







LIVRET D'INFORMATION du Centre Hospitalier de LUNEL

SOMMAIRE

BIENVENUE AU CH DE LUNEL

NOTRE ETABLISSEMENT

L'accessibilité
Un peu d'histoire
Le CH de Lunel, un établissement public de santé

NOS PRINCIPALES INSTANCES

La Commission Médicale d'Etablissement (CME)
La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT)
Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)
Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) pour l'Ehpad
La Commission des Usagers (CDU) pour la Médecine et l'Usld

NOS OFFRES DE SOINS ET D'HEBERGEMENT

Le service de soins Médecine
Les services d'hébergement USLD et EHPAD
L'accueil de jour
La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
L'Espace Santé
Le service social et la psychologue
La Pharmacie à Usage Interne (PUI)
Le service Diététique
L'hôtellerie et la restauration
Les services administratifs

NOTRE RESEAU DE SOINS

VOTRE SEJOUR AU CH DE LUNEL
LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

L'équipe médicale et l'équipe soignante
Les autres membres de l'équipe pluridisciplinaire

VOTRE SEJOUR AU CH DE LUNEL EN MEDECINE

Les formalités administratives à votre admission
Les formalités administratives à votre sortie
Les frais de séjour

VOTRE SEJOUR AU CH DE LUNEL
EN EHPAD, ACCUEIL DE JOUR ET USLD

VOTRE SEJOUR AU CH DE LUNEL
L'ACCUEIL DE VOS PROCHES

Vos accompagnants
La visite de vos proches

VOTRE SEJOUR AU CH DE LUNEL
LES PRESTATIONS

Les valeurs (bijoux, espèces, etc...)
Les prothèses dentaires et auditives, lunettes, lentilles...
Le coiffeur
Le courrier
Le Développement Durable (DD)
Les distributeurs de boissons
Les équipements électriques
Le linge
Le téléphone
La télévision
Les langues pratiquées

VOTRE SEJOUR AU CH DE LUNEL
LES BENEVOLES

VOTRE SEJOUR AU CH DE LUNEL
LES REPRESENTANTS DU CULTE

VOS DROITS

Les chartes
La personne à prévenir
La personne de confiance
L'information sur votre état de santé
Le consentement éclairé
Le don d'organes
Les directives anticipées
La confidentialité, le secret médical et l'anonymat
Le Règlement Général sur la Protection des Données
L'accès à votre dossier médical
Le Dossier Médical Partagé - Mon espace santé

VOS OBLIGATIONS

La bienséance et le respect des règles de vie en collectivité
Le respect d'autrui
Le respect des consignes de sécurité et d'hygiène
Le lavage des mains
Le respect des consignes de sécurité incendie
Le système de vidéo protection

LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Les évènements indésirables Graves (EIG) et Dommages liés aux soins (DLAS)
Les plaintes et réclamations, les éloges
La lutte contre les infections associées aux soins (IAS)
La lutte contre la douleur
La lutte contre la dénutrition
Promouvoir la bientraitance
Votre information

3 SITES GEOGRAPHIQUES
à Lunel



P1 USLD - EHPAD
P2 USLD
P3 EHPAD

23 Rue Bruno Brunel



EHPAD 1 | EHPAD 2

141 Place de la République



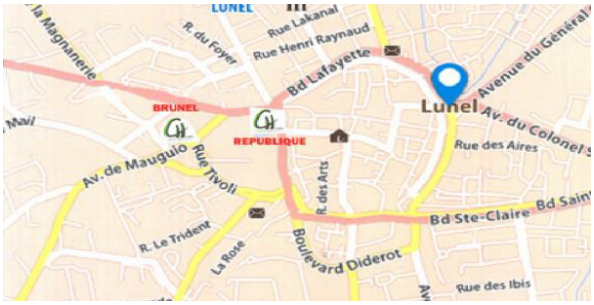
Médecine

Pôle Santé «Louis Serre»
231 Chemin des Alicantes

Adresse administrative:

CENTRE HOSPITALIER DE LUNEL
141 Place de la République
CS 10014
34403 LUNEL CEDEX
Téléphone : 04.67.87.71.00 – Fax : 04.67.87.71.09
Email : direction@hopital-lunel.fr
https://hopital-lunel.chu-montpellier.fr

Notre Établissement



L'accessibilité

Le Centre Hospitalier de Lunel est situé à équidistance entre les 2 CHU de Montpellier et de Nîmes. Il se caractérise par sa localisation en zone urbaine à forte expansion démographique. La ville de Lunel est desservie par la gare ferroviaire SNCF (trains express régionaux TER Occitanie) et routière. **Les différents sites de l'établissement sont accessibles par les transports en commun et les taxis.**

Un peu d'histoire

Le premier bâtiment, situé Place de la République, était à l'origine « le Couvent des Capucins » (XVIIème siècle). L'hôpital civil a été reconnu légalement par un décret en date du 14 juillet 1852. Il a évolué jusqu'à devenir ce que nous connaissons aujourd'hui, **après une rénovation importante en 1994**. Il abrite actuellement un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) et une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

En 1978 ouvrait un **Centre de soins pour personnes âgées** à l'angle de l'avenue de Mauguio et de la rue Bruno Brunel.
Ce centre comporte une partie Unité de Soins de Longue Durée (USLD) et une partie Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).

En 2007 ouvrait le **Pôle de Santé « Professeur Louis Serre »**, chemin des Alicantes. Il abrite le service de Médecine. Ce bâtiment héberge également des services de soins privés : la Clinique Via Domitia, le GCS SMR Ambrussum (SSR), un service d'urgences, un centre d'hémodialyse, un centre d'imagerie médicale et une antenne Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR).

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier regroupe donc 3 bâtiments. Vous pouvez vous référer au plan indiquant la situation géographique de chacun des sites.

Le CH de Lunel, un établissement public de santé géré par :

· **Un Directeur** qui assure la conduite générale de l'établissement dont il est le représentant légal. Il préside le Directoire, conduit la politique de l'établissement et met en oeuvre le Projet d'établissement. Il élabore le projet médical avec le président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME), conclut le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) et fixe l'Etat Prévisionnel des Recettes et des Dépenses (EPRD).

· **Un Directoire** qui approuve le Projet médical, élabore le Projet d'établissement, émet un avis sur le CPOM et prépare l'EPRD. Il est composé d'un président qui est le directeur, d'un vice-président qui est le président de la CME, de deux représentants de l'administration désignés par le directeur et de 3 représentants du corps médical et pharmaceutique proposés par la CME et nommés par le directeur.

· **Un Conseil de surveillance** qui est l'organe délibératif du Centre Hospitalier. Le Maire de la Commune de Lunel préside cette instance qui est composée de 9 membres : 3 élus locaux, 3 représentants du personnel de l'établissement et 3 personnalités qualifiées dont des représentants des usagers. Il se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Nos Principales Instances

La Commission Médicale d'Établissement (CME)

Dans chaque établissement public de santé, la CME contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Renouvelable tous les 4 ans, elle est composée des représentants des personnels médicaux, odontologiques et pharmaceutiques. Elle propose au directeur un programme d'actions assorti d'indicateurs de suivi. Ce programme prend en compte les informations contenues dans le rapport annuel de la Commission des Usagers (CDU). Elle est consultée sur tous les sujets qui la concernent. Elle est composée de membres représentant les médecins autorisés à donner des soins dans l'établissement élus par et parmi ces derniers, ainsi que du pharmacien, qui ont voix délibérative. Son président et son vice-président sont élus parmi ses membres pour 4 ans. Les autres membres assistent aux séances avec voix consultatives : le Directeur président du Directoire, le Médecin DIM responsable de l'Information Médicale, le représentant du Comité Social d'Etablissement (CSE), le président de la Commission des Soins Infirmiers, etc...

La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT)

La CSIRMT est consultée sur l'organisation générale des soins infirmiers et de l'accompagnement des malades, dans le cadre d'un projet de soins infirmiers, la recherche en soins infirmiers et leurs évolutions, l'élaboration de la politique de formation et le projet d'établissement. Elle est présidée par le Cadre de Santé et composée de représentants du personnel soignant.

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)

Le CLAN est une sous-commission de la CME, ayant pour mission de conseiller en matière de qualité et sécurité de l'alimentation et de la nutrition des patients et résidents.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) - pour l'EHPAD

Décret n° 2022-688 du 25 Avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation.

Le CVS est composé de résidents, de représentants des personnes accompagnées, d'un représentant des professionnels employés par l'établissement, du Directeur mais également d'un représentant de groupement des personnes accompagnées de la catégorie concernée d'établissements ou de services au sens du I de l'article L. 312-1, d'un représentant des familles ou des proches aidants des personnes accompagnées, d'un représentant des représentants légaux des personnes accompagnées, d'un représentant des mandataires judiciaires à la protection des majeurs dans les établissements et services relevant du 14° du I de l'article L. 312-1 , d'un représentant des bénévoles accompagnant les personnes s'ils interviennent dans l'établissement ou le service, du médecin coordonnateur de l'établissement, d'un représentant des membres de l'équipe médico-soignante. « Le nombre des représentants des personnes accueillies, d'une part, et de leur famille ou de leurs représentants légaux, d'autre part, doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil. ».

Le CVS doit être consulté sur l'élaboration ou la modification du Règlement de fonctionnement et du Projet d'établissement. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement, notamment :

- Donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement (droits et libertés, organisation & vie quotidienne, activités prestations, travaux et équipements, prix, affectation des locaux collectifs, entretien, relogements, vie institutionnelle, modifications touchant la prise en charge.)
- Est associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement en particulier au volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance
- Est entendu lors de la procédure d'évaluation, est informé des résultats et associé à la mise en place des mesures correctrices
- Le président du CVS oriente les demandeurs vers les personnes qualifiées, dispositif de médiation ou défenseur des droits lorsqu'il est saisi d'une réclamation
- Examine les résultats des enquêtes de satisfaction annuelles menées par les Ets selon méthode HAS, (résultats affichés dans l'espace d'accueil)

Les listes des membres du CVS et le dernier compte-rendu du CVS sont affichés sur les tableaux d'affichage des services EHPAD et disponibles à l'accueil de chaque bâtiment.

Les personnes qualifiées ont été désignées par l'ARS pour assurer une médiation et accompagner l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits ou ceux de son représentant légal. La liste des personnes qualifiées est affichée sur les tableaux d'affichage des services d'EHPAD et disponible à l'accueil de chaque bâtiment.

La personne responsable des relations avec les usagers pour le secteur médicosocial est habilitée à recueillir les expressions de mécontentement des usagers.

Ses coordonnées sont affichées sur les panneaux d'affichage des services et disponibles auprès du secrétariat hébergement du bâtiment de la rue Bruno Brunel, et de l'accueil du bâtiment Place de la République.

La Commission des Usagers (CDU) pour les services de Médecine et USLD

La CDU est composée du Directeur, de 2 médiateurs (1 médecin et 1 médiateur non médical) et de leurs suppléants désignés par le représentant légal de l'établissement, de 2 représentants des usagers et de leurs suppléants désignés par le Directeur de l'ARS. La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers (patients, résidents, entourage).

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en oeuvre des mesures contribuant à améliorer l'accueil et la prise en charge des patients, des résidents et de leurs proches. Elle doit en outre veiller au respect des droits des patients et résidents. Dans le cadre de ses missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

La liste des membres de la CDU est affichée sur les tableaux d'affichage de chaque service et disponible à l'accueil de chaque bâtiment.

La personne responsable des relations avec les usagers pour le secteur sanitaire est habilitée à recueillir les expressions de mécontentement

Ses coordonnées sont affichées sur les panneaux d'affichage des services et disponibles auprès du secrétariat hébergement du bâtiment de la rue Bruno Brunel et de l'accueil du Pôle Santé

Notre offre
De Soin et **d'Hébergement**

Le Centre Hospitalier de Lunel présente une capacité de 206 lits, 29 places de soins infirmiers à domicile et 10 places d'accueil de jour. Il offre un ensemble de services de soins et d'hébergement permettant une prise en charge adaptée à l'évolution de l'état de santé ou de l'autonomie. Des médecins généralistes interviennent auprès des patients et résidents ; il est fait appel si nécessaire à des médecins spécialistes et à différentes professions paramédicales.

Le service de soin - Médecine

Le Pôle Santé « Professeur Louis Serre » est situé chemin des Alicantes. La permanence des soins et le suivi médical sont assurés par les médecins généralistes libéraux autorisés et de médecins salariés. Le médecin coordonnateur sanitaire est responsable de l'organisation et du fonctionnement médical des services Médecine. Les équipes paramédicales et les équipes soignantes se relaient de jour comme de nuit pour assurer la continuité des soins sous la responsabilité du cadre de santé.

Le service de médecine : il comporte 50 lits, dont 3 lits identifiés soins palliatifs. Ces lits sont destinés à l'accueil des personnes atteintes de pathologies en phase aiguë nécessitant un environnement en soins permanents et un suivi médical avec recours aux services d'imagerie, de laboratoire, de consultations spécialisées extérieures à l'établissement. Ce service reçoit des patients provenant du domicile ou de services de soins de centres hospitaliers voisins.



Les services d'hébergement USLD et EHPAD

L'établissement accueille des personnes âgées d'au moins 60 ans et des personnes de moins de 60 ans après obtention de dérogation du Président du Conseil Départemental. Sont admises en priorité des personnes du canton et de ses environs. Le Centre hospitalier est engagé dans une démarche de qualité en conformité avec les principes et les droits élémentaires de la Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, en garantissant à toute personne accueillie les meilleures conditions de vie, d'accompagnement et de soins. Il s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en oeuvre, à maintenir le maximum d'autonomie possible de chacun des résidents.

L'admission en EHPAD ou en USLD est prononcée par le directeur, après constitution d'un dossier administratif complet et avis favorable du médecin coordonnateur (ou de la commission d'admission) avec accord du résident (de sa famille ou de son représentant légal s'il n'est pas en état d'exprimer son consentement). L'état de dépendance du résident et les soins médico-techniques et infirmiers nécessaires au résident déterminent l'affectation en EHPAD ou USLD. Avant l'entrée une visite du service est proposée au futur résident et à son entourage dans la mesure du possible.

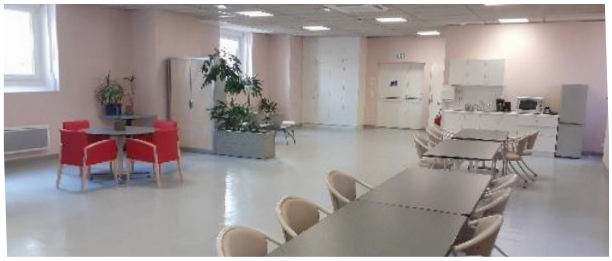
- **L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) :** 49 lits sont répartis sur les deux premiers étages du bâtiment situé 23 rue Bruno Brunel.

- **L'EHPAD :** 106 lits sont répartis sur le bâtiment situé place de la République, ainsi qu'au premier et troisième étage du bâtiment de la rue Bruno Brunel. Ce troisième étage de la rue Bruno Brunel abrite une unité d'hébergement sécurisée de 30 lits accueillant des résidents présentant une maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée, accompagnée de troubles du comportement sévères ou perturbateurs.

L'Accueil de Jour

L'Accueil de Jour est situé au rez-de-chaussée du 141 place de la République. Il peut accueillir jusqu'à 10 personnes atteintes de la maladie Alzheimer ou maladies apparentées, de plus de 60 ans. La prise en charge par le personnel de l'établissement du transport de la personne accueillie peut être envisagée.

Ce service est ouvert de 10h00 à 16h30 et est **joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h** au **04 67 87 71 57** ou **04 67 87 71 26**.



Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

Le SSIAD est situé au 141 place de la République. Il comporte 29 places de Soins Infirmiers à Domicile et intervient sur le canton de Lunel. Il assure des soins infirmiers, d'hygiène et de confort, et permet de maintenir la personne dans son cadre de vie lorsque les conditions matérielles, sociales et psychologiques sont réunies.

Ce service est joignable du **lundi au vendredi** de **7h00 à 12h15 / 16h30 à 19h30**, au **04 67 87 71 71.**

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

La PASS est située à l'espace santé Allée Baroncelli, et joignable du lundi au vendredi de **9h à 17h**, au **04 67 87 71 90.**

C'est une cellule de prise en charge médico-sociale qui permet l'accès aux soins des plus démunis, sans droits sociauxou en situation de précarité économique, même en dehors de toute hospitalisation. Ce service pourra également vous orienter vers différentes consultations en fonction des besoins.

L'Espace Santé

Une consultation d'alcoologie est située à l'Espace Santé Allée Baroncelli. Une équipe composée d'un médecin addictologue, d'une psychologue et d'une assistante sociale peut vous recevoir. Vous pouvez prendre rendez-vous au 04 67 87 71 90. Des permanences d'associations sont aussi proposées.

Le service social et la psychologue

L'assistante du service social de l'établissement est à votre disposition pour :

· Vous informer sur la législation et les aides existantes (Allocation Personnalisée d'Autonomie APA,

aide-sociale, allocation logement, assurance maladie, mutuelle....),

· Aménager au mieux votre retour au domicile,

· Proposer, à vous ou à vos proches, un accompagnement dans le cadre des soins palliatifs,

· Vous aider pour les orientations éventuelles vers des structures et des organismes sociaux,

· Coordonner les interventions extra-hospitalières avec les différents réseaux locaux.

Pour que l'assistante sociale vienne vous rencontrer dans votre chambre ou vous reçoive dans son bureau (vous et/ou votre entourage), il vous suffit d'en faire la demande à votre médecin, au personnel soignant, au cadre de santé ou au personnel des admissions. Vous pouvez également la contacter directement au **04 67 87 71 33.**

En service de médecine, l'assistante du service social peut également être sollicitée pour vous aider à remplir le questionnaire de sortie.

· La psychologue est à votre disposition ou à celle de vos proches, sans prescription médicale, afin d'assurer si besoin un accompagnement psychologique, accompagner la fin de vie, dépister les troubles de la mémoire. Il vous suffit d'en faire la demande à votre médecin, au personnel soignant, au cadre de santé. Vous pouvez également la contacter directement au **04 67 87 71 74.**

Le service Pharmacie à Usage Intérieur

Ce service est placé sous la responsabilité d'un praticien hospitalier en pharmacie, il est réservé à l'usage interne de l'établissement. Il assure la préparation quotidienne des médicaments et dispositifs médicaux nécessaires aux patients et aux résidents.

Il est important d'informer l'infirmière des traitements personnels afin d'éviter les interactions avec les traitements reçus durant votre hospitalisation. A votre admission, elle vous demandera de lui confier vos médicaments apportés du domicile. Le Centre Hospitalier propose également un service de rétrocession.

Le service diététique

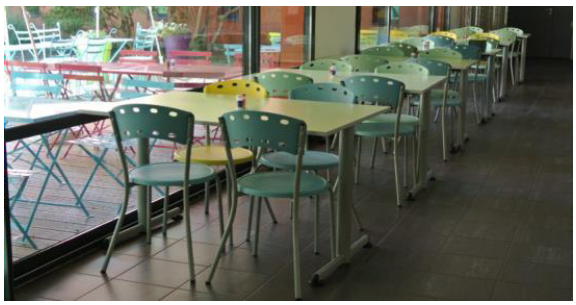
Une diététicienne est chargée de l'équilibre nutritionnel des repas servis dans l'ensemble de l'établissement. Elle intervient à la demande des soignants, de la famille ou des résidents (demande à faire à l'équipe soignante), ou sur prescription médicale pour les patients et résidents ayant besoin de suivi de bilan ou de conseils alimentaires.

L'hôtellerie et la restauration

Ces services sont situés dans le bâtiment 23 rue Bruno Brunel:

· Les repas pour les patients et les résidents sont élaborés et préparés au sein de l'unité de cuisine restauration, et adaptés à vos besoins nutritionnels.

· Le linge personnel des résidents est entretenu par la blanchisserie. Il est demandé de déposer tout linge à marquer directement à la blanchisserie, en prenant rendez-vous au 04 67 87 71 39 ou par mail à : blanchisserie@hopital-lunel.fr. Ce service vous accueille du lundi au vendredi de 7h30 à 15h00.



Les services administratifs

- La direction, les finances et les ressources humaines sont installées dans le bâtiment situé au 141 place de la République.
- Le secrétariat médical de service de Médecine se situe au Pôle Santé, 231 chemin des Alicantes.
- Le secrétariat médico-social du secteur hébergement
(EHPAD : 141 place de la République et 23 rue Bruno Brunel, et USLD : 23 rue Bruno Brunel).

Notre **Réseau de soins**

Les Groupements Hospitaliers de Territoires (GHT),

Dispositif prévu par la loi de santé 2016, sont un nouveau mode de coopération entre les établissements publics de santé à l'échelle d'un territoire. La coopération autour d'un projet médical partagé doit permettre aux établissements de santé de soigner mieux et à moindre coût.

Le principe est d'inciter les établissements de santé à mutualiser leurs équipes médicales et à répartir les activités de façon à ce que chaque structure trouve son positionnement dans la région. Les GHT organisent la complémentarité des établissements de santé, en prenant en compte la spécificité de chacun dans la construction de l'offre de soins. Ils permettent de mieux organiser les prises en charge, territoire par territoire, et de présenter un projet médical répondant aux besoins de la population.

Dès juillet 2016, 135 groupements hospitaliers de territoire (GHT) ont été constitués pour favoriser le travail en réseau des plus de 850 hôpitaux français. Le Centre Hospitalier de Lunel fait partie intégrante du GHT Est Hérault Sud Aveyron.



Le GHT :

- C'est une stratégie collective médico-soignante mise en oeuvre au sein d'un territoire et au service de la prise en charge des patients. Cette stratégie collective est formalisée dans un projet médico-soignant partagé conçu par les professionnels pour les patients et garantit une offre de proximité, de référence et de recours.
- C'est une politique qualité partagée pour améliorer le service rendu au patient. Il s'agit d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité sur l'ensemble du territoire.
- C'est un terrain d'innovation pour développer des modes de prise en charge innovants : médecine ambulatoire, chirurgie ambulatoire, télémédecine...

C'est la mutualisation de fonctions supports (SI, DIM, achats) pour affecter les moyens indispensables au déploiement du projet médico-soignant partagé et répondre aux besoins des patients du territoire.

Le Centre Hospitalier de Lunel a passé des conventions avec d'autres établissements de santé pour assurer un meilleur suivi des patients qui lui sont adressés. Il s'agit du Centre Hospitalier Universitaire de Montpellier, du Centre Régional de Lutte contre le Cancer, de la Clinique Mutualiste Beau Soleil à Montpellier, de la Clinique du Millénaire à Montpellier, de la Clinique Via Domitia à Lunel, du Centre Médical de Convalescence de la Grande-Motte, de la Clinique du Pic Saint Loup et d'une équipe mobile de soins palliatifs de la Clinique du Mas de Rochet à Castelnau le Lez.

Les Professionnels qui vous entourent

Chaque service d'hébergement ou d'hospitalisation est placé sous la responsabilité d'un cadre de santé ou infirmière coordinatrice. Le personnel soignant, c'est-à-dire les Aides-soignants (AS), Aides Médico-psychologiques (AMP), Infirmiers Diplômés d'Etat (IDE) assurent vos soins au quotidien, surveillance et accompagnement.

L'équipe médicale et l'équipe soignante

Pendant votre séjour, vous serez amené à rencontrer différents personnels. Chacun a un rôle défini et complémentaire. Pour vous aider à les reconnaître, leur identité figure sur leur badge, avec un liseré de couleur correspondant à la catégorie professionnelle.



LES INFIRMIERS

Ils / Elles sont à votre écoute et dispensent les soins et les traitements qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui leur est dévolu. Ils participent à la surveillance constante de votre état de santé et vous conseillent an matière de prévention et d'éducation pour la santé.



LES AIDE-SOIGNANTS

Ils / Elles participent, avec les infirmiers, aux soins et à la satisfaction de vos besoins essentiels comme la toilette, les repas, le confort.



LE MÉDECIN

Il est amené à vous examiner et vous soigner. Il vous informe de votre état de santé et prend avec vous les décisions nécessaires. Il peut s'entourer d'avis complémentaires de spécialistes, soit dans l'établissement, soit dans des cabinets médicaux ou des établissements qui disposent d'équipements plus techniques.
Il peut vous recevoir sur rendez-vous, ainsi que les membres de votre famille ou de votre entourage que vous avez désigné.



LA CADRE DE SANTE

Elle est responsable de la qualité des soins, du bon fonctionnement et de l'organisation du service. Elle est à votre disposition pour recueillir vos demandes et interrogations concernant les soins et le déroulement du séjour.

LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS

Ils contribuent à votre confort et à votre environnement.

Des informations sur votre état de santé peuvent vous être données. Dans le respect des règles déontologiques qui leur sont applicables, les médecins de l'établissement assurent cette information. Les personnels soignants et paramédicaux participent à cette information dans leur domaine de compétence et dans le respect de leurs propres règles professionnelles.

Les autres membres de l'équipe pluridisciplinaire

En dehors du personnel médical et soignant que vous voyez au quotidien dans le service, de nombreux autres professionnels contribuent à votre prise en charge et à la qualité de votre séjour :

- **Les secrétaires médicales** pendant les heures d'ouverture de l'accueil du service de médecine.
- **Les secrétaires médico-sociales** pendant les heures d'ouverture de l'accueil des services hébergement (EHPAD, USLD) des bâtiments République et Brunel.
- **Les ergothérapeutes et enseignant APA**, qui interviennent ponctuellement sur prescription médicale.
- **L'assistante sociale, la diététicienne et la psychologue**, qui assurent des permanences au sein des services et peuvent intervenir à la demande de l'équipe soignante ou à votre propre initiative
- **Les animateurs** (principalement dans les services d'hébergement EHPAD et USLD) qui proposent un programme d'activités et favorisent le liens social
- **Les étudiants et les stagiaires** dont le statut est mentionné sur la tenue; l'établissement à également fait le choix d'acceuillir des contrats civiques
- **Le personnel technique et bionettoyage** qui peut être amené à intervenir dans votre chambre

Votre séjour — **en médecine**



Les formalités administratives à votre admission

Vous aurez à accomplir un certain nombre de démarches administratives au moment de votre admission :

En cas d'arrivée en transport sanitaire, les formalités d'admission seront effectuées par l'ambulancier, et complétées ultérieurement par vous-même ou par votre famille ou entourage, à qui nous demandons de bien vouloir se présenter aussi rapidement que possible au bureau des admissions, au rez-de-chaussée, afin de régulariser le dossier au plus vite. Ce bureau est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Si vous êtes arrivé en urgence, vous n'avez peut-être pas sur vous les justificatifs d'identité et de droits à la sécurité sociale et à la mutuelle. De la même façon, il vous faudra régulariser votre dossier au plus vite.

Votre admission est prononcée par le directeur du Centre Hospitalier sur avis médical. Elle donne lieu à l'ouverture d'un dossier administratif comportant des informations relatives à votre identité et à votre protection sociale. Toutes les données recueillies sont strictement confidentielles, les agents hospitaliers étant tenus au secret

LE MÉDECIN est amené à vous examiner et vous soigner. Il vous informe de votre état de santé et prend avec vous les décisions nécessaires. Il peut s'entourer d'avis complémentaires de spécialistes, soit dans l'établissement, soit dans des cabinets médicaux ou des établissements qui disposent d'équipements plus techniques.

Il peut vous recevoir sur rendez-vous, ainsi que les membres de votre famille ou de votre entourage que vous avez désigné.

professionnel pour « tous les faits, informations et documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions ». Les pièces nécessaires qui seront scannées et conservées dans votre dossier administratif sont :

- Votre pièce d'identité (carte d'identité française ou étrangère, passeport, carte de résident, carte de séjour, extrait de naissance)
- Votre carte vitale ou attestation papier correspondante ou Carte européenne d'assurance maladie

ou imprimé E111 ou E112

- Votre carte de mutuelle complémentaire en cours de validité ou

attestation de CMU ou d'Aide Médicale d'Etat ou attestation d'affiliation à une assurance

· La feuille d'accident de travail le cas échéant

· L'ordonnance ou le jugement du tribunal pour les bénéficiaires d'une mesure de protection juridique (tutelle, curatelle, mandat spécial)

· Un justificatif de domicile (quittance de loyer, d'EDF ou de téléphone...) si possible.

Votre identité c'est votre sécurité



Un bracelet d'identification vous est remis à votre admission, à conserver tout au long de votre séjour. Pour votre sécurité, afin de fiabiliser votre identification, les professionnels de santé seront d'autre part amenés régulièrement à vous demander de décliner votre identité. Ces vérifications et le port du bracelet leur permettent de vous identifier correctement et de vous prodiguer le bon traitement et le bon soin.

Les formalités administratives lors de votre sortie

La sortie est, comme l'admission, prononcée par le directeur du Centre Hospitalier sur avis médical.

Le médecin peut décider :

· d'un retour à domicile

· d'un transfert dans un autre établissement,

· d'une mutation au sein du Centre Hospitalier dans un autre service adapté à votre cas (USLD, EHPAD).

Selon les cas, sur prescription médicale et selon votre état, la sortie peut avoir lieu en taxi, VSL, ambulance, ou avec un proche.

Au niveau du service de soins et du secrétariat médical sont remplis et préparés :

· La fiche de liaison IDE (pour le service de soins à domicile ou en cas de transfert vers une autre structure)

· La lettre de liaison ville-hôpital portant les éléments nécessaires à la continuité des soins (Décret n° 2016-995 du 20 Juillet 2016)

· Les ordonnances de sortie et les médicaments pour le jour de la sortie qui correspondent à cette ordonnance.

La sortie donne lieu à la remise de bulletins de situation, destinés à l'employeur, aux caisses de sécurité sociale et à l'établissement d'accueil en cas de transfert. Ils indiquent les dates de séjour sans information d'ordre médical.

Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social et si vous n'avez pas de mutuelle, une partie des frais de séjour est à votre charge. Les frais de séjour sont indiqués dans la fiche « Tarifications Médecine » remise lors de votre admission et affichée sur le panneau d'affichage du bureau des admissions. Ils comprennent, pour chaque journée d'hospitalisation, les éléments suivants :

Un tarif journalier « soins » et un forfait journalier :

Ce tarif journalier « soins » pour les prestations de soins est différent selon le type de séjour (Médecine). Le forfait journalier, pour les prestations d'hôtellerie, s'ajoute au prix de journée.

La prise en charge de ces frais de séjour est toujours conditionnée par la présentation de vos justificatifs (assurance maladie, complémentaire et carte vitale) en cours de validité. Elle varie suivant que vous êtes ou non assuré social :

Si vous n'êtes pas assuré social : vous êtes redevable de la totalité de vos frais d'hospitalisation. Si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour assurer le paiement, faites-en immédiatement part dès votre admission afin d'être mis en contact avec l'assistante sociale. Vous pourrez éventuellement solliciter une autorisation d'échelonnement des paiements auprès du trésorier du Centre Hospitalier.

Si vous êtes assuré social : la majeure partie de la dépense hors supplément (environ 80%) sera réglée directement par l'assurance maladie. Le ticket modérateur (20% restants) sera à votre charge (mutuelle complémentaire le cas échéant).

Vous n'aurez rien à régler dans les cas suivants :

· Si vous êtes pensionné de l'article 115.

· Si vous êtes en accident du travail ou maladie professionnelle : vous devez fournir la déclaration d'accident du travail en 3 volets de votre employeur ou la déclaration de maladie professionnelle et un justificatif de droits à la sécurité sociale.

· Si vous êtes titulaire d'une attestation de droits à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) : les frais seront réglés directement par la sécurité sociale, la Mutualité Sociale Agricole ou par l'organisme complémentaire de référence. Le service social de l'établissement peut vous informer et vous aider dans les démarches d'accès à la CSS.

Si vous êtes de nationalité étrangère :

· Si vous travaillez en France, les documents à fournir sont les mêmes que pour les personnes de nationalité française.

· Si vous ne travaillez pas en France et que vous êtes ressortissant de l'UE, vous devez fournir votre Carte Européenne de Sécurité Sociale.

· Si vous êtes ressortissant d'un pays hors UE, vous devez fournir votre attestation de prise en charge de votre pays ou de l'ambassade.

· Si vous êtes étranger en situation irrégulière, vous pouvez, sous certaines conditions, demander l'Aide Médicale d'Etat (AME). Le service social de l'établissement peut vous informer et vous aider dans les démarches d'accès à l'AME.

Les éventuels suppléments hôteliers à votre charge :

Si vous souhaitez demander à disposer d'une chambre à un lit, vous aurez à compléter la demande par écrit sur le document « chambre individuelle », disponible auprès des équipes soignantes ou au bureau des admissions. Dans ce cas, cette prestation donnera lieu à la facturation d'un supplément qui pourra être pris en charge par votre complémentaire santé selon votre couverture.

Il en sera de même pour la télévision, le casque audio pour les chambres doubles, le téléphone (tarifs affichés dans le bureau des admissions et sur le tableau d'affichage du service).

La facturation des sommes dues :

A l'issue de votre séjour, vous aurez à vous acquitter des frais éventuels vous incombant après prise en charge de la caisse d'assurance maladie et de la mutuelle. Vous recevrez à votre domicile les titres correspondant aux montants restant dus dans les jours qui suivront votre sortie. Vos règlements par chèque bancaire seront à adresser directement à la Trésorerie du CHU de Montpellier en y joignant le talon de paiement détachable de la facture. En cas de non-paiement, le Trésorier est habilité à engager des poursuites à votre encontre.

Votre séjour
En EHPAD et USLD



Le secrétariat médico-social du secteur hébergement se situe dans le bâtiment de la rue Brunel et vous accueille du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.
Les modalités d'admission, les prestations assurées par l'établissement et les informations relatives aux soins et à la surveillance médicale et paramédicale sont spécifiés dans le Règlement de fonctionnement et le Contrat de séjour signé lors de l'admission par le Directeur de l'Établissement d'une part et le résident ou son représentant légal d'autre part.
Les conditions financières (coût de séjour, aide sociale, conditions particulières de facturation en cas d'absence, conditions de résiliation du contrat...) sont également détaillées dans le contrat de séjour pour l'EHPAD et dans le DIPC pour l'Accueil de jour. Les tarifs sont indiqués dans l'avenant joint au contrat de séjour / DIPC.[1]

Les frais de consultation, frais de transport sanitaires et autres frais de prestations de soins sont indiqués dans la fiche « Paiement des factures à caractère médical Ehpad et Usld». Concernant les éventuels suppléments hôteliers, seul le téléphone (appels sortants) sera facturé en supplément.

L'accueil
de vos proches

Vos accompagnants

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous, en accord avec le cadre de santé, dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Une couchette peut être mise gratuitement à sa disposition.

Votre accompagnant pourra prendre ses repas sur place, s'il en fait la demande de préférence 48 heures à l'avance à l'équipe soignante, et à condition d'être muni de « tickets repas accompagnant ». Ces tickets repas sont à acheter directement à la cafétéria du Pôle santé, chemin des Alicantes, pendant les heures d'ouverture (du lundi au vendredi de 12h à 14h). Le tarif des repas est affiché sur le tableau d'affichage à l'accueil de chaque bâtiment.
Votre accompagnant pourra également se restaurer à la cafétéria du Pôle Santé, du lundi au vendredi midi, sans réservation.

[1] *Décret n°2022-734 du 28 avril 2022*

La visite de vos proches

Sauf contre-indication médicale, vos parents et amis peuvent vous rendre visite tous les jours. Les horaires de visite sont affichés en service. Vous pouvez les recevoir dans les salons ou dans votre chambre. Les visiteurs seront priés de quitter la chambre au moment des soins. Il est demandé d'éviter les visites de plus de 4 personnes en chambre simple et de limiter le nombre de visiteurs à 2 à la fois en chambre double, afin de respecter le calme souhaité pour les patients et les résidents. Il est également recommandé d'éviter d'emmener des enfants en bas âge (risque de contagion).

En médecine, les horaires de visite sont de 13 heures à 18 heures. Les visites sont interdites aux enfants de moins de 10 ans.

Les prestations

Pour les résidents en USLD ou EHPAD, les différentes prestations sont détaillées dans le contrat de séjour.

Les valeurs (bijoux, espèces, moyens de paiement)

Le Centre Hospitalier étant un lieu ouvert au public, il est vivement conseillé de vous présenter sans objets de valeur, bijoux ou moyens de paiement. Tous objets personnels et valeurs que vous conserverez seront sous votre responsabilité. Le cas échéant, vous aurez la possibilité d'effectuer un dépôt auprès du secrétariat du bâtiment où vous séjournez. Un inventaire sera réalisé et un reçu vous sera remis. Votre dépôt vous sera restitué, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie. En cas de décès, les valeurs conservées au coffre de la régie feront l'objet d'un dépôt au Trésor Public et l'entourage familial sera orienté vers le Trésor Public de Montpellier.

Les prothèses dentaires et auditives, lunettes, lentilles…

Ces biens personnels nécessaires à votre hospitalisation ne peuvent faire l'objet d'un dépôt ; aussi, ils restent sous votre entière responsabilité. La responsabilité du Centre Hospitalier ne pourra être engagée en cas de perte, vol ou dégradation qu'en cas de faute d'un de ses préposés.

Le coiffeur

Coiffure, pédicure, soins esthétiques… peuvent être assurés par des prestataires extérieurs ayant une convention avec le CH, en ville ou dans l'établissement. Ces interventions sont à régler directement aux professionnels. Un salon de coiffure est à disposition au rez-de-chaussée du bâtiment de la rue Bruno Brunel.



Le courrier

L'expédition et la distribution du courrier sont assurées chaque jour ouvrable. Vous pouvez remettre votre courrier affranchi à l'équipe soignante du service ou au bureau des admissions.

Les élections

Pour les résidents de l'EHPAD et de l'USLD, en période d'élections, vous pourrez voter (voir les modalités avec le cadre de santé).

Le Développement Durable

Le Centre Hospitalier a consigné la démarche de développement durable (DD) dans son projet d'établissement et s'est engagé à la déployer tout au long des années. Elle est structurée autour de plusieurs axes :

- Le management : sensibilisation du personnel aux gestes écoresponsables…
- L'investissement éco-responsable : achats….
- La préservation des ressources énergétiques
- La maîtrise de l'impact environnemental : gestion des déchets, hygiène des locaux…
- Le domaine nutritionnel : éviter le gaspillage alimentaire, sensibilisation du personnel à l'hygiène alimentaire, suivi nutritionnel par la diététicienne…

Voici quelques éco-gestes simples :

- Quand la chambre est chauffée/climatisée, ouvrir la fenêtre que pour le temps de l'aération
- Eteindre la lumière et les appareils quand vous quittez votre chambre
- Ne pas faire couler l'eau inutilement, notamment lors du brossage des dents.

Les distributeurs de boissons

Des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides sont à votre disposition au rez-de-chaussée de chacun des bâtiments. Ils sont gérés par une société extérieure à l'établissement.

Les équipements électriques

Par mesure de sécurité, il est interdit d'installer tout équipement électrique sans accord préalable (guide de sécurité joint au livret d'accueil).

Le linge

Dans tous les services de l'établissement, le Centre Hospitalier prend en charge la literie (draps, taie, couverture, couvre-lit).
En Médecine, vous devez apporter vos affaires de toilette et vous munir de votre linge personnel : effets personnels, pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes de table, linge de toilette ainsi que votre trousse de toilette. L'établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

En USLD ou EHPAD, vous pouvez vous référer au contrat de séjour. Le marquage du linge ainsi que le blanchissage sont pris en charge par l'établissement.
Le linge restant dans l'établissement après une sortie ou un décès doit être récupéré dans un délai maximum de 5 jours. Dans le cas contraire, l'établissement en disposera à sa guise.

Les repas

Les repas sont servis dans votre chambre ou en salle à manger selon les services et en fonction de votre état de santé. Les horaires de repas sont :

- Pour le petit-déjeuner : entre 7h45 et 9h00
- Pour le déjeuner : entre 11h30 et 12h30 (avec café)
- Pour la collation : entre 15h30 et 16h00
- Pour le dîner : entre 18h30 et 19h30 (avec tisane).

Les menus sont élaborés conjointement par le service restauration et la diététicienne ; ils sont aussi variés que possible, en tenant compte de vos goûts et des besoins de votre régime. Le plan alimentaire est constitué d'un cycle de 4 semaines de menus par saison.

Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'une ligne téléphonique directe qui vous permet de recevoir gratuitement vos communications. Sur demande à votre arrivée, vous pourrez également passer des appels vers l'extérieur. Vos communications vous seront facturées à la sortie ou périodiquement en cas de séjour prolongé.

Toute demande de mise en service de ligne téléphonique doit être effectuée pendant les heures d'ouverture du secrétariat (9h00 à 17h00) du lundi au vendredi.

L'usage des téléphones mobiles est autorisé dans le respect des règles de vie en collectivité.

La télévision

En Médecine, un téléviseur de location peut être mis à votre disposition au moment de votre admission (tarifs affichés dans le bureau des admissions et sur le tableau d'affichage du service). Une télécommande numérotée vous sera alors remise par les secrétaires. Elle sera à rendre au secrétariat lors de votre sortie, aux heures d'ouverture du secrétariat.

Le personnel est autorisé à refuser la mise à disposition du téléviseur et d'une ligne téléphonique s'il s'est avéré que des factures liées à ces prestations n'ont pas été soldées lors des séjours précédents. Des casques audio à usage unique sont en vente pour les chambres à 2 lits.

En services USLD et EHPAD, les chambres sont équipées pour recevoir un téléviseur personnel. Plusieurs salons et espaces communs à chaque étage disposent également d'une télévision.

Les langues pratiquées

Les langues étrangères pratiquées au sein du personnel de l'établissement sont l'anglais, l'allemand, l'arabe, l'espagnol, l'italien, le portugais, le russe, le berbère, le roumain et la langue des signes. Ces membres du personnel peuvent être sollicités pour servir d'interprète, à votre demande ou celle des soignants

Les **bénévoles**

En complémentarité avec le personnel, des bénévoles interviennent dans le cadre d'animations collectives mais peuvent également accompagner individuellement un résident ou un patient à sa demande ou après proposition du personnel.

Le bénévole porte un badge comprenant son identité (nom, prénom), son appartenance à une association de bénévoles s'il y a lieu et le logo du Centre Hospitalier. Il agit en accord avec l'établissement. Dans le cadre de cet accord, les bénévoles signent une Charte d'engagement qui les engage à :

- Agir dans le respect des convictions et des opinions de chacun ;
- N'intervenir ni dans le domaine médical, ni paramédical, ni administratif de l'établissement. Le bénévole ne peut se substituer à l'équipe soignante, à la famille ;
- Respecter la confidentialité des informations qui pourraient lui parvenir concernant tant l'institution et le personnel que les résidents ou patients eux-mêmes. Le bénévole est tenu au secret professionnel ;

- Intervenir en liaison avec les animateurs et/ou le personnel soignant en ayant comme interlocuteur privilégié et référent le cadre de santé, responsable des équipes soins ;
- Proposer des interventions formalisées, en toute transparence pour la direction et les responsables ;
- Respecter une obligation d'information réciproque sur la personne suivie ;
- Assurer une régularité et une continuité dans le cadre de l'engagement prévu (par exemple jours et heures qu'il a librement choisis).

Pour obtenir la liste et les coordonnées des associations de bénévoles intervenant dans l'établissement et des bénévoles agissant en leur nom propre, adressez-vous à l'accueil de chaque bâtiment.

Les représentants **du culte**

Vous avez la possibilité de recevoir la visite d'un ministre du culte de votre choix. Seules sont indiquées ci-dessous les coordonnées, sur la ville de Lunel et le département de l'Hérault, des représentants des cultes les plus fréquemment rencontrés. A votre demande, tout sera mis en oeuvre pour effectuer des recherches pour d'autres cultes, en dehors des organismes listés dans le rapport parlementaire français n°2468 considérés comme des mouvements sectaires.

RELIGION CATHOLIQUE

Presbytère :
70 rue Henri de Bornier
34400 LUNEL
(dates, horaires de messes et temps de prière sur le tableau d'affichage de l'accueil des bâtiments Brunel et République

04 67 71 01 48

RELIGION PROTESTANTE RÉFORMÉE

Eglise Protestante
Unie de Lunellois (EPUL)
Président :
Pierre JOURDAN

06 51 25 13 01

RELIGION MUSULMANE

Mosquée de Lunel:
118 Chemin de la Vidourlenque
34400 LUNEL
Iman contacté par le Président de la Mosquée

06 52 11 42 48

RELIGION JUIVE

Synagogue
Association Culturelle Juive:
18 rue F.Fabre
34000 MONTPELLIER
Secrétariat :
45 rue E.Proudhon
34000 MONTPELLIER

04 99 58 35 80

La personne à prévenir

Dès votre entrée, vous pouvez désigner une ou plusieurs personnes à prévenir, pour la durée de votre hospitalisation uniquement. Elle sera informée des données non confidentielles et ponctuelles concernant votre séjour.

La personne de confiance

Loi du 04 mars 2002 relative aux droits du malade et à la qualité du système de santé, article L.1111-6 du Code de la Santé Publique Il vous appartient, si tel est votre souhait, de désigner par écrit une personne de confiance (conjoint, enfant majeur, ami, médecin traitant ou médecin extérieur au CH de Lunel...).

Un formulaire type vous est remis lors de votre admission avec le livret d'accueil.

Cette personne pourra, tout au long de votre séjour, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions concernant votre santé. Dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez révoquer cette désignation à tout moment et désigner librement une nouvelle personne de confiance si vous le souhaitez. Même si le rôle de la personne de confiance et de la personne à prévenir sont bien distincts, rien ne vous empêche de désigner la même personne.

L'information sur votre état de santé

Article L.1111-2 du Code de la Santé Publique Tout au long de votre séjour, ce sont les médecins du service ou le personnel soignant, en fonction de leur champ de compétence, qui vous informeront de votre état de santé, des examens et des traitements qui pourront être proposés. Votre famille ou la personne de confiance peut, sur votre demande auprès du médecin, être informée de votre état de santé.

Le consentement éclairé

Sauf cas d'urgence vitale, aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement, libre et éclairé. Ce consentement sera délivré à la suite d'une réflexion bénéfices-risques approfondie et consciente de votre part, réflexion alimentée par les informations délivrées lors de votre entretien avec le médecin.

Pour les personnes majeures sous tutelle, l'information médicale est délivrée au tuteur. Le majeur sous tutelle a également le droit de recevoir directement l'information et, s'il est apte, de participer à la prise de décision le concernant. Le consentement des tuteurs est nécessaire pour toute intervention médicale, le consentement du majeur est également recherché.

D'autre part, nous sollicitons dès votre admission votre consentement pour le cas spécifique des accidents d'exposition au sang afin de réagir dans les meilleurs délais ainsi que votre acceptation ou votre refus pour être pris en charge par des étudiants.

Le don d'organes

Faire don de ses organes et/ou de certains tissus est un geste généreux et utile pour les malades en attente de greffe. Il peut sauver leur vie ou les aider à mieux vivre. Le don d'organes est réglementé par la loi bioéthique du 7 juillet 2011. En application du principe de consentement présumé du don d'organes, de sa gratuité et de son anonymat, toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou tissus dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.

Vous êtes favorable au don d'organes : parlez -en avec votre famille, faites part de votre décision, portez sur vous une déclaration sur papier libre ou une carte de donneur disponible sur le site de l'agence de biomédecine et de l'association France DOT (www.agence-biomedecine.fr et www.france-adot.org) ou au sein du service.

Vous êtes opposé au don d'organes : dites-le à votre famille, portez sur vous un document indiquant votre refus et inscrivez-vous sur le registre du refus (RNR) par courrier accompagné d'une copie de votre pièce d'identité. Ce refus est révocable à tout moment.

Les directives anticipées

Articles L.1111-4, L.1111-11 à L.1111-13, R.1111-17 à R.1111-20, R.1112-2, R.4127-37 du Code de la Santé Publique. Article L111111 modifié par la loi 2016-87 du 2 février 2016. Selon le Code de la Santé Publique, « toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté ».

L'existence de ces directives est consignée par écrit ; un formulaire type vous est remis avec le livret d'accueil. A tout moment et par tous moyen, les directives anticipées sont révisables et révocables. Elles devront être connues par les médecins qui vous prennent en charge. Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. La décision du refus d'application des directives anticipées, jugées par le médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale, est prise à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire et est inscrite au dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches.

D'autre part, le Centre Hospitalier ne disposant pas de chambre funéraire, en l'absence d'entourage familial et/ou de mandataire judiciaire, ou de choix exprimé dans le cadre d'un contrat obsèques, les corps des défunts sont orientés vers une chambre funéraire ayant conventionné avec l'Etablissement.

La confidentialité, le secret médical et l'anonymat

Lors de votre séjour, vous avez droit au respect de votre vie privée. L'équipe qui vous prend en charge s'engage à garantir la confidentialité des informations vous concernant. Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre arrivée.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Les données vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifié par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et désormais par le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 applicable en France depuis le 25 mai 2018.

Informations relatives au traitement de vos données

Le Centre Hospitalier de Lunel dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant dans le strict respect du secret professionnel. A l'occasion de votre prise en charge, certaines données à caractère personnel vous concernant doivent être traitées, et en particulier, des données de santé à caractère personnel. Ces données sont :

- Des données d'identification
- Des informations sur votre situation personnelle
- Des informations d'ordre juridique
- Des données de santé et autres données sensibles.

Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'informations entre professionnels de santé ou d'échanges d'informations au sein de réseaux sécurisés de soins. Le Centre Hospitalier de Lunel est le responsable du traitement de vos données au sens de la loi informatique et libertés et du RGPD.

La collecte de vos données à caractère personnel a pour finalité d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge sanitaire la plus adaptée à votre état de santé. Elle répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés.

Quels sont vos droits ?

Vous pouvez demander l'accès à vos données, la rectification des données inexactes ou incomplètes ou l'effacement de celles-ci ainsi que leur portabilité ou une limitation du traitement, le cas échéant pour motif légitime. Vous pouvez également vous

opposer au traitement de vos données et définir des directives sur le sort de vos données après votre décès. Pour les traitements de vos données à caractère personnel fondés sur le recueil de votre consentement, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données en joignant une pièce d'identité à votre demande soit :

- Par courriel : dpo@hopital-lunel.fr
- Par courrier postal : Délégué à la protection des données

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur la loi «informatique et libertés» ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

L'accès à votre dossier médical

La communication du dossier médical

La loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé modifie les Articles L.1111-7, L110-4 et R1111-7 du Code de la Santé Publique, et arrêté du 05 mars 2004 modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007

Vous devez faire votre demande auprès de la direction de l'établissement qui se chargera, avec le médecin responsable de votre prise en charge, de vous faire parvenir la copie de votre dossier médical. Nous vous adresserons un formulaire accompagné d'une liste de modalités de consultation et du montant des frais de reproduction et d'envoi. Vous pouvez également demander à consulter gratuitement le dossier médical sur place, notamment lorsque le dossier est particulièrement volumineux. L'établissement met à votre disposition un médecin qui peut vous accompagner dans la lecture du dossier si vous le souhaitez.

Vous pouvez obtenir ou demander à consulter directement le dossier d'une personne dont vous êtes le représentant légal, ou des éléments du dossier d'une personne décédée dont vous êtes l'héritier et l'ayant droit, son conjoint, son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant. Pour cela, vous devez motiver votre demande et indiquer si vous la faites pour connaître les causes du décès, pour défendre la mémoire du défunt ou pour faire valoir vos droits. Nous ne pourrons alors vous communiquer que les éléments répondant au motif invoqué.

Les informations demandées seront fournies sur production des justificatifs d'identité ou de la qualité d'ayant-droit. Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de cinq ans, nous mettrons tout en oeuvre pour vous les communiquer dans les huit jours suivant votre demande, après qu'un délai de réflexion de 48h aura été observé. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans.

La durée de conservation des dossiers médicaux

Article R.1112-9 du Code de la Santé Publique Votre dossier médical est conservé dans un local à archives sécurisé au sein de l'établissement, pendant un délai de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe au sein de l'établissement. Si le dossier comporte des informations concernant une personne décédée moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier ne sera conservé que pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

La mention des actes transfusionnels et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incidents transfusionnels sont conservés pendant trente ans.

Le Dossier Médical Partagé (DMP) - Mon Espace Santé

Le Dossier Médical Partagé est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...Il vous permet de partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner. L'accès à votre DMP est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (médecin traitant, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter et ajouter des documents de santé utiles à la coordination de vos soins. Les professionnels du CH de Lunel font partie des personnes qui peuvent alimenter votre DMP.

Vos Obligations

La bienséance et le respect des règles de la vie en collectivité

· Afin de préserver et respecter les libertés et la quiétude de chacun, nous vous demandons de respecter le matériel du Centre Hospitalier, ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords.

· Il est recommandé aux patients/résidents et visiteurs circulant à l'intérieur de l'établissement d'avoir une tenue vestimentaire décente.

· Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.

· Nous vous prions par ailleurs de ne pas laisser les enfants jouer dans les couloirs, escaliers, ascenseurs et jardins. La responsabilité des parents pourra être engagée pour tout accident ou dégradation.

· Lors des soins dans une chambre à deux lits, le personnel sera amené à vous demander de respecter l'intimité de votre voisin. Merci d'adhérer à ce principe.

· Il vous est demandé de prévenir le personnel de toute sortie du service ou de l'établissement avec votre entourage, sous réserve que le médecin qui vous prend en charge ne vous ait pas déconseillé toute sortie, même accompagnée.

· Les pourboires ne sont pas autorisés.

Le respect d'autrui

· Vous êtes tenu(e) de respecter le

personnel, soignant, administratif, technique et médicotechnique de

l'établissement. Il en va de même pour votre entourage.

· Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel, feront l'objet d'un dépôt de plainte qui pourra aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du code pénal.

· Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.



Interdiction de prendre des photos et de filmer

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos de patients/résidents et/ou de personnels sous peine de poursuites.

En hébergement, lors d'activités, des photos ou des vidéos peuvent être prises par les équipes d'animation. Un formulaire de droit à l'image est transmis pour vous permettre de donner votre accord.

Ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs et respectons les consignes d'hygiène



Le respect des consignes de sécurité

• Pour des raisons d'hygiène et de sécurité des traitements médicaux, l'apport de nourriture extérieure doit se faire en concertation avec l'infirmière du service. Il est recommandé de ne pas stocker de la nourriture dans les chambres. A cet effet, vous voudrez bien vous référer au « Guide des bonnes pratiques » et « Recommandations pour les préparations alimentaires venant de l'extérieur » que vous pouvez vous procurer aux bureaux des admissions.

• L'apport extérieur de médicaments doit être soumis à l'avis du médecin du service. Vous ne devez prendre aucun de vos médicaments habituels sans l'approbation du médecin du service. Ils peuvent être en contradiction avec le traitement hospitalier.

• L'apport et la consommation de boissons alcoolisées sont interdits.

• Il est formellement interdit de modifier les installations électriques existantes, d'utiliser tout appareil électrique tel que réchaud, fer à repasser, couverture chauffante ainsi que les appareils à gaz.

• Dans le cadre de la sécurité et conformément aux textes en vigueur en matière d'usage du tabac dans les lieux publics, il n'est toléré de fumer ou de vapoter que dans certains espaces bien identifiés et conformes à la réglementation. Votre responsabilité pourra être engagée pour non-respect de cette consigne.

• Les animaux sont interdits à l'intérieur du Centre Hospitalier sauf chiens d'assistance.

Le respect des consignes de sécurité incendie

Le personnel du Centre Hospitalier est formé régulièrement à la sécurité incendie. Un référent sécurité incendie est présent dans l'établissement. Un guide sécurité vous est remis avec ce livret d'accueil.

• Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

• Respectez les consignes d'évacuation qui vous seront données par le personnel et qui sont affichées dans chaque service.

Le système de vidéo-protection

Le Centre hospitalier de Lunel est équipé d'un système de vidéo-protection destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras sont situées à l'entrée des 3 bâtiments et dans les couloirs. Le délai de conservation des enregistrements est de 1 mois. Le droit d'accès s'exerce auprès du directeur de l'établissement.

La Qualité et la **Sécurité des soins**

Les évènements indésirables graves et dommages liés aux soins

Article L.1142-4 du Code de la Santé Publique L'établissement est engagé dans une politique continue de la qualité des soins et de gestion des risques. La probabilité d'un événement indésirable grave n'est pas nulle, sa survenue est toujours à déplorer. Dans cette situation difficile, le patient ou sa famille doit être tenu informé d'un dommage lié aux soins. Ce n'est pas seulement un devoir moral ou éthique mais une obligation légale inscrite dans la loi du 4 mars 2002 : « Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, ou ses ayants-droits si la personne est décédée, ou le cas échéant (patient mineur ou sous tutelle) son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage. Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix ».

Tout événement indésirable est tracé dans le dossier patient. Le Centre Hospitalier de Lunel s'est organisé de façon à pouvoir assurer une telle annonce et à proposer un soutien psychologique le cas échéant.

Vos plaintes, réclamations et éloges

Articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique et CASF.

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement (Directeur de l'établissement), soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévu à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la CDU. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission

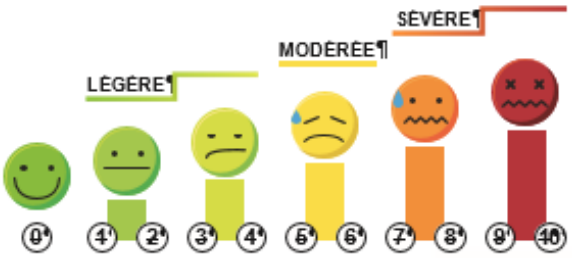


La lutte contre les infections associées au soins

Une infection liée aux soins est une infection contractée au Centre Hospitalier. La survenue d'une infection de cette nature est souvent assujettie à des facteurs extra-médicaux non prévisibles. Convaincu de la nécessité de prévenir ce type d'infection, l'établissement s'est depuis plusieurs années engagé dans la démarche de lutte contre les infections liées aux soins. Le programme annuel de lutte contre les Infections nosocomiales défini par la CME se décline en actions et enquêtes, mais aussi en formation des agents ou en information de la clientèle. Il vous est présenté de façon synthétique dans la plaquette remise avec ce livret d'accueil, ainsi que les indicateurs concernant la sécurité du patient.

Le principe de précaution est appliqué dans l'établissement et fait l'objet d'un protocole. Nous serons dans certaines situations amenés à vous demander d'appliquer des règles d'hygiène (patient en isolement par exemple).

La lutte contre la douleur



La douleur n'est pas une fatalité. Il existe des traitements et des techniques qui permettent de prendre en charge efficacement la douleur. Un contrat d'engagement contre la douleur vous est remis avec ce livret d'accueil. Le personnel qui vous accompagne tout au long de votre hospitalisation montre un réel intérêt dans cette prise en charge. Leur réflexion a permis de mettre en place une évaluation de la douleur. Le médecin adaptera la prescription. N'hésitez pas à demander au médecin ou à l'infirmière des explications pour bénéficier du meilleur traitement adapté à votre cas.

La lutte contre la dénutrition

La lutte contre la dénutrition est une préoccupation des professionnels de santé de l'établissement. Une prise en charge adaptée à votre situation vous sera proposée après avis médical et de la diététicienne.

Promouvoir la bientraitance

· Promouvoir la bientraitance dans tous les services du CH de Lunel et impliquer tous les professionnels.

· Remettre constamment en question, dans le cadre d'un projet collectif, ses pratiques professionnelles, quelle que soit sa place dans l'établissement

· Développer la qualité relationelle à la personne soignée ou résidente visant à promouvoir:

· Le respect et la dignité, de la capacité de la personne soignée à décider pour elle même

· Le respect de la liberté et des droits de l'usager et de ses proches

· Le respect de la prise en compte de ses besoins et attentes spécifiques et de ceux des proches

· Le souci de la préservation de l'autonomie

Votre information

Toute personne séjournant au CH de Lunel peut consulter :

· Les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers (patients, résidents, entourages),

· Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de certification et les indicateurs nationaux.

Ces documents sont mis à disposition sur demande à l'accueil de chaque bâtiment et sur les tableaux d'affichage.