).

### – Alcools

Il est interdit à tout membre du personnel de se présenter au travail en état d'ébriété, d'introduire dans l'établissement ou au domicile des malades, et/ou d'y consommer, toute boisson alcoolisée.

La Direction est seule habilitée à autoriser une dérogation à la règle précédente concernant la consommation de boissons alcoolisées dans l'établissement, à l'occasion d'évènements exceptionnels (pots, repas de fin d'année...).

La Direction pourra imposer l'alcootest aux salariés dont l'état d'imprégnation constituerait une menace pour eux-mêmes, leur entourage professionnel et/ou les patients.

Ce contrôle d'alcoolémie ne sera effectué que pour les personnes dont l'état d'ébriété est de nature à exposer les personnes ou les biens à un danger :

- Les personnels amenés à se rendre régulièrement au domicile des patients : psychologues, assistants de service social, auxiliaires ménagère, infirmiers, puéricultrices, aides-soignants, diététiciennes et autres auxiliaires médicaux ;
- Les personnels amenés à se rendre ponctuellement au domicile des patients : cadres supérieurs de santé, cadres de santé, cadres sociaux, médecins coordonnateurs, livreurs ;
- Les personnels amenés à se rendre d'un lieu de travail à un autre en voiture :

Il s'agira de contrôles inopinés d'alcoolémie, pratiqués par leur hiérarchie ou leur représentant, à l'aide d'éthylotest, matériel contrôlé selon des méthodes normalisées, lorsqu'il s'agit de signes évidents d'altération du comportement de l'intéressé, en relation possible avec l'abus d'alcool.

Le contrôle pourra se faire en présence d'un tiers, à la demande du salarié.

Le salarié peut contester les résultats du contrôle par éthylotest en subissant une prise de sang dans l'heure qui suit le contrôle, et en communiquant les résultats à sa hiérarchie.

Dans le cas d'un constat positif de l'employeur le salarié concerné sera retiré de son poste de travail sur-le-champ, en attendant une solution définitive.

Tout contrôle faisant apparaître un taux d'alcoolémie supérieur au seuil autorisé pour la conduite automobile, ou tout refus de se soumettre à un contrôle, pourra conduire à des mesures disciplinaires allant jusqu'au licenciement, dans le respect de la législation en vigueur.

Dans le souci d'assurer une meilleure sécurité dans l'établissement, un éthylotest est mis à la disposition du personnel qui souhaiterait l'utiliser.

En application du décret n° 2012-284 du 28 février 2012, un éthylotest sera fourni aux salariés bénéficiaires d'un véhicule de fonction. Un éthylotest sera également intégré aux véhicules de service.

### – Drogue

L'usage, la possession, la distribution ou la vente de drogues illicites dans l'établissement, a fortiori au domicile des malades, sont interdits et peuvent conduire à des sanctions disciplinaires allant jusqu'au licenciement, nonobstant les sanctions pénales prévues en la matière.

### – Médicaments

L'abus de certains médicaments (somnifères de la famille des barbituriques ou des benzodiazépines et antidépresseurs de la famille des tricycliques), notamment pour le personnel utilisant une voiture, peut conduire la Direction à retirer temporairement une personne de son poste de travail en attendant une solution définitive, postérieurement et à la soumettre à un contrôle d'aptitude effectué par le médecin du travail.

Concernant l'alcool et la drogue, la Direction peut procéder à toute inspection qu'elle juge utile lorsqu'un risque existe relatif à la sécurité des biens et des personnes, conformément aux modalités définies pour la fouille des armoires individuelles au chapitre III du présent règlement, sous réserve que les moyens employés soient proportionnels au but recherché.

## Lutte contre le tabagisme

Depuis le 1er février 2007, il est interdit de fumer dans l'ensemble des entreprises et des établissements de santé (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006)

Il est seulement possible de fumer dans les espaces ouverts. Les infractions aux dispositions légales peuvent être sanctionnées par une amende forfaitaire tant pour le responsable de l'Etablissement que pour le fumeur.

Selon l'article L.3511-7 du code de la Santé Publique, l'interdiction de fumer s'applique dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public ou qui constituent des lieux de travail affectés à un usage collectif, sauf dans les emplacements expressément réservés aux fumeurs.

Le domicile des malades constituant un « lieu de travail fermé » au sens de cette disposition réglementaire, l'interdiction de fumer s'y applique pour tout salarié présent au chevet des patients dans le cadre de son activité professionnelle.

Le non respect de cette mesure est susceptible de constituer une faute donnant lieu à sanction disciplinaire.

## 3. Devoirs du salarié

### Durée et conditions de travail

Conformément à l'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 16/12/1999 et ses avenants, la durée hebdomadaire effective de travail est de 35 heures.

A la demande de la Direction, les salariés sont tenus d'effectuer des heures supplémentaires.

Chaque salarié, sauf motif valable, et selon les modalités d'organisation du travail arrêtées par la Direction pour chaque catégorie professionnelle représentée à SANTE SERVICE, doit :

- respecter les horaires de travail,
- assurer la continuité du travail et de la prise en charge des malades,
- prévenir l'employeur ou son représentant en cas d'empêchement ou de retard.

Tout salarié soumis à l'horaire collectif de travail ne peut effectuer aucune activité professionnelle dans l'établissement en dehors de son horaire normal de présence, sauf autorisation expresse de son responsable hiérarchique.

Tout retard ou absence non justifié pourra entraîner des sanctions, sous réserve des droits des représentants du personnel dans l'exercice de leur mission.

Toute personne affectée à un travail en équipes (notamment infirmiers(ères), aides-soignant(e)s, cadres de santé) devra respecter l'horaire fixé par la Direction pour l'équipe à laquelle il appartient.

Le personnel a obligation de respecter les modifications apportées par la Direction aux horaires de travail ou à l'organisation du travail.

Pour les salariés concernés par le badgeage, toute entrée ou sortie donnera lieu à badgeage, effectué personnellement par le salarié.

Pendant le temps de travail ou en dehors de l'horaire normal de présence dans l'établissement, le salarié ne doit, en aucun cas, utiliser à des fins personnelles le matériel mis à sa disposition, sauf autorisation expresse de son responsable hiérarchique, et sous réserve des accords collectifs conclus pour un type de matériel précis (voiture, téléphone portable, micro-ordinateur portable...).

## Temps de travail effectif

Les repas ne doivent pas être pris au poste de travail, mais dans les lieux réservés à cet effet, et équipés en conséquence.

Selon les articles L.3121-1 et suivants du code du travail, le temps nécessaire à la restauration, ainsi que les temps consacrés aux pauses, sont considérés comme du temps de travail effectif à condition toutefois que le salarié reste à la disposition de l'employeur. Tel est le cas du personnel qui travaille selon un horaire continu.

Le personnel administratif qui, dans le cadre de l'application des dispositions de l'accord sur la mise en place des 35 heures à Santé Service, est amené à travailler au moins 6 heures consécutives, bénéficie d'une rémunération correspondant à 20 minutes de temps de travail effectif, même s'il peut, pendant la durée du repas, vaquer librement à des occupations personnelles.

### Pauses cigarettes et pauses café

Les pauses cigarettes et les pauses café ne sont normalement pas incluses dans le temps de travail effectif. Tout abus répétitif constaté par le responsable hiérarchique pourra donner lieu à des sanctions disciplinaires.

## Les tickets restaurant et leur conservation

### – Conditions d'attribution

Les salariés de Santé Service bénéficient d'un chèque restaurant par jour ou soir travaillé d'une durée supérieure à 4 heures. Les personnels travaillant de nuit bénéficient d'une contrepartie financière équivalente.

Les salariés des SSIAD reçoivent, quant à eux, une contrepartie financière équivalente (indemnité repas).

### – Circuit des tickets restaurant

Ces tickets sont conservés dans les locaux du siège social ou des pôles dans des armoires fortes fermées à clé.



- **Sur les pôles :** ils sont livrés directement par les coursiers de la société prestataire de service et remis en main propre contre décharge, à chaque début de mois, par les différents responsables, aux bénéficiaires.
- **Au siège social :** pour le personnel du siège social, la livraison est effectuée directement par les coursiers de la société prestataire de service auprès de la Direction des ressources humaines. Un membre de la Direction des ressources humaines spécialement habilité remet en main propre contre décharge ces tickets aux différents bénéficiaires.
- **Sur les antennes hospitalières :** la livraison au siège social concerne aussi le personnel des antennes hospitalières. Il appartient à la responsable administrative de ce service de conserver ces titres dans une armoire forte fermée à clé, et de remettre en main propre contre décharge les tickets revenant aux différents bénéficiaires au personnel habilité pour chaque antenne.

Les personnes chargées d'acheminer ces titres devront faire preuve de la plus grande vigilance quant aux conditions de transport, et prendre les précautions élémentaires qui s'imposent (éviter leur exposition sur le siège passager de la voiture, fermer les portières à clé, etc ). Sauf cas de force majeure démontré, les salariés transporteurs pourront être tenus responsables personnellement en cas de vol.

#### – Consignes de sécurité

Une fois livrés et transportés, les tickets restaurant doivent être impérativement entreposés dans des armoires fortes fermées à clé. Afin d'éviter tout risque de vol, il est impératif que la clé des armoires fortes soit détenue par une personne « référente », et gardée dans un lieu connu d'elle seule, ou d'une autre personne expressément désignée pour pallier son absence.

#### – Vol et responsabilités

- **Sans effraction :** en cas de vol de ces titres sans effraction, la responsabilité des personnes précitées pourra être mise en cause, et toute action adaptée visant à protéger les intérêts de Santé Service pourra être engagée.
- **Avec effraction :** en cas de vol avec effraction, Santé Service portera plainte au civil et au pénal, et se tournera vers son assurance pour obtenir réparation du préjudice financier subi.

## Absences

Selon l'Article 15.02 .1.1 de la CCN 51, le salarié est tenu :

- d'informer oralement son employeur dans les plus brefs délais,
- de justifier de son absence en lui adressant un certificat médical ou tout autre document dans les 2 jours (cachet de la poste faisant foi).

A défaut, et sauf cas de force majeure, le salarié fera l'objet d'une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement pour faute, conformément aux dispositions conventionnelles.

Les salariés sont tenus de respecter les dates de congés payés, sous peine de sanctions disciplinaires.

– **Accident de travail – maladies professionnelles**

Tout accident quelle qu'en soit la gravité, survenu au cours du travail ou sur le trajet du lieu de travail au domicile, doit faire l'objet d'une déclaration, soit par la victime, soit par le ou les témoins de l'accident.

Cette déclaration doit se faire le jour de l'accident ou au plus tard dans les 24 heures par téléphone auprès de l'employeur ou son représentant et devra être confirmée par écrit.

En cas d'impossibilité majeure, elle doit être adressée par lettre recommandée.

Par ailleurs, toute manifestation d'une maladie entrant dans le cadre de la maladie professionnelle doit être signalée au médecin du travail.

– **Visites médicales**

Chaque salarié est tenu de se présenter aux visites médicales et examens complémentaires prévus par la réglementation en vigueur en matière de médecine du travail.

Il doit également se soumettre aux examens prévus en cas de surveillance médicale particulière.

En cas de refus réitéré de déférer à ces obligations légales, le salarié s'expose à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

## La contre-visite

L'employeur dispose d'un droit de regard sur les absences des salariés.

Conformément à la loi et aux dispositions de l'art. 13.02 de la CCN du 31.10.1951, tout salarié doit, s'il y a lieu, se soumettre à une contre-visite d'un médecin désigné par l'entreprise, et dûment mandaté.

En outre, si l'immeuble du salarié est équipé d'un code d'accès, ce dernier est tenu de le communiquer à son employeur, à défaut de son indication sur la prescription d'arrêt de travail.

En cas de refus ou d'absence, ou si l'arrêt s'avère médicalement injustifié, le salarié ayant plus d'un an de travail effectif, perd tout droit à versement des indemnités complémentaires relatives à la durée d'absence postérieure à la date de la contre-visite.

## Usage des biens et du matériel mis à disposition

– **Généralités**

Les salariés sont tenus de conserver en bon état le matériel qui leur a été confié pour l'accomplissement de leur travail. Les dotations spécifiques aux salariés devront faire l'objet d'une restitution au moment de leur départ. Le cas échéant, le coût du matériel non restitué viendra en compensation financière sur les sommes dues au titre du solde de tout compte.

Par ailleurs, les salariés ne pourront utiliser ce matériel et les outils de l'entreprise à des fins personnelles.

Seuls les matériels visés au point 2 ci-dessous peuvent être utilisés pour un usage personnel (raisonnable) et professionnel.

Les salariés ne peuvent rien emporter que ce soit hors de l'établissement ou du domicile des patients, sauf autorisation de leur chef de service.

Tout abus en la matière sera sanctionné, selon les termes prévus au titre 5 du présent règlement intérieur.

#### – Véhicules de fonction / téléphones portables / carte SIM / micro-ordinateurs portables

Les salariés détenteurs d'un véhicule de fonction se verront appliquer le barème des sanctions spécifiques prévues par le guide de l'utilisateur d'un véhicule de fonction, suivant la nature et le degré de récidivisme de l'agissement fautif (cf. accord en vigueur).

Les salariés détenteurs d'un téléphone portable se verront appliquer le barème des sanctions spécifiques prévues par le guide de l'utilisateur du téléphone portable. (cf. accord en vigueur).

La carte SIM remise par l'employeur reste la propriété insaisissable, inaliénable et inaccessibles de l'opérateur de téléphonie mobile. Le salarié détenteur est responsable de son utilisation et de sa conservation. Toute tentative de duplication ou tout usage anormal et frauduleux de cette carte est passible des sanctions prévues par la loi. Dans ce cas de figure, le salarié pourra également faire l'objet d'une sanction disciplinaire.

En dehors des sanctions pénales, Santé Service peut-être impliqué financièrement consécutivement à cet usage frauduleux.

Les salariés utilisant un micro-ordinateur portable mis à leur disposition par l'employeur, sont tenus d'en prendre soin et de veiller à la sécurité de ce matériel, en prenant les précautions nécessaires pour d'éviter le vol de cet instrument de travail indispensable dans l'exercice de leur activité professionnelle.

Les comportements fautifs relatifs à ces 4 derniers outils entraînant un préjudice financier pour Santé Service, peuvent faire l'objet de compensations financières partielles ou totales sur bulletin de paie, en application de l'article L.3251-2 du code du travail.

### Téléphone fixe et fax

L'usage raisonnable du téléphone fixe et du fax à des fins personnelles est toléré.

Toute utilisation abusive pourra être sanctionnée conformément aux termes du point 5 du Titre 4 du présent règlement intérieur.

### Correspondance

Le personnel ne doit se faire expédier ni correspondance, ni colis à caractère privé à l'adresse de son lieu de travail ou au domicile des malades.

De même, il est interdit :

- d'envoyer sa correspondance personnelle aux frais de Santé Service,
- de distribuer ou faire circuler toute espèce de brochures ou publications, tracts, liste de souscription, quêtes, etc.,
- d'apposer des inscriptions, affiches, sauf s'il s'agit de l'affichage d'objets décoratifs ; en aucun cas, les affiches ou notes de service apposées dans l'établissement ne doivent être détériorées,
- d'employer du papier à entête de SANTE SERVICE pour sa correspondance personnelle.

## Charte du bon usage des technologies de l'information et du respect des règles de confidentialité et de sécurité des données

L'élargissement de la mise à disposition des salariés d'équipements informatiques (ordinateur de bureau ou portable, logiciels...), de moyens de communication (téléphone portable, assistant personnel intégrant divers moyens de communication : téléphone, fax, accès Internet, transmission de données...), offrent à ces derniers un large accès aux systèmes d'information et de communication de Santé Service. C'est ainsi que beaucoup disposent ou disposeront d'un accès aux dossiers des patients ou à des données sensibles sur l'activité de l'établissement.

La multiplication des connexions internes ou externes, l'échange continu de très nombreuses données nécessaires à l'accomplissement du travail, vont s'accroître. Dans un métier marqué par la nécessité de la coordination de divers acteurs, la multiplication de la production, du traitement, de l'échange et du stockage d'informations, vont conduire à une forte augmentation des risques qui pèsent sur la sécurité générale des systèmes d'information et de communication ; dont un des plus importants est le transfert à des personnes non autorisées d'informations de santé concernant les patients hospitalisés.

En outre, le salarié au travail dispose de droits individuels qui doivent être respectés. Le pouvoir d'interdiction de l'employeur est limité, et ces droits et libertés ne peuvent être restreints, ou encadrés que de façon proportionnée au regard des nécessités de l'exercice de l'activité professionnelle.

Aussi, chaque salarié doit respecter les diverses règles exposées plus bas, lors de l'utilisation des ressources informatiques et des moyens de communication de l'établissement. Règles qui ont pour objectif d'assurer la maintenance des performances du système d'information et de communication, et la préservation de la confidentialité des données, tout en garantissant à chacun la nécessaire conservation de ses droits individuels.

### – Définitions

- **L'établissement** : Il désigne l'Association Santé Service où s'applique le présent règlement intérieur.
- **Les systèmes d'information et de communication** : Ils désignent l'ensemble des équipements informatiques (matériels, logiciels, fichiers, etc.) et des moyens de communication (téléphones, autocommutateurs, messageries, accès Internet, Extranet, assistant personnel, etc.) mis à la disposition des acteurs définis plus haut.

Différents acteurs interviennent dans la mise en place et le fonctionnement du système d'information. On distingue :

- **Le Directeur Informatique** : il est responsable de la sécurité et du bon fonctionnement des systèmes informatiques par délégation du Directeur Général.
- **L'administrateur réseaux** : il est chargé du bon fonctionnement des systèmes d'information et de communication. Il applique les consignes définies par le Directeur informatique dans le respect des règles légales. Il est, avec le Directeur informatique, le seul habilité à effectuer les contrôles ponctuels et exceptionnels. Par ailleurs, il assure de manière régulière la sauvegarde des systèmes d'information et de communication.
- **L'utilisateur** : il lui est attribué un droit d'usage des systèmes d'information et de communication correspondant à ses besoins professionnels.

Conformément à l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, sont destinataires des informations recueillies par l'administrateur réseaux dans le cadre de l'application de ce règlement intérieur : le Directeur général, le Directeur adjoint et le Directeur des ressources humaines. Leur demande d'information suivra la procédure définie par note de service du Directeur général.

#### – **Principes généraux encadrant l'utilisation des systèmes d'information et de communication**

La maîtrise et l'utilisation des systèmes d'information et de communication par une part importante du personnel sont considérées comme indispensable au fonctionnement de l'établissement, lui permettant d'atteindre une plus haute efficacité dans l'organisation du travail, une plus grande sûreté dans l'échange d'informations, et donc une amélioration de la qualité des services rendus aux patients.

Afin de concilier le respect de la vie privée des salariés et les objectifs de sécurité de l'établissement, une régulation des comportements individuels, respectueuse des droits individuels, est mise en place.

Son établissement et sa conduite respectent les principes suivants :

- l'établissement met en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer le bon fonctionnement des systèmes d'information et de communication, et la protection des données contre la destruction et le vol,
- l'établissement met en œuvre les moyens nécessaires pour assumer sa responsabilité en tant que commettant des salariés,
- lorsque cela est techniquement réalisable, toute utilisation interdite est rendue impossible,
- les règles établies et les moyens de contrôle des systèmes d'information et de communication sont strictement proportionnés au but recherché,
- les moyens de contrôle sont mis en œuvre le plus en amont possible, et garantissent l'anonymat dans les rapports et statistiques collectifs d'utilisation,
- l'établissement met en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer à chaque salarié le respect de ses droits individuels,
- les salariés sont préalablement informés des règles d'utilisation des systèmes d'information et de communication, et des moyens de contrôle mis en œuvre,
- les moyens de contrôle font l'objet de la plus grande transparence, et un bilan périodique est fourni au Comité d'entreprise.

#### – **Règles d'utilisation des ressources des systèmes d'information et de communication**

##### ● **Règles générales**

L'utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait des ressources informatiques de l'établissement dans le cadre de l'exercice de sa fonction. Il doit donc respecter les règles de confidentialité et de sécurité des données définies dans les notes de service ayant trait aux systèmes d'information et de communication.

Il doit limiter l'usage de ces moyens au cadre de son activité professionnelle. Cependant, un usage personnel, limité à l'utilisation d'Internet et de la messagerie électronique, conforme aux dispositions exposées plus bas est admis.

Par conséquent, il ne doit se livrer, en aucune circonstance, à l'une quelconque des activités suivantes :

- consulter, charger, stocker, publier ou diffuser au moyen des systèmes d'information et de communication des informations, documents, fichiers, programmes, etc. qui portent atteinte au respect de la personne humaine (documents ou informations portant atteinte à la vie privée, à caractère injurieux ou diffamatoire, visant à menacer ou harceler, etc.), à la protection des mineurs (documents à caractère pédophile, etc.), et qui, de manière générale, violent les droits en vigueur,
- consulter, charger, stocker, publier ou diffuser au moyen des systèmes d'information et de communication des informations, documents, fichiers, programmes, etc. qui portent atteinte à l'intégrité des systèmes d'information et de communication, et à la conservation des données (virus, vers, chevaux de Troie, etc.),
- consulter, charger, stocker, utiliser, publier ou diffuser au moyen du système d'information et de communication des informations, documents, fichiers, programmes, etc. qui portent atteinte à l'image de l'établissement,
- charger, stocker, utiliser, publier ou diffuser, au moyen du système d'information et de communication des informations, documents, fichiers, programmes, etc. protégés par les lois sur la propriété intellectuelle, autres que ceux autorisés par l'établissement,
- charger, stocker, publier ou diffuser de manière intentionnelle des fichiers contenant des virus. ou des données altérées,
- falsifier la source d'éléments contenus dans des fichiers, documents, programmes, etc.
- utiliser les systèmes d'information et de communication de façon à gêner l'utilisation de ceux-ci par d'autres utilisateurs,
- créer un site Internet,
- publier, diffuser, transmettre les annuaires de l'établissement (contenant notamment des adresses de courrier électronique), dans le non respect des règles édictées par le service informatique
- limiter par un mot de passe l'accès à des fichiers ou mettre en œuvre tout autre moyen (chiffrement de données par exemple) susceptible d'entraver la continuité du service ou les opérations de maintenance ou de contrôle.

Le non-respect de ces interdictions expose l'utilisateur à des sanctions disciplinaires et à des poursuites civiles et/ou pénales.

Afin de s'assurer de l'application de ces règles, l'établissement effectue des contrôles en respectant les limites légales.

D'autre part, il est du devoir de chaque utilisateur d'avertir l'administrateur réseaux ou, à défaut, le Responsable du service informatique, de tous les dysfonctionnements techniques qui sont constatés, et de toutes les anomalies qui sont découvertes, tels que les virus ou les intrusions dans le réseau.

#### ● **Droits d'accès et confidentialité**

Tout utilisateur dispose d'un droit d'accès aux systèmes d'information et de communication de l'établissement (dont la messagerie électronique) et aux ressources externes (Internet...), strictement limité à la réalisation des activités qui relèvent de sa fonction, ou qui sont liées aux missions qui lui sont confiées. Tout utilisateur doit s'identifier clairement (identifiant, mot de passe, Carte de Professionnel de Santé (CPS)...): nul n'a le droit d'usurper l'identité d'autrui ou d'agir de façon anonyme sur les réseaux des systèmes d'information et de communication, ainsi que lors de l'utilisation de la messagerie électronique.

Le droit d'accès est personnel, incessible et révocable à tout moment. L'utilisateur est tenu d'assurer la confidentialité des éléments secrets (notamment logins, mots de passe, carte CPS) qui lui donnent accès aux systèmes d'information et de communication, et de suivre les consignes présentes dans la note de service qui organise la gestion des droits d'accès.

L'utilisateur ne doit pas conserver une copie de son mot de passe sur papier ou sous format électronique non protégé et ne doit pas utiliser les fonctions de mémorisation de mot de passe.

Ce droit d'accès est attribué par l'administrateur réseaux. Le responsable du service informatique, par note de service, édicte les règles de gestion des droits d'accès, notamment les modalités d'attribution et de changement des mots de passe individualisés qui donnent accès aux systèmes d'information et de communication.

#### ● Utilisation des données et confidentialité

L'utilisateur ne doit accéder qu'aux seules données (programmes, fichiers, documents, etc. mais aussi messages électroniques et documents divers accessibles par Internet) dont la garde lui est confiée, de plein droit ou, par délégation, et pour lesquelles il a dûment été autorisé à en effectuer le traitement. Il ne peut modifier ou supprimer que ces seules données. Il en est de même pour les données qu'il a été amené à produire.

L'utilisateur est de plus responsable des accès de lecture et de modification qu'il peut donner à d'autres utilisateurs.

L'utilisateur doit stocker tous les documents sur les serveurs de l'établissement car les disques durs des postes de travail ne sont ni cryptés ni sauvegardés.

L'utilisateur doit, en utilisant les moyens mis à sa disposition et en respectant les procédures édictées par le service informatique, assurer la confidentialité de l'ensemble de ces données.

#### ● Protection de la confidentialité et des données nominatives

Les informations confidentielles concernent toutes les données médicales d'une manière générale, les données nominatives au sens de la loi Informatique et libertés, ainsi que les informations internes et externes dont le caractère « confidentiel » ou « à usage interne » est explicitement mentionné.

Chaque utilisateur s'engage à :

- ne pas diffuser d'informations confidentielles sauf nécessité liée à la prise en charge d'un patient ; cette diffusion doit être limitée à l'équipe de soin ;
- ne pas diffuser d'informations confidentielles à l'extérieur de l'établissement sur les lignes ou réseaux non sécurisés tels que le fax, la messagerie électronique non sécurisée ou internet ;
- prendre toute précaution pour éviter la divulgation à des tiers non autorisés de données à caractère personnel ou confidentiel présentes dans le SI ; cette règle doit être en particulier respectée lors de l'utilisation de support de stockage amovible (clé ou disque dur USB, DVD ...) ;
- ne pas utiliser les répertoires bureautiques partagés accessibles à tous les utilisateurs pour créer, stocker, échanger ou publier des fichiers comprenant des données nominatives qu'il s'agisse de données concernant les patients, le personnel ou toute personne physique ;

- pour tout traitement de données nominatives au sens de la loi Informatique et libertés, se rapprocher de la direction pour procéder à la déclaration CNIL.
- respecter la limite de ses habilitations, droits d'accès et/ou privilèges, en fonction de chaque application.

L'attention des utilisateurs est attirée sur les règles spécifiques concernant les données à caractère médical (règles CNIL et décret confidentialité en particulier) ; il leur est demandé de se rapprocher de la direction en cas de doute à ce sujet.

### ● Matériels et programmes

L'établissement met à la disposition de l'utilisateur des systèmes d'information et de communication divers outils (ordinateurs, assistants personnels numériques, téléphones multifonctions, fax, logiciels, programmes, fichiers, etc.). L'utilisation de ces outils doit être conforme aux prescriptions édictées par le service informatique. L'utilisateur, s'interdit notamment de modifier ces programmes ou d'installer de nouveaux programmes sans autorisation du service informatique.

L'utilisateur ne doit pas connecter au réseau un équipement non fourni par l'établissement, sauf autorisation écrite du responsable informatique.

L'utilisateur de matériels informatiques, notamment les détenteurs de postes portables ou d'assistants personnels numériques, stockant des données sur tout support (disques durs, disquettes, Cd-rom, etc.) hors des réseaux internes, quel que soit l'endroit où il se trouve, doit sécuriser son matériel et l'accès aux données qu'il contient. En aucun cas l'utilisateur ne doit transporter l'intégralité de fichiers désignés par les services compétents comme confidentiels, ou comme ayant une valeur stratégique pour l'établissement. A l'aide des moyens mis à sa disposition l'utilisateur devra protéger les données sensibles stockées sur ces matériels, conformément aux directives édictées par le service informatique.

### ● Messagerie électronique

L'utilisation de la messagerie électronique ne peut pas servir à échanger des données de santé concernant un patient, que ce soit dans le texte ou en pièce jointe, sauf si aucun élément ne permet l'identification du patient.

L'utilisation de la messagerie électronique est avant tout réservée à un usage professionnel. Cependant, un usage raisonnable dans le cadre des nécessités de la vie courante et familiale est toléré, à condition que l'utilisation du courrier électronique n'affecte pas le trafic normal des messages professionnels, ne grève pas la qualité du travail et la productivité de l'utilisateur. Afin de distinguer cette utilisation privative d'une utilisation professionnelle, l'objet du message (ou à défaut le début du message) doit contenir le mot « Privé ». De plus, dans le cadre de cette utilisation privative, le retrait de la signature automatique professionnelle, comme de tout en-tête au nom de l'établissement, est impératif.

Toute utilisation à des fins promotionnelles et/ou lucratives est interdite.

L'utilisateur ne doit jamais écrire un message électronique qu'il s'interdirait d'exprimer oralement ou par un autre moyen (courrier, télécopie, etc.) car celui-ci :

- peut être stocké, rediffusé ou exploité à d'autres fins que celles qu'avait envisagé l'utilisateur lors de sa rédaction,
- peut constituer une preuve ou un début de preuve.

Il est aussi interdit d'envoyer des copies cachées de messages électroniques.



D'autre part, afin de faciliter le fonctionnement du réseau, l'utilisateur doit respecter les règles d'utilisation de la messagerie électronique, telles qu'elles sont définies par le service informatique. Il doit ainsi se conformer aux restrictions d'utilisation qui visent à assurer le fonctionnement des réseaux et la protection des données, en respectant notamment le volume maximum de données autorisé à être envoyé par message ou à être stocké.

Pour respecter les quotas de messagerie alloués à chaque utilisateur, il est nécessaire de procéder à un classement périodique des messages, à l'élimination des messages inutiles, et au classement des pièces jointes dans les répertoires bureautiques.

Afin de s'assurer du respect de ces règles de sécurité, des outils de détection de programmes, fichiers, etc. susceptibles de porter atteinte à l'intégrité des réseaux et des données (virus, vers, etc.), des outils de recherche par mots-clefs, des outils de mesure du nombre de messages envoyés et du nombre de destinataires par message, des outils de mesure de la fréquence, de la taille et du format des fichiers transmis en pièce jointe aux messages électroniques, ainsi que des outils d'archivage des messages échangés, seront mis en place.

De fait, la mise en œuvre de ces différents outils de contrôle pourra empêcher les messages correspondant aux critères prédéfinis d'entrer ou de sortir des systèmes d'information ou de communication.

Des contrôles nominatifs seront effectués s'il existe la suspicion d'un risque de vol, de consultation non autorisée, ou d'atteinte à l'intégrité des données et des systèmes d'information et de communication et de diminution de la productivité, ou de la qualité du travail. Ces contrôles seront réalisés en suivant la procédure définie par note de service par la Direction générale.

- **Internet**

L'accès à Internet est attribué individuellement à l'utilisateur qui, pour assurer sa fonction et remplir les missions qui lui sont confiées, a nécessité à utiliser les ressources mises à disposition sur ce réseau. L'utilisation d'Internet est donc avant tout réservée à un usage professionnel.

Cependant, une consultation ponctuelle et raisonnable pour un motif personnel, dans le cadre des nécessités de la vie courante est tolérée, à condition que cet usage ne grève pas la qualité du travail et la productivité de l'utilisateur. Cette utilisation ne doit pas être susceptible d'amoinrir les conditions d'accès professionnel au réseau, et ne peut conduire à consulter des sites ou à dialoguer sur des forums, dont le contenu ou le discours seraient contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, et pourraient remettre en cause l'intérêt et la réputation de l'organisation.

Il est porté à la connaissance de l'utilisateur que ses diverses activités sur Internet peuvent en permanence être enregistrées et analysées par n'importe quel organisme ou individu présent sur ce réseau mondial. Il est aussi porté à sa connaissance que la navigation sur ce réseau n'est pas anonyme et que l'utilisateur est identifié comme navigant sous le nom de l'établissement. De ce fait, dans chacune de ses actions sur Internet, l'utilisateur peut engager la responsabilité de l'association.

Face au risque d'importation de programmes, logiciels, etc. susceptibles de porter atteinte aux systèmes d'information et de communication (notamment les virus, vers, chevaux de Troie), il est interdit de télécharger des programmes ou logiciels sans y avoir été autorisé par l'administrateur réseaux,

Un mécanisme de filtrage de sites illégaux (pédophile, révisionniste, incitant à la haine raciale...) est mis en place.

Afin de s'assurer du respect de ces points, un contrôle de l'activité sur Internet est mis en place par les services informatiques et réalisé par l'administrateur réseaux.

Le dispositif de contrôle visera à obtenir une régulation de l'utilisation du réseau en menant avant tout des contrôles a posteriori de façon globale, par service ou par utilisateur. Il sera ainsi mené une analyse statistique des sites les plus visités, des temps et fréquence de connexion, ainsi que de leur incidence sur les conditions d'accès à Internet et aux réseaux des systèmes d'information et de communication. En fonction des résultats de ce contrôle, l'établissement se réserve le droit de rendre matériellement impossible l'accès aux sites. Par ailleurs, si cette analyse révèle une mise en cause de la productivité, un risque touchant à l'intégrité des systèmes d'information et de communication ou un amoindrissement des conditions d'accès professionnel au réseau, elle sera complétée par un contrôle individuel destiné à produire, poste par poste, un relevé des durées de connexion, des sites consultés et de leur fréquence de visite. Ces divers relevés, globaux et individuels, seront conservés, pour un traitement actif, pendant une durée qui n'excédera pas un an, et archivés conformément aux délais de prescription applicables.

#### ● **Forums de discussion et conversation en ligne**

L'utilisation des forums de discussion et la conversation en ligne sont strictement réservées à un usage professionnel. Aucune utilisation à des fins personnelles n'est autorisée.

L'utilisateur de forums et l'utilisateur qui s'exprime en ligne ne doivent jamais écrire un texte qu'ils s'interdiraient d'exprimer oralement ou par un autre moyen (courrier, télécopie, etc.), car celui-ci :

- peut être stocké, rediffusé ou exploité à d'autres fins que celles qu'avait envisagé l'utilisateur lors de sa rédaction,
- peut constituer une preuve ou un début de preuve.

L'utilisation des forums de discussion sera contrôlée, et les relevés seront conservés de la même façon que pour l'utilisation d'Internet.

#### ● **Intranet**

L'accès à Intranet est attribué individuellement à l'utilisateur qui, pour assurer sa fonction et remplir les missions qui lui sont confiées, a besoin d'utiliser les ressources mises à sa disposition sur ce réseau.

Les documents internes, informations et liens éventuels vers d'autres applications ne doivent pas être divulgués en dehors de Santé Service.

Santé Service ne pourra pas être tenu responsable des conséquences qu'entraîneraient des erreurs ou omissions concernant les informations diffusées sur le site.

#### ● **Signalement des incidents et failles de sécurité**

L'utilisateur s'engage à signaler au service informatique tout événement susceptible de nuire au bon niveau de sécurité du SI : vol ou disparition d'équipement, de logiciel ou de données, logiciel

suspect, spam ou virus, violation ou tentative de violation d'une règle de sécurité, règle de sécurité inadaptée...

Les spams et virus seront communiqués au service informatique sur la boîte de messagerie (informatique@santeservice.asso.fr).

#### – **Conservation des données**

Les données et fichiers informatiques énumérés ci-après seront soumis à une durée maximum de conservation d'un an, pour un traitement actif, et leur durée d'archivage sera conforme aux délais légaux.

- Les fichiers de « journalisation » des connexions destinés à identifier et enregistrer toutes les connexions ou tentatives de connexion au système d'informatisation et de communication, à Internet, etc... Ces fichiers constituent une mesure de sécurité qui vise à garantir une utilisation normale des ressources des systèmes d'information et de communication et, le cas échéant, à identifier les usages contraires aux règles de confidentialité ou de sécurité des données. A cette fin, ils pourront être soumis à un traitement automatisé.

Ils n'ont pas pour vocation première le contrôle des utilisateurs et ne sont pas accessibles à des tiers non autorisés.

- Les données qui ont pu être enregistrées à la suite de l'utilisation de la messagerie électronique, de la navigation sur Internet et de la participation à des forums de discussion ou de conversations en ligne,
- Les données individuelles d'un utilisateur lorsque seront modifiés (mutation, évolution des fonctions, etc.) ou retirés (notamment fin du contrat de travail) ses droits d'accès aux systèmes d'information et de communication, à condition que celui-ci n'ait pas, au préalable, procédé lui-même à leur destruction, afin de protéger ses droits individuels et remplir ses obligations en termes de confidentialité.

#### – **Situations susceptibles d'être sanctionnées**

Le présent chapitre recense les situations anormales concernant l'utilisation des systèmes d'information et de communication qui impliquent une sanction.

Les sanctions précisées dans ce chapitre sont susceptibles d'aggravation en cas de récidive. Elles sont déterminées par le Directeur des ressources humaines, en concertation avec le responsable hiérarchique, en fonction de leur degré de gravité et de l'état individuel du dossier disciplinaire du salarié fautif.

La formalisation qui suit vise néanmoins à informer les utilisateurs des sanctions auxquelles ils s'exposent en n'appliquant pas les règles énoncées plus haut ; règles qui visent le maintien de l'intégrité des systèmes d'information et de communication, la sécurité des données et la protection des droits individuels.

- **Les situations visées**

#### Laisser par négligence un individu accéder aux systèmes d'information et de communication ou prendre connaissance de ses codes d'accès

Chaque utilisateur est responsable de son comportement lorsqu'il utilise les systèmes d'information et de communication. Il doit notamment mettre en œuvre les moyens mis à sa disposition afin d'éviter, par une attitude négligente, de laisser quelqu'un accéder aux systèmes d'information et de communication. Chaque utilisateur est donc responsable des droits d'accès qui lui ont été ouverts et doit en assurer la confidentialité. Il doit notamment s'assurer en quittant son poste qu'il ne laisse pas là un moyen d'accès aisé au réseau.

#### Donner volontairement à un individu les moyens d'accéder aux systèmes d'informations et de communication

Donner volontairement à un individu les moyens d'accéder aux systèmes d'informations et de communication, alors que celui-ci n'y est pas autorisé ou n'y est autorisé qu'à travers d'autres droits, est un comportement qui met en danger la confidentialité des données stockées et l'intégrité des systèmes d'information et de communication. Il est donc formellement interdit de transmettre ses moyens d'accès (login, mot de passe, etc.) à qui que soit.

#### Utiliser des droits d'accès autres que ceux autorisés

Accéder aux systèmes d'information et de communication en utilisant les droits d'accès ouverts pour un autre utilisateur constitue un comportement sanctionnable. Sera aussi considéré comme fautif, le fait d'envoyer un message sous le nom d'un autre utilisateur.

#### Consulter des informations confidentielles sans rapport avec son activité

De par le caractère éminemment confidentiel de l'activité d'hospitalisation à domicile, toute consultation ou tentative de consultation d'informations confidentielles sans nécessité professionnelle, est sanctionnée disciplinairement.

#### Diffuser des informations confidentielles

De par leur capacité à transmettre rapidement une quantité importante de données, les systèmes d'information et de communication peuvent être détournés, afin de communiquer à une personne non autorisée des informations qui relèvent du secret professionnel et/ou médical.

#### Entraver le fonctionnement des systèmes d'information et de communication

Chercher volontairement à perturber le fonctionnement des systèmes d'information et de communication (en envoyant, par exemple, une très grande quantité de messages électroniques et de fichiers volumineux), constitue une action qui perturbe gravement le fonctionnement de l'établissement.

#### Porter atteinte aux données (modification, destruction de données, programmes)

Tenter de porter atteinte ou porter atteinte aux données constitue une faute lourde (notamment par l'introduction intentionnelle de virus).

#### Ne pas respecter les règles d'utilisation des systèmes d'information et de communication

Le non-respect des règles d'utilisation précisées aux chapitres précédents (notamment 4.5 Messagerie électronique, 4.6 Internet et 4.7 Intranet) fait courir des risques importants aux systèmes d'information et de communication (introduction intentionnelle de virus, vers, etc.).

### Se livrer à un usage abusif d'Internet ou de la messagerie électronique

Un excès manifeste d'usage à des fins personnelles d'Internet ou de la messagerie électronique détourne l'utilisateur de ses occupations professionnelles et monopolise inutilement les ressources informatiques.

### Diffuser des messages portant atteinte au respect de la personne humaine

La production ou la diffusion à l'aide des moyens des systèmes d'information ou de communication de documents, fichiers, programmes, messages, etc. qui portent atteinte au respect de la personne humaine (documents ou informations portant atteinte à la vie privée, à caractère injurieux ou diffamatoire, visant à menacer ou harceler, etc.) et à la protection des mineurs (documents à caractère pédophile, etc.), qui de manière générale violent les droits en vigueur, causent nécessairement à l'établissement un très grave préjudice en terme d'image, de relations externes (notamment avec ses interlocuteurs du milieu de la santé ou de la sphère sociale), mais aussi en termes de relations internes vis-à-vis des autres salariés.

### Diffuser des messages portant atteinte à la réputation de l'établissement, dénigrant les services rendus, etc.

La production ou la diffusion à l'aide des moyens des systèmes d'information ou de communication de documents, fichiers, programmes, messages, etc. qui portent atteinte à la réputation de l'établissement est interdite.

### Autres

La liste ci-dessus n'est pas limitative et pourra s'incrémenter par le biais de notes complémentaires émanant du service informatique.

- **Les sanctions**

Elles seront proportionnelles à la faute commise et pourront aller de la simple observation écrite au licenciement pour faute lourde.

Le caractère volontaire manifestement établi sera un des éléments aggravants.

L'établissement se réserve le droit d'engager des poursuites pénales, conformément à l'article 323-1 du nouveau code pénal notamment en cas d'atteinte flagrante à la vie privée (consultation d'un dossier médical ou de messages électroniques non destinés à l'utilisateur).

L'établissement pourra rechercher la responsabilité pénale du salarié fautif, et se constituer partie civile pour demander réparation du préjudice subi.

## Accès aux lieux de travail

Le personnel n'a accès aux locaux de Santé Service ou au domicile des malades, que pour l'exécution de son travail ou pour se rendre au local syndical, ou pour l'exercice de son mandat de représentant du Personnel ou de son mandat syndical conformément à la loi, ou pour toute autre réunion autorisée par la Direction et la législation.

Toute introduction de personnes étrangères serait susceptible d'engendrer une sanction disciplinaire.

## Devoirs généraux du personnel envers les malades et les aidants

Le personnel, appelé à se rendre au domicile du malade, ou en contact téléphonique avec ce dernier ou sa famille, doit respecter la dignité et l'intimité de ceux-ci.

Ce personnel s'adresse à eux dans un langage correct, exclusif de toute familiarité déplacée et dans le respect des habitudes de la vie familiale du malade. En outre, aucun signe ostentatoire (de nature culturelle, politique...) ne doit être apparent et faire obstacle à l'exercice professionnel et à la relation avec le patient et ses proches.

Il doit s'efforcer d'assurer le maximum de confort physique et moral aux patients dont il a la charge. C'est pourquoi, il doit s'abstenir de toute discussion, en présence du malade, de nature à perturber son équilibre.

Aucune propagande, ou pression, quel qu'en soit l'objet, ne saurait être exercée sur les malades et leur famille.

Le personnel s'interdit également toute pression, de nature à influencer d'une manière quelconque, le malade et sa famille, sur le choix qu'ils auraient à faire, pour s'assurer l'assistance d'une prestation publique ou privée.

Toute transaction, de quelque nature que ce soit avec les malades ou leur famille est strictement interdite.

Le personnel ne doit accepter ni rémunération, ni pourboire des malades ou de leur famille.

Il ne conserve ni argent, ni objets de valeur appartenant à des malades, ni leurs clés.

## Secret professionnel, liberté de conscience et confidentialité

La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et l'art. L1110-4 du code de la santé publique rappellent que toute personne prise en charge par un établissement de santé a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations la concernant. Ce secret couvre l'ensemble des informations la concernant et venues à la connaissance du professionnel de santé et de tous les professionnels intervenant dans le système de santé.

Le personnel au contact du patient, y compris le personnel en formation ou temporairement mis à disposition, devra en conséquence, conserver une discrétion absolue sur tous les faits dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou de quelque façon que ce soit, et observer la plus parfaite correction à l'égard du corps médical, des malades et des familles.

Il est rappelé que l'article 226-13 du code pénal, reproduit ci-dessous, punit toute violation du secret professionnel.

« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. »

Par ailleurs, les personnels administratifs qui ont connaissance d'informations confidentielles à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions sont aussi tenus à une obligation de confidentialité. Pour préserver cette confidentialité, ils doivent se donner les moyens de son respect (armoires fermées à clé, communications téléphoniques discrètes, évocations des affaires délicates à huis-clos...).

Si une violation quelconque de cette obligation était établie, la personne fautive se verrait exposée aux sanctions disciplinaires prévues au Titre 5 du présent règlement.

Enfin, tout salarié est tenu à une obligation de réserve et de loyauté vis-à-vis de son employeur, qu'il soit en cours d'exécution de son contrat de travail, ou que ce dernier ait été suspendu. Le cas échéant, toute action adaptée visant à protéger les intérêts de Santé Service pourra être engagée, en sus des sanctions disciplinaires prévues au Titre 5 du présent règlement.

## 4. Respect des libertés individuelles

### Harcèlement sexuel

Toute disposition est prise par l'Etablissement en vue de prévenir les agissements de harcèlement sexuel, en conformité avec les interdictions suivantes indiquées par la loi (art. L.1153-1 et suivants du code du travail):

- Harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés, qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;
- Faits assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers ;
- Toute discrimination directe ou indirecte, sanction ou licenciement, à l'égard d'un candidat salarié ou stagiaire à l'embauche, d'un salarié ou stagiaire en cours de contrat ou de convention, en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement sexuel, y compris des propos ou comportement non répétés.
- Toute discrimination, licenciement ou sanction à l'égard d'un salarié qui aurait témoigné des agissements de harcèlement sexuel ou pour les avoir relatés.

Par ailleurs, en application de l'article L.1153-6 du code du travail, tout salarié ayant procédé à de tels agissements est passible d'une sanction disciplinaire.

### Harcèlement moral

Toute disposition est prise par l'Etablissement en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral, en conformité avec les interdictions suivantes indiquées par la loi (art. L.1152-1 et suivants du code du travail) :

- Agissements répétés de harcèlement moral vis-à-vis d'un salarié ayant pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel,
- Sanction, licenciement ou mesure discriminatoire, directe ou indirecte, à l'égard d'un salarié ou stagiaire en cours de contrat ou de convention, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat, pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

Par ailleurs, en application de l'article L.1152-5 du code du travail, tout salarié ayant procédé à de tels agissements est passible d'une sanction disciplinaire, après échec de l'éventuelle procédure de médiation prévue par l'art.1152-6 du code du travail.

## Respect des différences

Toute disposition est prise par l'Etablissement en vue de prévenir les sanctions et discriminations vis-à-vis des candidats ou stagiaires à l'embauche, des salariés ou des stagiaires en cours de contrat ou de convention en raison notamment de ses origines, son sexe, son orientation sexuelle, son âge, sa situation de famille ou sa grossesse, ses caractéristiques génétiques, son appartenance ou sa non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales ou mutualistes, de ses convictions religieuses, de son apparence physique, de son nom de famille ou en raison de son état de santé ou de son handicap, ou encore de l'exercice normal du droit de grève.

Aucune sanction ou mesure discriminatoire ne pourra être prise contre un salarié de l'Etablissement ayant témoigné de tels agissements ou les ayant relatés.

## Tenue vestimentaire

La tenue vestimentaire des salariés doit être compatible avec leurs fonctions et leurs conditions de travail et les missions du service public hospitalier.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, le personnel soignant doit porter les équipements de protection mis à sa disposition pour effectuer les soins.

## 5. Sanctions et procédure disciplinaire

### Échelle et définition des sanctions

Tout agissement fautif d'un salarié (en particulier tout acte de nature à porter atteinte à la sécurité ou à troubler le bon fonctionnement de l'établissement ainsi que toute infraction au présent règlement, notamment aux règles d'utilisation des ressources informatiques et des moyens de communication numériques) peut faire l'objet d'une sanction, susceptible d'affecter sa présence dans l'établissement, sa fonction, sa carrière ou sa rémunération.

L'observation orale qui peut être faite à un salarié n'est pas une sanction. Elle n'est pas inscrite au dossier du salarié concerné. Il ne peut en être tenu compte lorsqu'un licenciement est envisagé.

Suivant le degré de gravité de la faute et en ordre croissant, les sanctions énumérées par l'article 05.03.1 de la CCN 51 sont les suivantes :

- l'observation écrite<sup>1</sup>,
- l'avertissement<sup>2</sup>
- la mise à pied non rémunérée pour un maximum de 3 jours,
- la mutation peut être prononcée pour faute grave ou incapacité professionnelle. Cette mutation à un poste différent avec une baisse des responsabilités peut s'accompagner d'une diminution de la rémunération. (cf. art.05.01.2 de la CCN 51),
- le licenciement.

<sup>1</sup> L'article 05.03.2 de la CCN 51 précise que même pour une sanction telle que l'observation ou l'avertissement, n'ayant pas d'incidence, immédiate ou non sur la présence dans l'entreprise, la fonction, la carrière ou la rémunération du salarié, le salarié en cause, à sa demande, pourra être entendu par l'employeur ou son représentant, en présence d'un délégué du personnel ou d'une autre personne de son choix appartenant à l'entreprise.



Les sanctions disciplinaires susvisées ne font pas obstacle aux éventuelles poursuites pénales ou civiles pouvant être exercées à l'égard du (de la) salarié(e) fautif(ve).

## Application des sanctions et droits de la défense

Selon l'article L.1332-1 du code du travail, « aucune sanction ne peut être infligée au salarié sans que celui-ci soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui. »

L'article L.1332-2 du code du travail dispose :

« Lorsque l'employeur envisage de prendre une sanction, il convoque le salarié en lui précisant l'objet de la convocation, sauf si la sanction envisagée est un avertissement ou une sanction de même nature n'ayant pas d'incidence, immédiate ou non, sur la présence dans l'entreprise, la fonction, la carrière ou la rémunération du salarié.

Lors de son audition, le salarié peut se faire assister par une personne de son choix appartenant au personnel de l'entreprise.

Au cours de l'entretien, l'employeur indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du salarié.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc, ni plus d'un mois après le jour fixé pour l'entretien. Elle est motivée et notifiée à l'intéressé. »

Lorsque l'agissement du salarié a rendu indispensable une mesure conservatoire de mise à pied à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que la procédure prévue à l'alinéa précédent ait été observée. »

Selon l'article R.1332-1 du code du travail, « la lettre de convocation prévue à l'article L.1332-2 indique l'objet de l'entretien entre le salarié et l'employeur. Elle précise la date, l'heure et le lieu de cet entretien. Elle rappelle que le salarié peut se faire assister par une personne de son choix appartenant au personnel de l'entreprise. Elle est soit remise contre récépissé, soit adressée par lettre recommandée, dans le délai de deux mois fixé à l'article L.1332-4. »

Dans l'hypothèse où le salarié fautif se trouve dans l'impossibilité de se déplacer pour l'entretien préalable, la procédure se poursuit par défaut. Cependant, le salarié peut charger une personne de son choix appartenant obligatoirement à l'entreprise de transmettre à l'employeur des explications écrites sur les faits reprochés.

Si un changement de date d'entretien préalable intervenait sur l'initiative du salarié ou de l'employeur, la procédure prévue à l'article R.1332-1 du code du travail serait également respectée dans les limites du délai de prescription de 2 mois prévu à l'article L.1332-4 du code du travail.

Selon l'article R.1332-2 du code du travail, la sanction prévue à l'article L.1332-2 fait l'objet d'une décision écrite et motivée. La décision est notifiée au salarié soit par lettre remise contre récépissé, soit par lettre recommandée, dans le délai d'un mois prévu par l'article L. 1332-2.

Enfin, l'article 05.03.2 de la CCN 51 dispose en ses 3ème et 4ème alinéas : « toute sanction encourue par un salarié et non suivie d'une autre dans un délai maximal de deux ans sera annulée : il n'en sera conservé aucune trace. »

## 6. Publicité, dépôt, date d'entrée en vigueur

Le présent règlement, établi après consultation des instances représentatives du personnel, est communiqué à l'inspection du travail, déposé au greffe du conseil des prud'hommes de NANTERRE, et affiché sur les lieux de travail et d'embauche, conformément aux articles R.1321-2 et suivants du code du travail. Il entre en vigueur un mois après l'accomplissement de la dernière de ces formalités.

Ce règlement intérieur sera affiché dans tous les lieux d'affichage de Santé Service et tenu à la disposition des salariés. Un exemplaire en sera remis à chaque nouvel embauché.

Toute modification ou adjonction au présent règlement, fera l'objet des mêmes procédures de consultation, de publicité et de dépôt.



15, quai de Dion Bouton - 92816 Puteaux Cedex  
Tél : 01 46 97 01 75 - Fax : 01 46 97 00 05  
Juin 2014

[www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr)