



# LIVRET D'ACCUEIL SOMMAIRE



- 3 Édito
- 4 Plan d'accès
- 5 Les hôpitaux de Luchon
- 6 Notre engagement qualité
- 6 Notre engagement pour la lutte contre la douleur
- 8 Les Services de Soins Médicaux et de Réadaptation (S.M.R.)
- 10 Votre accueil
- 10 Votre séjour
- 14 Votre sortie
- 15 Vos droits
- 18 Charte de la personne hospitalisée
- 19 Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- 24 Chartes des droits et libertés de la personne âgée dépendante

## LE LIVRET D'ACCUEIL DES HÔPITAUX DE LUCHON

est une publication du Groupe BUCEREP qui en a assuré la création graphique, la mise en page, l'impression et la régie publicitaire.

**B** Groupe BUCEREP  
54 bis, rue Alsace-Lorraine ■ BP 41435 ■ 31014 Toulouse Cedex 6  
■ Tél : 05 61 21 15 72 ■ Fax : 05 61 21 15 72 ■ Email : [contact@bucerep.com](mailto:contact@bucerep.com)  
■ [www.bucerep.com](http://www.bucerep.com) ■ Dépot légal : à Parution - Toute reproduction interdite



FLASHEZ  
CE QR CODE

et téléchargez la version  
numérique du livret

# Les Thermes de Luchon se réinventent pour vous



Thermes de  
**LUCHON**

RHUMATOLOGIE  
VOIES RESPIRATOIRES  
CURES LIBERTÉ

**PROGRAMMEZ VOTRE CURE**  
Saison thermale 2024  
du 4 mars au 16 novembre

Thermes de Luchon - Cours des Quinconces - 31110 Bagnères-de-Luchon  
Infos / réservations : 05 61 94 52 52 - [www.thermes-luchon.fr](http://www.thermes-luchon.fr)

## L'aide à domicile sur-mesure

Réseau national d'aide à domicile  
pour les personnes âgées

**05 32 11 00 45**

1 ter rue du Général Lapène  
31800 Saint-Gaudens



**Petits-fils**  
SERVICES AUX GRANDS-PARENTS



[petits-fils.com](http://petits-fils.com)



### L'ADMR près de chez vous !

#### SAAD de Luchon

Secteur d'intervention Luchon / Saint-Béat  
Maison des Services du Comminges  
10 Rue nationale - 31210 Montréjeau  
05.61.79.16.50

#### SSIAD « Pays de Luchon »

Secteur d'intervention Luchon  
Rue le Bié - 31110 Montauban de Luchon  
05.62.00.39.69

#### SSIAD « Garonne Layrisse »

Secteur d'intervention Saint-Béat  
Maison de santé de Marignac  
2 bis Rue des Usines - 31440 Marignac  
05.61.94.33.08



1<sup>er</sup> réseau national  
et associatif de  
service à la personne

### Pourquoi choisir l'ADMR ?

- × Professionalisme : Des intervenants qualifiés et formés.
- × Proximité : Une équipe proche de chez vous, disponible et à l'écoute.
- × Personnalisation : Des services adaptés à vos besoins spécifiques.

#### SAAD Service d'aide et d'accompagnement à domicile :

- Aide à la vie quotidienne
- Aide aux courses
- Entretien du domicile
- Accompagnement social
- Aide aux repas

#### SSIAD Service de soins infirmiers à domicile :

- Soins infirmiers
- Aide à la toilette
- Aide à la mobilité



# LIVRET D'ACCUEIL ÉDITORIAL

## Bienvenue aux Hôpitaux de Luchon

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous êtes accueilli(e) au sein d'un des services des Hôpitaux de Luchon.

Permettez-nous d'abord, de vous souhaiter la bienvenue, au nom de l'ensemble du personnel de l'établissement.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous permettre de mieux connaître nos activités et de vous fournir les renseignements utiles et pratiques, à chaque étape de votre séjour dans notre établissement.

Vous offrir une qualité d'accueil et de prise en charge optimale constitue la priorité quotidienne de toutes nos équipes, que ce soit au niveau du secteur sanitaire en service SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation) ou au sein de nos deux résidences pour personnes âgées (EHPAD).

Les Hôpitaux de Luchon sont engagés depuis plusieurs années déjà, dans une politique de qualité et de sécurité des soins, centrée sur la prise en charge du patient. L'ensemble des services de l'établissement qu'ils soient médicaux, techniques, logistiques ou administratifs sont mobilisés pour améliorer la qualité des prestations et assurer la satisfaction des usagers.

L'évaluation de nos pratiques professionnelles et la dynamique de notre démarche qualité/gestion des risques sont régulièrement évaluées et certifiées par la Haute Autorité de Santé.

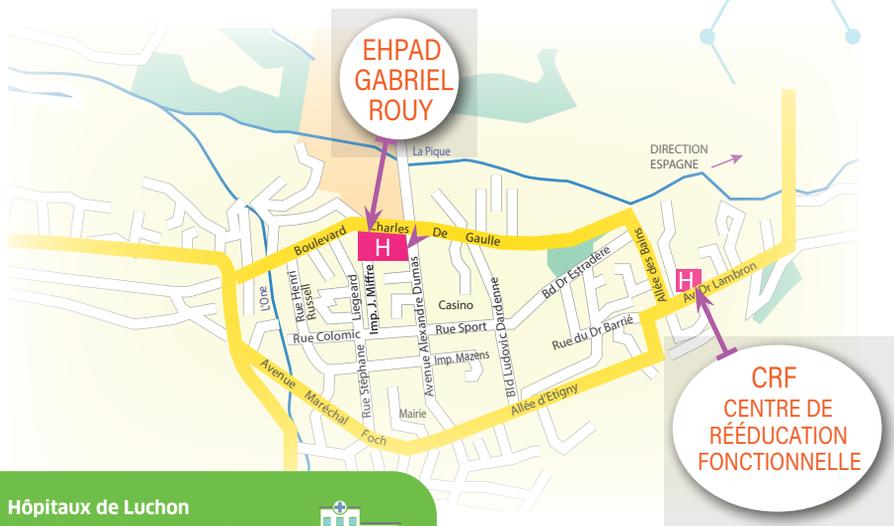
Dans le cadre du processus d'amélioration continue de la qualité des soins et des prestations, nous avons associé les représentants des usagers à la vie de l'établissement et nous attachons une importance particulière, au recueil de vos avis et impressions sur votre séjour.

Aussi, pour nous aider dans notre démarche, nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction que vous trouverez annexé à la fin de ce livret. Vos remarques nous sont utiles pour engager des actions destinées à améliorer encore la qualité des prestations.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

**Le Directeur, Bertrand PERIN**

## Localisation des établissements des sites sur Luchon



### Hôpitaux de Luchon

202 lits et 16 places d'HDJ  
5 Cours des Quinconces - BP 88  
31110 BAGNÈRES DE LUCHON

Tél. : 05.61.79.93.00 - Fax : 05.61.79.93.13

Mail : direction-hdl@hopitauxluchon.fr



## Un peu d'histoire...

Dès 1750, on relève la présence d'une structure d'accueil destinée à faciliter l'accès de la population aux sources thermales et aux établissements thermaux. Cependant, la création de l'Hôpital en tant qu'entité juridique ne fut concrétisée que le 21 juillet 1856, par la signature d'un décret Impérial. Historiquement, hôpital et thermalisme ont donc été étroitement associés, comme en témoigne l'ancienne terminologie « d'hôpital thermal » qui figure encore sur l'une de nos façades. L'hôpital de LUCHON est donc un lieu chargé d'histoire qui a évolué au fil du temps pour adapter son offre de soins au contexte des différentes époques qu'il a traversées. Les différentes activités de soins réparties sur plusieurs édifices distants géographiquement, sont à l'origine de la dénomination juridique « Hôpitaux de Luchon » qui a été adoptée dès 1932.

## Présentation générale des Hôpitaux de Luchon

Les Hôpitaux de Luchon qui vous accueillent aujourd'hui font partie des établissements publics de santé qui assurent une mission de service public hospitalier. Ils permettent à la population de la région d'accéder à une offre de soins de qualité avec des équipes médicales et soignantes disponibles et disposant des compétences reconnues, pour assurer une activité de rééducation et de réadaptation en service de Soins Médicaux et de Réadaptation et pour répondre à une demande d'hébergement en résidence pour personnes âgées dépendantes.

La Direction est assurée par Bertrand PERIN dans le cadre d'une direction commune avec le Centre Hospitalier Comminges Pyrénées à Saint-Gaudens. Il est assisté par des directeurs adjoints qui interviennent sur le site des Hôpitaux de Luchon.

**La gouvernance des Hôpitaux de Luchon** est assurée dans le cadre d'un **Directoire** qui travaille en concertation étroite et sous le contrôle d'un **Conseil de Surveillance**, avec les différentes instances consultatives qui participent à la gestion de l'établissement, en particulier avec la **Commission Médicale d'Etablissement** et avec le **Comité Social d'Etablissement**.

**Le Conseil de Surveillance**, présidé par **Monsieur Éric AZÉMAR**, maire de Luchon, est composé d'élus locaux (Président de la communauté de commune et Conseiller départemental), de représentants du personnel, de représentants des usagers, ainsi que de personnalités qualifiées désignées par l'ARS.

## Quelques chiffres... (sources 2022)

Chaque année, les équipes des Hôpitaux de Luchon :

- assurent la prise en charge d'un millier de patients en en service de SMR pour 18 593 journées d'hospitalisation complète
- reçoivent environ 138 patients en hospitalisation de jour pour près de 3 232 journées
- assurent la prise en charge de 110 résidents en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- enregistrent 1 450 actes de radiologie pour les patients en interne et 1 733 actes externes

Pour cela, les Hôpitaux de Luchon dispose de :

- 250 professionnels, comprenant une équipe médicale, des personnels paramédicaux et soignants, des agents administratifs, logistiques et techniques.
- 17 Millions d'€ de budget de fonctionnement annuel.

## Capacité d'accueil des Hôpitaux de Luchon

Les Hôpitaux de Luchon proposent un accueil en service de Soins Médicaux et de Réadaptation, ou en secteur Médico-social.

- **Le secteur sanitaire SMR** installé sur le Centre de Rééducation Fonctionnelle offre, sur deux sites, une capacité de 70 lits en hospitalisation complète et 16 places d'hospitalisation de jour :

### Centre de Rééducation Fonctionnelle (CRF)

70 lits

5 Cours des Quinconces - BP 88 -  
31110 BAGNERES DE LUCHON

Tél. : 05.61.79.93.00 - Fax : 05.61.79.93.13

Mail : direction-hdl@hopitauxluchon.fr

## En hospitalisation complète et lorsque cela est possible en hospitalisation de jour

SMR Locomoteur  
SMR Système nerveux  
SMR Polyvalent

- **Le secteur médico-social** est constitué de deux résidences pour personnes âgées offrant une capacité d'accueil de 132 résidents d'EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

### EHPAD Gabriel Rouy

Capacité 50 lits

1 bd Charles De Gaulle

31110 BAGNERES DE LUCHON

Tél. : 05.61.94.81.14

Fax : 05.61.94.81.11

direction-hdl@hopitauxluchon.fr

### EHPAD Noëlie Sécaïl

Capacité : 82 lits

Route du Col des Ares

31510 ANTICHAN DE FRONTIGNES

Tél. : 05.31.07.08.00

Fax : 05.31.07.08.78

direction-hdl@hopitauxluchon.fr

## ► LA RADIOLOGIE :

L'établissement dispose d'un plateau technique permettant l'accès à des actes d'imagerie médicale conventionnelle. Il est accessible sur rendez-vous à tous les patients hospitalisés et aux externes munis d'une prescription médicale.

## ► LES CONSULTATIONS EXTERNES :

Les Hôpitaux de Luchon proposent sur rendez-vous, des Consultations externes spécialisées en gynécologie, rhumatologie, médecine physique et de réadaptation notamment.

**Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil.**

## Notre engagement qualité et gestion des risques

La démarche d'amélioration continue de la qualité fait partie intégrante de la prise en charge des patients et des résidents accueillis dans l'établissement.

Notre engagement qualité repose sur une démarche d'évaluation continue des pratiques professionnelles. Le niveau de qualité est régulièrement évalué par la Haute Autorité de Santé dans le cadre des procédures de certification.

Les rapports de certification sont accessibles au public depuis le site internet de la Haute Autorité de Santé. [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### ► POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La prévention des infections qui peuvent être contractées à l'hôpital fait partie des priorités relatives à la sécurité des soins. Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est mis en place en collaboration avec le CHCP. Des informations sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales sont affichées dans les halls d'accueil et sont disponibles à votre demande, auprès du bureau des admissions.

Ces documents comprennent notamment :

- Les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins
- Le suivi de l'écologie bactérienne
- Le nombre de signalement d'infections nosocomiales
- L'évaluation de la qualité des pratiques professionnelles dispensées par les professionnels de soins

La mise en œuvre et le contrôle de ces actions se font sous l'égide :

- Du président du CLIN
- De l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH)
- De l'infirmière hygiéniste en collaboration avec les cadres de l'établissement

Afin de garantir la sécurité des soins, les professionnels respectent des précautions dites standards. **L'hygiène des mains constitue le fondement de ces mesures dans la prévention des infections.**

Des solutions hydro-alcooliques sont à la disposition des professionnels, des visiteurs et des patients pour assurer une hygiène des mains de qualité.

Au cours de votre séjour, des mesures d'isolement peuvent vous être prescrites. Elles sont destinées à vous protéger des risques infectieux et à limiter la transmission des germes. Les professionnels de l'établissement sont à votre disposition pour vous expliquer l'intérêt des mesures à respecter autant pour vous que pour votre entourage. Votre collaboration et celle de votre entourage est essentielle pour en garantir l'efficacité.

### Pour vos visiteurs, certaines consignes seront à respecter :

- ne pas se rendre auprès d'un patient lorsqu'on est soi-même porteur d'une maladie qui peut être contagieuse (grippe, gastroentérite, angine, rhinopharyngite...);
- éviter de s'asseoir sur le lit du patient ;
- éviter de toucher les équipements et les matériels de soins ;
- se désinfecter les mains à la Solution Hydro-alcoolique en arrivant et à la fin de chaque visite.

### ► POLITIQUE DE PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



La lutte contre la douleur est une priorité de santé publique et constitue un des éléments de la politique d'amélioration de la qualité des soins. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a pour missions :

- d'informer les usagers (cf. contrat d'engagement contre la douleur page 24)
- d'organiser la prise en charge de la douleur au sein de l'établissement
- d'informer et former les personnels de santé
- de mettre en place au sein des services des protocoles de prise en charge de la douleur.

### LUTTER CONTRE LA DOULEUR CONTRAT D'ENGAGEMENT

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

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

#### PREVENIR

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens, piqûres, pansements...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme la toilette, un transfert, ou en salle de rééducation...

## RECOMMANDATIONS POUR L'HYGIÈNE DES MAINS !

**JE ME FRICTIONNE LES MAINS** à l'aide des distributeurs de solution hydro alcooliques à disposition

- > Avant et après avoir rendu visite à un malade,
- > Avant et après être allé aux toilettes,
- > Avant de prendre un repas,
- > Avant et après m'être mouché,
- > Lorsque j'ai les mains souillées.



### **TRAITER, SOULAGER**

- Les douleurs aiguës post chirurgicales comme le mal au dos, les rhumatismes
- Les douleurs d'origine neurologique qui nécessitent une prise en charge spécifique.

### **VOUS AVEZ MAL, VOTRE DOULEUR PARLONS-EN**

- Dans cet établissement, les équipes soignantes sont formées à la prise en charge globale de la douleur
- La douleur s'évalue, le personnel soignant utilise différents outils d'évaluation de la douleur adaptés à votre situation
- Cette évaluation sera faite systématiquement et de façon régulière au cours de votre séjour
- Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur
- Mais certaines douleurs, même sévères, peuvent nécessiter des traitements non médicamenteux tout aussi efficaces comme : les massages, la physiothérapie, le soutien psychologique, la relaxation...

**Vous êtes acteur dans la prise en charge de votre douleur.**

**Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.**

## **► POLITIQUE DE GESTION DES MÉDICAMENTS**

La Pharmacie à Usage Intérieur des Hôpitaux de Luchon assure l'achat, la gestion et la dispensation des produits de santé aux patients hospitalisés et des résidents de l'EHPAD Gabriel ROUY et de l'EHPAD des Frontignes Noëlie Sécaïl à Antichan : médicaments, dispositifs médicaux stériles et gaz médicaux. Elle travaille en étroite collaboration avec les équipes soignantes et contribue à l'amélioration et à la sécurisation de la prise en charge des patients et des résidents.

Le traitement médical est un élément important dans la prise en charge thérapeutique d'un patient à l'hôpital.

### **Hospitalisation programmée et traitements médicamenteux personnels : Que faire ?**

Vous devez apporter :

#### **1 - Vos traitements médicamenteux en cours.**

À votre arrivée, tous vos traitements médicamenteux personnels seront à remettre aux infirmiers qui les garderont en sécurité. Ils pourront être utilisés dans le cas où les produits ne seraient pas disponibles à l'hôpital ou que la pharmacie hospitalière n'est pas en mesure de les obtenir dans un délai acceptable (en 24 à 48h) après accord du prescripteur. Afin de rationaliser les coûts, le pharmacien définit la composition du livret thérapeutique avec la participation des praticiens hospitaliers.

**Le livret thérapeutique** est un élément essentiel de la sécurisation du circuit du médicament. C'est un document listant les produits pharmaceutiques à utiliser préférentiellement dans l'établissement. Dans le cas où les médicaments qui vous étiez prescrits ne figurent pas dans le livret thérapeutique des Hôpitaux de Luchon, plusieurs options seront étudiées :

- substitution par un générique possible sans avoir besoin de l'accord du prescripteur.
- substitution par un équivalent possible sur proposition de la pharmacie et après accord du prescripteur.
- suspension temporaire du traitement durant l'hospitalisation et après accord du prescripteur.
- prescription nominative avec justification de la demande pour commande exceptionnelle.

**Pendant votre séjour**, vous devrez prendre uniquement les médicaments donnés par une infirmière du service.

**Au moment de la sortie**, si vos traitements sont inchangés, vos médicaments personnels vous seront restitués.

Si votre traitement a été modifié par le médecin hospitalier, vous bénéficierez d'une nouvelle ordonnance avec vos nouveaux traitements. Afin d'éviter tout risque d'erreur de prise médicamenteuse à votre domicile, les anciens traitements pourront être acheminés à la pharmacie hospitalière pour être détruits.

### **2 - Toutes les ordonnances associées à vos traitements médicamenteux en cours**

La mise à disposition de l'ensemble des ordonnances des médicaments en cours permet :

- au personnel médical d'identifier la liste exacte et complète des médicaments pris au domicile avant votre hospitalisation,
- de comprendre votre prise en charge et de l'ajuster au mieux et en sécurité,
- et de contacter votre médecin traitant et/ou votre pharmacien en cas d'interrogations sur vos médicaments et posologies.

#### **Localisation de la pharmacie :**

1er étage du Centre de Rééducation Fonctionnelle  
5 Cours des Quinconces - BP 88  
31110 BAGNÈRES DE LUCHON

#### **Horaires d'ouverture :**

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

#### **Pour contacter la pharmacie :**

Téléphone : 05 61 79 94 32

Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) est présidé par le pharmacien de l'établissement.

Il participe, par ses avis, à l'élaboration :

- de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement (livret thérapeutique) ;
- des recommandations en matière de prescriptions et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse.

# Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

## ► LES SMR SPECIALISÉS

### Hospitalisation complète

Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Nos services de SMR assurent les missions suivantes : des soins médicaux, curatifs et palliatifs, de la rééducation et réadaptation, des actions de prévention et d'éducation thérapeutique ainsi que la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale et sociale.

### • SMR spécialisé mention « Locomoteur »

L'orientation vers ce service est indiquée pour des patients ayant subi un acte chirurgical ou un traitement orthopédique pour une affection de l'appareil locomoteur et pour lequel l'intérêt d'une rééducation dans le cadre d'une hospitalisation est médicalement reconnu.

L'établissement offre aux patients pris en charge dans cette unité identifiée :

- une rééducation intensive, pluridisciplinaire.
- des moyens humains adaptés. Les recommandations de la SOFMER2 apportent une évaluation des moyens nécessaires permettant d'offrir des soins de qualité et correspondant au niveau de technicité attendu ;
- un équipement technique adéquat avec des espaces de rééducation comportant des équipements d'électro-physiothérapie, une installation de balnéothérapie, un plateau d'ergothérapie avec équipement pour la rééducation analytique et globale du geste et de la fonction, la réalisation de petits appareillages et la réadaptation au milieu familial, un plateau de kinésithérapie qui met en œuvre différentes techniques de physiothérapie, le réentraînement à l'effort.

### Peuvent relever de cette prise en charge :

- les pathologies traumatolo-orthopédiques du membre inférieur ou du membre supérieur en cas de dépendance fonctionnelle, ou de douleur
- les polytraumatisés, les fractures du bassin,
- les affections douloureuses du rachis en particulier après chirurgie,
- les amputés du membre inférieur qui nécessitent la mise en place d'un appareillage,
- les pathologies infectieuses de l'appareil locomoteur (ostéite, arthrite).

### • SMR spécialisé mention « Système nerveux »

Cette prise en charge a pour objectif d'accueillir les personnes souffrant d'affections du

système nerveux entraînant une dépendance et exposant à des complications directement ou indirectement liées à l'affection neurologique.

### Peuvent relever de cette prise en charge :

- les accidents vasculaires cérébraux ;
- les traumatismes crâniens graves à la sortie d'une structure d'éveil et dont l'état de conscience permet une rééducation
- les maladies de Parkinson et autres symptômes extrapyramidaux ;
- les scléroses en plaques ;
- les pathologies médullaires en dehors des blessés médullaires récents ;
- les scléroses latérales amyotrophiques ;
- les polyradiculonévrites, les polynévrites sévères ;
- les maladies musculaires (dystrophies musculaires, myopathies) ;
- les affections neuro dégénératives.

### Hospitalisation de jour

L'unité d'hospitalisation de jour est ouverte du lundi au vendredi inclus, de 8h30 à 16h30, hormis les jours fériés. Vous pouvez bénéficier de séances de rééducation fonctionnelle individuelle ou collective avec un accès à la balnéothérapie en fonction de la prescription médicale.

La balnéothérapie est soumise à un règlement intérieur particulier qui est affiché à l'entrée du service. Nous vous remercions de respecter les consignes d'accès visant à garantir la qualité de l'eau et à assurer votre sécurité.

L'équipe pluridisciplinaire de rééducation met en œuvre un projet thérapeutique personnalisé et réévalué tout au long de votre séjour pour favoriser la récupération motrice et le retour à l'autonomie.

### L'HTNM (hébergement temporaire non médicalisé)

Ce dispositif s'adresse **au patient** dans le cadre de son parcours de soins. L'HTNM permet au patient de résider dans un hôtel ou autre structure prévue à cet effet non loin de son lieu de prise en charge.

Cette prestation est prescrite par un médecin de l'établissement selon certains critères d'éligibilité (Art. R. 6111-52 du code de la santé publique).

Le patient doit être autonome : l'autonomie est évaluée sur les plans moteur et cognitif. En cas d'autonomie insuffisante, la possibilité de mobiliser la présence d'accompagnant du patient doit être prise en compte pour la réévaluation de l'éligibilité.

Le dispositif concerne uniquement les patients mais ceux-ci peuvent être accompagnés d'une autre personne, voire de deux accompagnateurs s'ils sont mineurs.

Aucun soin n'est réalisé dans le lieu d'hébergement temporaire par l'établissement de santé excepté ceux de télé-médecine ou télé-soin si besoin.

Ce dispositif vise à plus de souplesse pour les équipes soignantes et plus de confort pour les patients.

## ► LE SERVICE DE SMR POLYVALENT

Le SMR polyvalent prend en charge les patients qui nécessitent un suivi médical non spécialisé, les patients nécessitant une rééducation de durée limitée ou ne pouvant pas participer à un programme de rééducation complexe et intensif.

Le SMR polyvalent offre aux patients une prise en charge rééducative adaptée à leurs besoins et au projet thérapeutique personnalisé établi entre le patient et l'équipe pluridisciplinaire. Les techniques de rééducation et de réadaptation mises en œuvre ont pour objectif de permettre une récupération physique et psychologique et un entretien des fonctions cognitives.

## ► PRÉSENTATION DES ÉQUIPES QUI ASSURENT VOTRE PRISE EN CHARGE

Durant votre séjour, vous serez entouré(e) par de nombreux professionnels de santé :

### • Une équipe médicale composée de :

Praticien Hospitalier spécialisé en Médecine Physique et de Réadaptation

Praticien Hospitalier spécialisé en Rhumatologie

Praticien Hospitalier spécialisé en Médecine Physique et de Réadaptation

Praticien Hospitalier spécialisé en Gériatrie

L'un des médecins sera plus particulièrement responsable de votre prise en charge médicale.

Il est chargé d'organiser vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe hospitalière. Il vous informera sur le diagnostic, les examens et traitements prescrits. Il assurera la relation avec votre médecin traitant et il définira avec vous les conditions de votre sortie.

Praticien Hospitalier spécialisé en pharmacie

### • Consultations spécialisées

Gynécologie

**Pour prendre un rendez-vous ou pour contacter le secrétariat :** Téléphone : 05 61 79 94 25

### • Accès à un plateau technique de radiologie :

L'établissement dispose d'un plateau technique de radiologie médicale qui permet la réalisation d'actes d'imagerie médicale conventionnelle. Ce service de téléradiologie est accessible aux patients hospitalisés et à l'ensemble de la population du territoire sur rendez-vous.

### Horaire d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

### Pour contacter le service radiologie :

Téléphone : 05 61 79 93 20



## LES MANIPULATEURS EN IMAGERIE MÉDICALE

réaliseront les clichés conformément à la prescription d'examen de radiologie qui vous aura été établie. Ils les transmettront via un service de téléradiologie au Centre Hospitalier Comminges Pyrénées pour interprétation ensuite par un médecin radiologue. Un compte-rendu sera transmis à l'équipe médicale du service où vous êtes hospitalisé ou à votre médecin traitant pour les externes.

### Une équipe soignante pluridisciplinaire composée de :

**CADRE DE SANTÉ.** Il gère l'ensemble de l'unité de soins et coordonne les soins qui vous sont dispensés. Il se tient à votre disposition pour recueillir vos demandes et vos observations.

**LES INFIRMIER(ÈRE)S (Badge jaune)** travaillent en étroite collaboration avec les médecins. Ils ou elles dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.

**LES AIDES SOIGNANT(E)S (Badge vert)** s'occupent de vos soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmier(e). Ils vous accompagnent dans les activités de votre vie quotidienne, contribuent à votre bien-être et à vous faire recouvrer, dans la mesure du possible, votre autonomie.

**LES AGENTS DE SERVICES HOSPITALIERS (Badge bleu)** assurent des tâches hôtelières de brancardage et l'entretien de votre chambre et du service et participent à votre confort.

**LES ASSISTANT(E)S MÉDICOADMINISTRATI(VE)S** ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elles assurent les prises de rendez-vous, la frappe du courrier médical et sa transmission à votre médecin traitant. Elles veillent à la bonne gestion de votre dossier médical.

**LES ASSISTANTES SOCIALES / ASSISTANTS SOCIAUX** vous aideront à résoudre vos problèmes d'ordre social, professionnel, administratif et juridique. Elles vous informent de vos droits et vous aideront éventuellement à les faire valoir. Elles peuvent se rendre à votre chevet si vous en faites la demande. Elles évalueront, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées à votre situation. Elles assureront dans votre intérêt le relais avec les partenaires extérieurs.

### Pour les rencontrer :

- Adressez-vous à l'équipe soignante
- Contactez directement le service social en composant :

**pour le CRF** le 94 24 ou le 05 61 79 94 24

**D'AUTRES PROFESSIONNELS** contribuent également à la qualité de vos soins et de votre séjour :

- **Les psychologues** : un/e psychologue offre un temps d'écoute au sein des Hôpitaux de Luchon aux personnes qui rencontrent des difficultés personnelles, familiales, sociales, médicales... Vous pouvez faire une demande pour le/a rencontrer auprès des équipes soignantes.

- **Les professionnels du plateau technique (Badge orange)** manipulateurs en électroradiologie, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, diététiciens, préparateurs en pharmacie, brancardiers,...

- **les professionnels administratifs et techniques** agents administratifs, cuisiniers, agents logistiques et techniques...

### LES ÉTUDIANTS

Les Hôpitaux de Luchon accueillent un grand nombre d'étudiants en stage pour suivre un enseignement pratique. Ils peuvent participer aux soins sous la responsabilité du personnel soignant, sauf opposition de votre part.

**Afin de reconnaître aisément les différents professionnels, le prénom et la fonction de chacun figurent sur leur tenue. Il vous est demandé de respecter les personnels dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient soignants ou non.**

**Veillez également à respecter les horaires de visite des médecins, et l'organisation des soins du service.**

## Votre accueil

Le service d'accueil et d'admissions est à votre disposition pour réaliser les formalités liées à votre admission et instruire votre dossier administratif.

S'agissant d'une admission programmée, une préadmission peut être réalisée pour faciliter votre prise en charge et vous éviter ainsi les formalités administratives le jour de votre hospitalisation.

- **Contactez directement le bureau des admissions en composant le 05 61 79 94 20**

### ► DES DÉMARCHES INDISPENSABLES POUR L'ADMISSION

L'admission dans l'établissement est prononcée en fonction de votre dossier médical et des places disponibles, par la Commission d'admission, qui comprend la participation des médecins, du pharmacien, des cadres de santé et de la responsable du bureau des entrées.

### ► LES DOCUMENTS À PRÉSENTER POUR VOTRE ADMISSION

Lors de votre entrée, vous devez vous munir des documents suivants :

- Une pièce d'identité
- Votre attestation d'assuré social et votre carte vitale à jour.



Carte mutuelle  
Carte de  
tiers payant

*Votre carte Vitale atteste de vos droits à l'assurance maladie et contient toutes les informations nécessaires au remboursement de vos soins et à votre prise en charge en cas d'hospitalisation. La mise à jour de votre carte Vitale doit être réalisée chaque année et à chaque changement de situation. Une borne disponible sur l'établissement permet de réaliser cette mise à jour.*

- L'imprimé fourni par votre employeur pour les accidents du travail

- Votre carte mutuelle ou votre carte de caisse complémentaire

- Si vous êtes bénéficiaire de la PUMA (protection universelle maladie), l'attestation correspondante

- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L115 du code des pensions militaires, votre carnet de soins gratuits,

- Si vous ne bénéficiez d'aucune assurance, il vous sera demandé de verser un acompte dont le montant sera fixé en fonction de la durée prévisible de votre hospitalisation.

Dans le cas d'un séjour prolongé, une facturation mensuelle partielle sera établie à la fin du deuxième mois de votre hospitalisation.

### BIEN IDENTIFIER, C'EST BIEN SOIGNER !

L'identification des patients est une préoccupation permanente. À votre admission, une pièce d'identité vous sera demandée, et un bracelet d'identification vous sera attribué. Il se porte au poignet.

Tout au long de votre hospitalisation vous serez régulièrement invité à décliner votre identité (nom, prénom, date de naissance) : c'est en effet le premier acte de soin qui garantit une prise en charge sécurisée.

**Votre collaboration est essentielle**

## Votre séjour

### ► VOS AFFAIRES PERSONNELLES :

**Durant votre séjour vous devez vous munir :**

#### • De votre linge personnel :

- plusieurs tenues de sport (pantalons de survêtements, caleçons, shorts...)
- Plusieurs tee-shirts en coton
- Un ou deux maillots de bain
- Un bonnet de piscine, drap de bain
- Une paire de chaussures de piscine ou de claquettes antidérapantes
- De chaussures fermés de préférence
- Des chaussures maintenant bien la cheville (style baskets, facile à enfiler ; prévoir une taille de plus si chevilles gonflées ou port de bandes de contention, velcro préférable aux lacets)

#### • D'un nécessaire de toilette :

- Plusieurs serviettes (minimum 4)
- Drap de bain
- Gants de toilette (minimum 4)
- Du savon liquide en quantité suffisante (notamment si vous allez en piscine)
- Du shampoing
- Une brosse à dents + du dentifrice
- Un rasoir et de l'eau de toilette
- Une brosse à cheveux ou peigne
- D'une serviette de table



## ▸ VOTRE CHAMBRE

Vous serez hospitalisé(e) dans une chambre à un ou deux lit(s).

Vous pouvez faire une demande à votre entrée dans le service, pour l'attribution d'une chambre individuelle. Elle vous sera accordée en fonction de la disponibilité des lits. Dans ce cas, un supplément journalier vous sera facturé. La plupart des mutuelles le prennent en charge, mais pensez à vous en assurer. A défaut, il vous sera facturé directement.

Les chambres individuelles sont attribuées en priorité aux patients dont l'état de santé le nécessite. Vous demeurez libre de vos déplacements dans les parties communes de l'établissement.

Si vous devez quitter l'établissement même momentanément, nous vous remercions d'en informer le personnel.



## ▸ VOS REPAS

Les petits déjeuners sont servis en chambre. Les repas sont servis en salle à manger commune ou en chambre si votre état de santé le nécessite, aux heures suivantes :

Semaine Week-end

Petit-déjeuner	6h 45	7h 00
Déjeuner	12h 00	12h 00
Dîner	18h 45	18h 45

Les boissons alcoolisées sont interdites dans l'enceinte de l'établissement.

Les repas tiennent compte de vos goûts et du régime éventuel que votre traitement impose.

Une diététicienne se tient à votre disposition, sur simple demande auprès des infirmier(e)s. Son bureau se situe au 1<sup>er</sup> étage du CRF.

Vous avez la possibilité d'inviter des parents ou amis à déjeuner ou à dîner en prévenant le bureau des admissions au moins 3 jours à l'avance.

Les tickets « repas » sont à retirer au bureau des admissions, situé au rez-de-chaussée du CRF - du lundi au vendredi de 9h à 16h.

Les tickets justificatifs des repas sont à remettre au personnel hôtelier au moment du repas.



## ▸ SERVICES DIVERS

### TÉLÉPHONE



Chaque chambre est équipée d'une ligne téléphonique personnelle.

Un numéro personnel vous sera attribué à votre entrée et vous permettra d'appeler, mais aussi d'être appelé(e) directement dans votre chambre.

N'hésitez pas à communiquer ce numéro à votre famille et à vos amis, en leur précisant qu'il est conseillé de ne pas téléphoner pendant les heures de soins, lors des repas ou à des horaires tardives. Un code confidentiel vous sera attribué. Au moment de votre sortie, une facture correspondant à vos communications vous sera établie. La caution vous sera restituée contre paiement.

Pour joindre le standard, composez

Le 6 pour le Centre de Rééducation Fonctionnelle

### STANDARD TÉLÉPHONIQUE

Le standard téléphonique fonctionne :

- Pour le CRF : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

En dehors des heures d'ouverture, l'appel est automatiquement renvoyé sur l'infirmierie du 2<sup>e</sup> étage.

### TÉLÉPHONES PORTABLES ET ORDINATEURS

L'usage d'un téléphone portable est strictement interdit dans les unités de soins du plateau technique. Son utilisation est cependant tolérée dans votre chambre s'il n'y a aucun appareillage électronique à proximité de votre lit. Les contraintes sont les mêmes si vous utilisez un ordinateur portable dans votre chambre.

### TÉLÉVISION



Chaque chambre est équipée d'un téléviseur couleur qui permet l'accès aux chaînes générales de la TNT. Une télécommande est mise à votre disposition, moyennant le paiement

d'une redevance auprès du prestataire externe qui gère le parc de télévision. Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion. Sur simple demande, un casque peut vous être prêté.

### COURRIER

Le courrier est distribué dès son arrivée dans l'établissement par le personnel de l'étage où vous êtes hospitalisé. Le courrier en partance doit être déposé affranchi à la réception, dans le hall d'accueil, avant 14h15.

### INTERNET

Au niveau du Centre de Rééducation, vous pouvez disposer d'un accès internet par wifi.



### VOTRE LINGE

L'établissement ne fournit aucun linge et aucun nécessaire de toilette. De manière exceptionnelle, en cas d'éloignement géographique,

l'entretien de votre linge pourra être pris en charge par l'établissement, à condition qu'il soit parfaitement identifié à vos noms. S'agissant d'une blanchisserie industrielle, vous devrez vous assurer que le linge confié peut supporter un traitement en machine pour le lavage et pour le séchage.

Le tarif de cette prestation, est affiché dans les services et vous sera indiqué sur simple demande au bureau d'accueil. Une facture correspondant au coût du traitement de votre linge personnel vous sera établie et devra être réglée à la fin de votre séjour.

Une laverie est accessible au public près de l'établissement.

### ► PERMISSIONS DE SORTIE

Au cours de votre séjour, et après avis favorable du médecin responsable, le Directeur pourra vous accorder par écrit, une autorisation de sortie **d'une durée maximale de 48 heures.**

Faites-en la demande à l'infirmier(ère). Les permissions de sorties soumises à autorisation concernent :

Permission de week-end : du samedi 10h au dimanche 18h

Les sorties ne sont pas autorisées le premier week-end. Les sorties en journée peuvent être autorisées sous réserve d'en informer les soignants.

Afin de bénéficier d'une autorisation de sortie, vous devrez en faire la demande sur un imprimé spécifique qui devra être déposé au bureau de l'infirmière au plus tard, le mercredi soir. Il est rappelé qu'il ne pourra être pris en charge aucun frais de transport (VSL ou ambulance) pour toute permission de sortie accordée durant le séjour.

### ► VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 14h à 18h. Les patients et les visiteurs doivent, pour le calme et le respect des malades, se conformer au règlement intérieur de l'établissement. Il est également précisé que l'accès aux unités de soins est strictement réservé aux patients.

L'hôpital accueille des patients potentiellement fragiles, d'autres pouvant être porteurs de germes. Comme les professionnels de santé, vos visites et vous-même pouvez participer à la prévention de la transmission de germes en désinfectant vos mains régulièrement, à l'aide d'un gel hydro-alcoolique disponible dans les chambres et dans les circulations.

Les fleurs coupées et les plantes en pots sont interdites, en raison des bactéries ou des champignons qui se développent dans l'eau ou dans la terre de ces végétaux. Nous vous remercions d'en avertir vos visiteurs.

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'hôpital, sauf exception : les chiens accompagnant un non voyant sont tolérés uniquement dans le hall et en consultations externes.



## ► COMMENT REGAGNER VOTRE DOMICILE

Vous pouvez quitter le Centre Hospitalier par vos propres moyens, en utilisant un véhicule particulier ou les transports collectifs si votre état le permet.

Si votre état de santé le justifie et uniquement dans ce cas, le médecin du service qui vous accueille peut établir une prescription médicale de transport en fin d'hospitalisation.

Ce document peut vous permettre une prise en charge des frais de transport par votre caisse d'assurance maladie ou votre mutuelle sous certaines conditions (notamment en termes de distance). Nous vous invitons donc à vous rapprocher de votre caisse pour vérifier les modalités de remboursement.

Vous avez le libre choix de votre prestataire de transport.

## ► TRANSPORT POUR CONSULTATION OU HOSPITALISATION DE MOINS DE 48 HEURES

Si pendant votre hospitalisation, votre état de santé nécessite un transport par un moyen sanitaire approprié (ambulance, véhicule sanitaire léger VSL), une prescription médicale le précisera.

Pour toute consultation ou hospitalisation de moins de 48 heures (hors séances de chimiothérapie, radiothérapie, dialyse), la charge financière du transport reste à la charge des Hôpitaux de Luchon. Vous devez dans ce cas accepter que ce service soit assuré par le prestataire retenu par l'établissement dans le cadre d'un marché public. En revanche le coût des consultations en extérieur reste à votre charge. Vous devez donc vous munir d'un moyen de paiement, de votre carte vitale, de votre mutuelle et de votre carte d'identité.

## ► OBJET DE VALEUR ET ARGENT

L'établissement n'est pas responsable de la perte ou de la disparition des bijoux, objets de valeurs ou des sommes d'argent que vous conservez avec vous. Nous vous recommandons de ne pas garder d'argent, bijoux ou objets précieux à vos côtés pendant votre séjour. Par mesure de sécurité, remettez-les à votre famille, ou à défaut, déposez-les au régisseur de dépôts (Bureau des entrées) qui vous remettra un récépissé d'inventaire.

Afin de faciliter la restitution des sommes et objets déposés au moment de votre départ, il conviendra de faire la demande de restitution, deux jours avant le retrait, durant les heures d'ouverture du Bureau des admissions. Il ne sera procédé à aucune restitution durant le week-end.

Vous ne pourrez récupérer vos objets de valeur et argent qu'aux heures d'ouverture de la régie et contre la remise du reçu et la signature d'une décharge. Vous pouvez donner une procuration à un tiers qui se présentera à votre place muni d'une pièce d'identité et du formulaire de procuration préalablement transmis par la régie.

## ► VOL

La Direction décline toute responsabilité quant aux vols d'objet de valeur, espèces, carnet de chèques, cartes de crédit, papiers d'identité, etc... qui n'ont pas été consignés au moment de l'admission.



## ► LE TABAC ET L'ALCOOL

Pour assurer un confort et une sécurité maximum, il est formellement interdit de fumer au sein de la structure hospitalière.

À cet égard, sachez-vous que la majorité des incendies dans les hôpitaux est causée par la cigarette de personnes qui n'ont pas respecté cette consigne ?

**L'introduction de boissons alcoolisées est formellement interdite à l'intérieur de l'établissement.**

**L'interdiction de fumer est totale à l'intérieur de tous les bâtiments de l'établissement.**

**Cette interdiction s'applique pour tous (patients, visiteurs et personnel).**

**Il est possible de fumer à l'extérieur, après avoir pris le soin de prévenir le personnel soignant de votre service. Devant chaque entrée de bâtiment, vous disposez de cendriers.**



## ► LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ INCENDIE

**Afin d'éviter tout incendie, nous vous demandons de :**

> Ne pas fumer dans toute l'enceinte de l'établissement, notamment dans votre chambre et dans le(s) hall(s) d'accueil.

Tout appareil électrique personnel est interdit dans les chambres (ex bouilloire, multiprise).

**Nous vous demandons de respecter ces quelques consignes en cas d'incendie :**

> Ne pas empêcher la fermeture des portes « coupe-feu » dans les couloirs

> Gardez portes et fenêtres fermées

> Respectez les consignes de sécurité qui sont affichées dans les services

> Gardez votre calme et attendez l'intervention de l'équipe soignante

> Suivez les instructions de l'équipe soignante qui organisera votre mise en sécurité

> N'utilisez pas les ascenseurs mais les escaliers de secours

> Si vous ne pouvez pas vous déplacer, donnez l'alarme en utilisant l'appel malade

## ► HORAIRES D'ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT

Les portes d'entrée de l'établissement sont ouvertes chaque jour à partir de 8h et fermées chaque soir à 22h.

## ► CULTE

Vous avez droit au respect de vos opinions et croyances.

Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix, auprès de l'équipe soignante.

## AUTRES SERVICES

Vous pouvez faire appel, à vos frais, à des services extérieurs tels que pédicure, coiffeur ou esthéticienne. N'hésitez pas à solliciter le personnel soignant pour obtenir les informations utiles.

## Votre Sortie

### ► FORMALITÉS DE SORTIE

La date de votre sortie sera fixée par le médecin qui vous suit dans l'établissement.

Le jour de votre sortie définitive, vous devez libérer la chambre à 14 heures au plus tard.

Vous devez vous présenter au bureau des admissions pour régulariser votre dossier et récupérer le bulletin de situation pour justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur, mutuelle, assurance maladie.

### ► LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Vous pouvez, sur votre demande, quitter à tout moment l'établissement. En cas de sortie contre avis médical, vous serez informé médicalement des risques encourus pour votre état de santé.

Si le médecin du service estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devrez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus.

### ► QUE PAIEREZ-VOUS ?

Les séjours à l'hôpital sont payants. Cependant, l'établissement est conventionné avec les organismes obligatoires d'Assurance Maladie et certaines mutuelles. Il pratique le tiers-payant.

Une identité et une adresse correctes nous permettent d'envoyer directement la facture à l'Assurance Maladie voire à votre mutuelle ou à votre CSS (Complémentaire Santé Solidaire). En l'absence de prise en charge par l'Assurance Maladie ou votre mutuelle, ces frais vous seront facturés. Dans ce cas, nous vous recommandons de les régler directement à la sortie.

À défaut, le Trésor Public procédera au recouvrement.

**Les frais d'hospitalisation comprennent :**

• **les frais de séjour (traitement, examens...)**

**Si vous êtes assuré social :**

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 %. Les 20 % restant (ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours.
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 %.

**Si vous n'êtes pas assuré social (étrangers hors Union Européenne par exemple),**

• Vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis est établi suivant l'avis du médecin et le montant doit être intégralement réglé avant l'admission. Un engagement de payer doit être également signé au cas où votre état de santé nécessiterait une prolongation de séjour.

## Cas particuliers

• Pour une demande de Protection universelle maladie (Puma et/ou CSS), le bureau des entrées est à votre disposition pour la constitution de votre dossier. Pour votre confort, nous vous conseillons de faire ces démarches avant votre entrée à l'hôpital.

### - Le forfait journalier

Il représente votre contribution aux dépenses hospitalières. Son tarif est national et non remboursé par la Sécurité Sociale. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures y compris le jour de sortie (quelle que soit l'heure de sortie).

Vous devrez le régler le jour de votre départ, lors de l'accomplissement des formalités de sortie au bureau des entrées si votre mutuelle n'en prévoit pas la couverture.

### - La chambre seule pour convenance personnelle

Vous avez la possibilité de demander une chambre particulière à votre arrivée dans le service. Dans ce cas, vous vous engagez par écrit à payer le supplément.

Le tarif journalier de la chambre individuelle est fixé tous les ans par l'établissement et peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle. La plupart des mutuelles prennent en charge ces frais en tout ou partie. Nous vous recommandons de vous rapprocher de votre complémentaire santé pour connaître les modalités précises de remboursement.

### CSS (Complémentaire Santé Solidaire)

**Si vous êtes affilié(e) à un régime de Sécurité Sociale, non mutualiste et que vous ne pouvez pas acquitter les frais restant à votre charge (hors téléphone, télévision et chambre seule), la CSS peut venir en complément des remboursements de la Sécurité Sociale.**

**Vous pouvez bénéficier de la CSS sous conditions de ressources ou automatiquement si vous êtes allocataires du RSA (Revenu Solidarité Actif).**

### - Les frais de télévision, de téléphone, repas et lit d'accompagnant

Vous pouvez bénéficier de ces services optionnels qui restent entièrement à votre charge.

Les tarifs de ces prestations sont actualisés chaque année par les Hôpitaux de Luchon et par les sociétés prestataires. Ils sont disponibles au bureau des entrées de chaque site.

### ► DOCUMENTS DE SORTIE

#### • Documents administratifs

Lors de votre sortie vous seront remis :

- Le bulletin de sortie
- Les factures annexes (téléphone, linge, repas accompagnant)
- Le bon de transport pour retour à domicile (si accord préalable de la Caisse d'Assurance Maladie)

## • Documents médicaux

Lors de votre sortie vous seront remis :

- Les ordonnances médicales et fiches de liaison nécessaires
- Le compte-rendu d'hospitalisation

## • Questionnaire de satisfaction

Pensez à restituer le questionnaire complété qui vous a été remis avec le présent livret d'accueil

## Vos droits

### ► LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

L'établissement garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et des principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de la vie privée... De même, il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement.

L'établissement respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée » dont les principes généraux sont reproduits dans ce livret. La version intégrale de la Charte est disponible sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr).

L'objectif de cette Charte est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Son application génère des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales dispositions de cette Charte précisent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

### ► DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Depuis la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, il est possible pour toute personne majeure qui n'est pas sous tutelle de désigner une personne de confiance. Le recueil de cette information sera consigné par le personnel médical ou infirmier sur un formulaire prévu à cet effet.

Vous choisissez librement parmi votre entourage une personne en qui vous avez toute confiance, déjà informée, ou que vous informerez, de vos volontés et préférences en matière de santé. La décision doit être prise sans précipitation et avec réflexion.

Il vous appartient ensuite de prévenir la personne que vous aurez choisie pour être votre personne de confiance et d'obtenir son accord.

Une personne de confiance peut être amenée à servir à la fois de « porte-parole », d'aide et de soutien lors de votre hospitalisation.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas toujours de faire connaître votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour votre santé aux personnes qui vous soignent, la personne de confiance désignée sera consultée par l'équipe hospitalière afin de recueillir des indications sur vos souhaits.

La personne de confiance peut également, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux, dans leur totalité ou uniquement dans ceux que vous désirez, pour vous aider dans vos décisions. Vous êtes libre de décider que certaines informations, que vous jugerez confidentielles, ne soient pas communiquées par l'équipe hospitalière à la personne de confiance.

Vous devrez alors l'indiquer précisément. La désignation d'une personne de confiance est valable pour la seule durée de cette hospitalisation ou pour plus longtemps si vous le souhaitez. Elle est révoquée à tout moment ou peut être remplacée par la désignation d'une autre personne, à votre demande.

Toutes les décisions que vous prendrez au sujet de la désignation d'une personne de confiance seront consignées dans votre dossier médical.

### ► ACCÈS AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au cadre de santé du service, afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

### ► ACCÈS À MON ESPACE SANTÉ



Dans le cadre de votre prise en charge, les professionnels de l'équipe de soins vont alimenter « Espace santé » et le consulter. Sur ce point, vous êtes libres de donner ou non votre consentement.

Vous recevrez une notification automatique par mail visant à vous prévenir d'une activité sur votre espace santé (dépôt de vos ordonnances, compte-rendu d'hospitalisation, compte-rendu d'examen, ...).

Toutes les actions et tous les accès à Mon espace santé sont sécurisées et tracées.

Vous pouvez signaler votre opposition au dépôt d'information dans votre profil « Mon espace santé » en cas de motif légitime auprès de l'équipe soignante, le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

Afin d'avoir accès à votre espace santé, vous devez activer votre profil « Mon espace santé » avec votre carte vitale.

Vous retrouverez les modalités d'usage de votre dossier médical via le lien suivant :

<https://www.monespacesante.fr/>

Et pour toutes informations complémentaires : <https://www.ameli.fr/assure/sante/mon-espace-sante>

### ► INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et de consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre.

L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins.

Cependant, vous avez le droit de refuser l'information, d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à la capacité de compréhension du majeur sous tutelle lui est délivrée pour favoriser sa participation à la prise de décision.

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches.

Votre consentement doit être libre et éclairé, c'est à dire obtenu sans contrainte et pris en toute connaissance des intérêts et des risques. Vous serez donc préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

### ► DIRECTIVES ANTICIPÉES

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)  
Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence en indiquant les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

### ► INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit aux individus un droit d'accès et à la rectification pour les informations les concernant.

Les informations recueillies lors d'une hospitalisation ou d'une consultation, feront l'objet de traitements informatisés exclusivement destinés à la gestion médicale et administrative du dossier et à la réalisation d'études statistiques, dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques.

Dans ce cadre, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments pour des raisons légitimes, dans la limite des obligations légales.

## ► RESPECT DE VOTRE INTIMITÉ, DE VOTRE TRANQUILLITÉ ET DE LA CONFIDENTIALITÉ

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent. La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et de la discrétion professionnelle.

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le au bureau des admissions. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

### ► COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002, vous pouvez demander l'accès aux informations contenues dans votre dossier soit par l'intermédiaire d'un médecin, soit directement.

Pour cela, vous devez adresser une demande manuscrite et motivée à :

**Direction - Hôpitaux de Luchon  
5 Cours des Quinconces - B.P. 88  
31110 BAGNÈRES DE LUCHON**

A réception de cette demande, vous serez invité(e) par courrier à préciser votre choix quant aux modalités de communication du dossier : consultation sur place ou envoi à domicile d'une copie du dossier. Dans tous les cas, il vous faudra prévoir une pièce d'identité soit sur place, soit pour retirer les reproductions des éléments du dossier.

Dans le cas d'une communication sur place, l'établissement est tenu de proposer et d'organiser un accompagnement médical. Un médecin vous communiquera les informations. Vous serez alors contacté(e) pour organiser le rendez-vous.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande et elles vous seront communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois, les informations datent de plus de cinq ans, ce délai pourra être porté à deux mois maximum.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi en recommandé avec accusé de réception sont à votre charge.

En cas de contentieux concernant la communication d'informations contenues dans vos dossiers, vous avez la possibilité de saisir la **Commission d'Accès aux Documents Administratifs (C.A.D.A.)**,  
**35 rue Saint-Dominique - 75700 PARIS 07 SP**  
**(Tél. 01.42.75.79.99).**

La durée de conservation des dossiers médicaux est réglée par les textes légaux. Actuellement, cette durée est de vingt ans pour un adulte majeur à compter de la date du dernier séjour (hors cas particuliers).

## ▶ LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission est composée du responsable légal de l'établissement, d'un médiateur médical, d'un médiateur non médical, de quatre représentants des usagers (titulaires et suppléants), du Directeur des soins représentant la CSIRMT (Commission des soins infirmiers, de rééducation, et médicotéchniques), d'un représentant de la CME (Commission médicale d'établissement) et d'un représentant du personnel. La liste nominative des membres de la commission est affichée dans les services.

La CDU se réunit tous les trimestres. Elle est notamment chargée de recueillir les avis et recommandations exprimés par les patients, notamment à travers l'analyse des questionnaires de satisfaction. Elle est également compétente pour traiter des questions générales relatives aux droits des malades et à l'évaluation de la qualité de l'accueil et des soins. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

### REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

#### Marie-Claire MONS

APF (Association des Paralysés de France)  
60 chemin du Commandant Joël Legoff  
31100 TOULOUSE  
Tél. : 05.34.50.85.50 – Fax : 05.34.50.85.52  
Mail : dd.31@apf.asso.fr

#### Bernard DELPECH

UDAF Union  
Départementale des Associations Familiales  
57 rue Bayard – B.P. 41212  
31012 TOULOUSE CEDEX 6  
Tél. : 05.61.13.13.82 – Fax : 05.61.13.13.95  
Mail : udaf31@udaf31.fr

## ▶ L'ÉTABLISSEMENT EST À VOTRE ÉCOUTE POUR RECUEILLIR VOS OBSERVATIONS, VOS PROPOSITIONS OU RÉCLAMATIONS

Plusieurs moyens vous sont offerts pour exprimer les éventuelles difficultés rencontrées au cours de votre séjour ou pour nous faire part de votre opinion.

### Par l'intermédiaire du questionnaire de satisfaction :

Les commentaires que vous y porterez sont transmis à la Direction, à la Commission des Usagers, ainsi que dans les services de soins. Ce questionnaire est annexé à ce livret ou disponible sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

### Par l'intermédiaire du personnel soignant :

Si vous n'êtes pas satisfait(e)s de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé(e). Il se tient à votre disposition, ainsi que le praticien responsable de vos soins pour vous apporter toutes explications sur la nature des soins dont vous bénéficiez et sur les conditions d'hébergement qui vous sont offertes.

## Par l'intermédiaire de l'ARS :



JE SIGNALA

Vous avez la possibilité de signaler les événements sanitaires indésirables via le portail :

<http://www.signalement-sante.gouv.fr>

### En rencontrant le responsable des relations avec les usagers :

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez contacter **le professionnel responsable des relations avec les usagers**, qui recueillera votre plainte ou réclamation et veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique. Il fera également le lien avec la Commission des Usagers et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Si vous souhaitez rencontrer ou discuter avec ce professionnel, vous pouvez le contacter :

- Secrétariat de Direction au 05 61 79 94 00

### Par l'intermédiaire du Directeur :

Enfin, vous pouvez également formuler votre réclamation par écrit à la Direction des Hôpitaux de Luchon, notamment si les explications données précédemment ne vous ont pas satisfait(e).

**Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical**, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la **Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation Midi- Pyrénées (C.R.C.I.), 50 rue Nicot – 33000 BORDEAUX – Tél. : 05.57.59.28.50 Fax : 05.57.59.28.51.**

## ▶ PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Conformément à la Loi du 5 mars 2007, toute personne qui n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles l'empêchant d'exprimer sa volonté, peut bénéficier d'une mesure de protection juridique. Peuvent seuls saisir le Juge des Tutelles les membres de la famille ou une personne proche entretenant des liens stables et étroits avec le majeur à protéger, ainsi que le Procureur de la République. Toute mesure de protection juridique doit être obligatoirement accompagnée d'un certificat médical circonstancié rédigé par un Médecin inscrit sur une liste établie par le Procureur de la République.

Il existe trois régimes principaux de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation. Il est possible d'établir un **mandat de protection future** (Décret n° 2009-1628 du 23 décembre 2009), contrat par lequel, toute personne majeure ou mineure émancipée, ne faisant pas l'objet d'une mesure de tutelle, peut organiser à l'avance sa protection et désigner la ou les personnes qui en seront chargées le jour où son état de santé ne lui permettra plus de pourvoir seul à ses intérêts.

Le mandat de protection future peut prendre deux formes : un acte notarié ou un acte sous seing privé (Arrêté du 23 décembre 2009 relatif à la notice d'information jointe au modèle de mandat de protection future sous seing privé). Pour instruire un dossier de mise sous protection ou pour vous renseigner sur cette mesure, notre service social se tient à votre disposition.

## ► PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organe est un geste qui consiste à accepter que soient prélevés de son corps, après son décès, des organes ou des tissus. Ces organes et tissus seront destinés à une transplantation ou à une greffe, afin de sauver la vie ou d'améliorer la qualité de vie de personnes atteintes d'affections graves. C'est un acte de générosité et de solidarité, désintéressé et anonyme.

Le prélèvement d'organes sur une personne décédée peut être opéré dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son opposition au prélèvement.

Cette opposition peut être consignée à tout moment sur le Registre National Automatisé des Refus, géré par l'Établissement Français des Greffes.

Dans le cas d'un refus, il existe deux moyens légaux d'exprimer son opposition : l'inscription au registre national des refus et/ou la communication de sa décision à ses proches afin qu'ils puissent en témoigner. L'inscription sur le registre national des refus, gérée par l'agence de Biomédecine, est révocable à tout moment.

Si le médecin n'a pas directement connaissance de la volonté du défunt, il doit s'efforcer de recueillir le témoignage de sa famille.



**LA CARTE DE DONNEUR EST UN OUTIL UTILE MAIS SANS VALEUR LÉGALE.**

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Circulation n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 - Relative aux droits des personnes hospitalisées.

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une Commission des Usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

# Les Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.)



## ► EHPAD « GABRIEL ROUY » À LUCHON

1bd. Charles De Gaulle - 31110 BAGNÈRES DE LUCHON

Construit en 1995 à Bagnères de Luchon, cet établissement offre un cadre de vie moderne et fonctionnel.

**La capacité est de 50 résidents :** 46 chambres individuelles et 2 chambres doubles, réparties sur 3 niveaux, dont une unité protégée de 11 lits.

### Un lieu de vie personnalisé

Des espaces communs pour plus de convivialité ...



## ► EHPAD DES FRONTIGNES « NOËLIE SECAIL »

Situé à Frontignes (31510) dans un écrin de verdure et inauguré en 2016, l'EHPAD Antichan de Frontignes est un établissement moderne et chaleureux offrant des prestations de qualité à ses résidents.

**Il dispose d'une capacité d'accueil de 82 places d'hébergement en chambres individuelles dont 2 places d'hébergement temporaire et 14 lits en unité protégée dédiée à l'accueil de résidents souffrant de maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.** Quatre chambres communicantes permettent l'accueil des couples.

## ► DES ESPACES DE VIE ET DE LIBERTÉ

Nos deux EHPAD offrent des espaces de vie modernes, confortables et fonctionnels dans un cadre exceptionnel et préservé ouvert sur les massifs Pyrénéens.

Des lieux de vie et de détente sont aménagés pour faciliter les échanges et la convivialité. Ils accueillent en journée des activités dans le cadre des animations qui sont proposées. Des salons incitent à la détente, au repos et au partage de bons moments. Un salon de coiffure vous accueille régulièrement sur rendez-vous.

### • Votre logement : un lieu de vie personnel

Les chambres sont toutes adaptées à l'accueil de personnes à mobilité réduite, tant sur le plan de la superficie que des équipements nécessaires (lit médicalisé, matelas adapté, fauteuil de repos, mobilier, sonnette d'appel, téléphone). Chaque résident a la possibilité de personnaliser son espace de vie, afin de recréer un environnement où il puisse se sentir chez lui.

Chaque chambre dispose d'un cabinet de toilette individuel (WC, lavabo et douche).

L'établissement assure toutes les tâches de ménage, d'entretien des locaux et des matériels dont il est propriétaire.

La fourniture de l'électricité, du chauffage et de l'eau est à la charge de l'établissement.



## • Les animations et loisirs proposés

L'accès aux locaux collectifs et aux aménagements extérieurs est libre. Une animatrice se tient à la disposition des résidents pour proposer différentes activités et animations :

- ateliers (chants, mémoire...)
  - rencontres, sorties à l'extérieur,
  - bibliothèque, jeux de société
  - loto, concours de pétanque
- Une dynamique associative regroupant le personnel, les résidents et les familles, permet de promouvoir l'animation au sein de nos deux EHPAD.

## • Vos repas

Nos équipes hôtelières ont à cœur de vous offrir une prestation de qualité, adaptée à vos goûts et à vos besoins. Nous pouvons ainsi prendre en compte vos préférences alimentaires, les éventuelles allergies ou aversions et les régimes particuliers qui peuvent vous être indiqués.

**La Commission des menus** est une instance pluridisciplinaire qui est présidée par la diététicienne : véritable lieu d'échange entre les professionnels et les usagers autour de l'alimentation, elle permet d'adapter la composition des menus et le plan alimentaire qui est proposé en fonction des saisons. L'établissement dispose de salles à manger climatisées.

Chaque semaine les menus du jour sont affichés.

**Lieu :** Les repas (petit-déjeuner, déjeuner, goûter, dîner) sont pris en salle de restaurant sauf si l'état de santé du résident justifie qu'ils soient pris en chambre.

## Horaires

Petit déjeuner	Entre 7h30 et 9h00
Déjeuner	Entre 11h45 et 13h00
Goûter	Entre 15h30 et 16h15
Dîner	Entre 18h30 et 19h30

**Régimes :** Les régimes alimentaires prescrits par ordonnance sont pris en compte.

## • Vie pratique

**Sorties :** Les résidents sont libres d'aller et venir en informant toutefois le personnel soignant (infirmier, aide-soignant) de leurs absences.

**Objets et valeurs personnels :** Pour éviter les pertes ou les vols, il est conseillé au résident d'effectuer le dépôt des sommes d'argent, titres et objets de valeur auprès du secrétariat de l'établissement qui les transmettra au Trésor Public. A défaut, la Direction ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de toute dégradation ou disparition.

**Téléphone :** Toutes les chambres sont équipées d'une prise téléphonique ainsi que d'un poste téléphonique.

L'ouverture de ligne se fait sur demande du résident, le règlement des factures étant directement à sa charge.

**Télévision :** Chaque chambre peut être équipée d'un téléviseur personnel. Des téléviseurs sont installés dans les salons pour un usage collectif.

**Presse :** A votre demande, vous pouvez recevoir les journaux locaux dans votre chambre sous réserve de régler personnellement ce service qui n'est pas inclus dans le prix de journée.

**Courrier :** Le courrier est distribué dans l'après-midi les jours ouvrables.

Le courrier à expédier peut être déposé au bureau d'accueil avant 13h30.

**Internet :** L'EHPAD des Frontignes à Antichan offre un accès internet gratuit. Une prise réseau disponible dans chaque chambre permet aux résidents de connecter son ordinateur personnel.

**Culte :** Vos opinions et vos croyances seront respectées. Un membre de l'équipe soignante peut, à votre demande, contacter un représentant du culte de votre choix, pour vous mettre en relation.

**Linge :** Le linge domestique (draps, couvertures, alèses...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Le linge personnel et le nécessaire de toilette : vêtements, sous-vêtements, gants, serviettes, savons, shampoing, mousse à raser, brosse à dents, dentifrice, eau de Cologne... ne sont pas fournis par l'établissement et doivent être renouvelés aussi souvent que nécessaire.

Le linge personnel est entretenu par l'établissement sous réserve qu'il soit identifié (au nom du résident) et compatible avec le lavage et le séchage en machine industrielle.

Pendant, vous pouvez faire laver votre linge à l'extérieur à vos frais.

**Autres prestataires de soins :** Vous conservez le libre choix de vos praticiens spécialisés : kinésithérapeutes, podologues, dentiste, dermatologue, ophtalmologue...

La prise en charge de ces prestataires de soins n'étant pas prise en compte dans le cadre du forfait soins, vous devrez en assumer le règlement des honoraires, qui pourront ensuite être remboursés dans le cadre de l'assurance maladie. Le transport est à la charge du résident, sauf dans le cas où une prescription médicale de transport permet d'en obtenir le remboursement auprès de l'assurance maladie.

**Salon de coiffure :** Au sein de chaque EHPAD, un salon de coiffure a été aménagé. Il permet d'accueillir très régulièrement les services d'une coiffeuse professionnelle. Si vous souhaitez un rendez-vous, les équipes de soins sont à votre disposition pour vous renseigner sur son planning d'intervention et sur les tarifs applicables aux différents soins proposés. Ce service n'étant pas compris dans les frais de séjour, vous devrez en assumer la charge directement auprès du prestataire.

**Animaux de Compagnie :** Les personnes âgées peuvent être autorisées à garder leur animal de compagnie dans le cadre de leur projet de vie et dans la mesure où il ne créera pas une contrainte anormale pour le personnel et qu'il ne nuira pas à la tranquillité et à la sécurité des autres résidents. La Direction se réserve le droit de refuser une demande après concertation des équipes médicales, soignantes et d'hygiène.

Article 30 de l'arrêté du 29 septembre 1997 « la présence d'animaux de compagnie dans les salles de restauration est interdite à l'exception des chiens guides d'aveugles » et il interdit toute présence animale dans les cuisines

Accepter les animaux de compagnie dans les EHPAD - est donc une décision du directeur de l'établissement,

- peut être discutée avec avis de l'équipe d'hygiène hospitalière,

- s'intègre au projet de vie du résident.

## ► DROITS ET DEVOIRS

Un contrat de séjour est signé entre le résident ou son représentant légal et l'établissement. Il définit les droits et les obligations de chacun avec toutes les conséquences qui en résultent. Vous avez le droit au respect de vos libertés fondamentales, comme décrit dans le règlement de fonctionnement. Ces libertés fondamentales sont les suivantes :

Respect de la dignité et de l'intégrité

Respect de la vie privée

Liberté d'opinion • Liberté de choix

Liberté de culte • Droit à l'information

Liberté de circulation • Droit aux visites.

Ces libertés s'expriment dans le respect réciproque du personnel, des intervenants extérieurs, des autres résidents et de leurs proches.

Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante des membres du personnel, lesquels mettent tout en œuvre pour que le résident trouve bien-être et confort au sein de l'établissement. Le résident se voit proposer un accompagnement individualisé le plus adapté possible à ses besoins. Il dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.

**Un référent institutionnel** est proposé au résident. Il représente une personne ressource pour le résident et ses proches tout au long du séjour. Il est l'interlocuteur privilégié entre le résident, ses proches et l'institution pour collecter des informations utiles à la prise en charge, pour donner des renseignements ou faire part des besoins du résident.

**La confidentialité** des données relatives au résident est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur. **L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective** supposent le respect de règles de vie communes :

• Sorties : chacun peut **aller et venir librement**. En cas d'absence, l'information sera donnée à l'infirmerie ou au secrétariat.

• **Respect des biens et équipements collectifs** : chaque résident doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition.

• **Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique**, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions, dans le respect de la liberté d'autrui.

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par

la Charte de la personne âgée dépendante de la Fédération Nationale de Gérontologie qui répond à l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Les modalités de fonctionnement de nos résidences pour personnes âgées sont définies dans le document « Règlement de Fonctionnement » remis au résident avec le contrat de séjour.

## ► LES ENQUÊTES DE SATISFACTION et le signalement d'événements indésirables :

Afin de mieux prendre en compte les attentes des usagers des enquêtes de satisfaction sont régulièrement organisées. Le résultat de ces évaluations est porté à la connaissance de chacun par voie d'affichage.

Pour toute réclamation, suggestion ou signalement de tout événement susceptible de nuire à votre confort, n'hésitez pas à faire appel au Cadre de Santé responsable de l'EHPAD ou au **professionnel responsable des relations avec les usagers**, qui recueillera votre plainte ou réclamation et veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

Si vous souhaitez rencontrer ou discuter avec ce professionnel, vous pouvez le contacter :

Pour l'EHPAD Gabriel ROUY :

Cadre de la structure - tél : 05 61 94 81 10

Pour l'EHPAD des Frontignes :

Cadre de la structure - tél : 05 31 07 08 61

Le Service qualité, les mardis et mercredi

Tél : 05 61 79 94 30

## ► LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE :

Lieu d'expression des résidents et de leurs familles, il s'agit d'une instance consultative pour toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il est composé de représentants élus, des résidents, des familles, du personnel. Son président le réunit au moins 3 fois par an en présence du Directeur de l'établissement, d'un représentant de l'organisme gestionnaire. Le

Conseil de la Vie Sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement :

• L'organisation intérieure et la vie quotidienne de la résidence

• Les activités, l'animation socioculturelle

• L'animation de la vie institutionnelle

• Les projets de travaux et d'équipement

• La nature et les prix de services rendus

• L'affectation des locaux collectifs et l'entretien des locaux

• Les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge

## ► CONDITIONS D'ADMISSION

Ces deux établissements reçoivent des personnes âgées seules ou en couples d'au moins 60 ans (sauf dérogation d'âge accordée par le Conseil Général de rattachement).

Si vous envisagez pour vous-même ou pour un proche une admission au sein d'un de nos EHPAD, nous vous invitons à rencontrer les professionnels pour une visite préalable.

Les Cadres responsables de ces structures, le bureau des entrées et notre service social sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et pour vous communiquer les informations nécessaires : livret d'accueil, règlement intérieur, contrat de séjour.

Un dossier d'inscription vous sera remis que vous aurez à nous retourner dûment rempli, signé et accompagné des pièces demandées.

#### **Le dossier administratif comprend :**

- Une carte d'identité et/ou une photocopie du livret de famille,
- Une carte de séjour pour les ressortissants étrangers,
- l'attestation de sécurité sociale et la carte vitale,
- les cartes des différentes caisses des régimes obligatoires ou caisses complémentaires (le cas échéant),
- une copie de l'assurance responsabilité civile personnelle,
- le relevé de taxe foncière,
- le justificatif des ressources (dernier avis d'imposition ou de non-imposition, relevé de pension retraite des différentes caisses) en cas de dossier de demande d'aide sociale, d'allocation personnalisée d'autonomie ou d'allocation logement,
- un engagement à payer (le cas échéant),
- un relevé d'identité bancaire ou postal,
- une copie du jugement dans le cas de l'existence d'une protection juridique.

#### **Le dossier médical comprend :**

- la dernière ordonnance établie par votre médecin traitant indiquant le traitement en cours ou la fiche médicale de liaison d'établissement d'origine (le cas échéant).
- un dossier unique d'admission en EHPAD dûment complété,
- la carte de groupe sanguin, les derniers résultats d'analyses, radiographies, la carte de stimulateur ou autre appareillage éventuel...
- La grille AGGIR ou une évaluation de l'autonomie du résident.

L'admission est prononcée par le Directeur sur avis de la commission d'admission après examen du dossier administratif et du dossier médical par le médecin coordonnateur.

Dès lors que la demande d'admission aura reçu un avis favorable, le résident ou son représentant légal devra prendre connaissance et signer le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement.

#### **Les Unités protégées :**

Nos deux résidences pour personnes âgées permettent l'accueil de résidents souffrant d'Alzheimer ou de troubles apparentés au sein d'une unité de vie protégée.

Ces unités entièrement sécurisées au niveau des accès proposent un projet de vie adapté à la problématique spécifique des personnes âgées atteintes de troubles cognitifs avec des activités thérapeutiques et occupationnelles et un projet de soins spécifique. Elles sont donc réservées à un profil de résidents qui présentent :

- des symptômes psycho comportementaux dits «productifs», gênants ou perturbateurs (agressivité, cris...);
- un risque de fugue élevé associé à une déambulation autonome, que celle-ci soit liée ou non à des aides techniques ;
- des soins rapprochés et une surveillance accrue (troubles du comportement alimentaire...)

L'admission dans ces unités est décidée par l'équipe pluridisciplinaire avec le médecin coordonnateur.

La décision est fondée sur la base d'éléments objectifs qui sont consignés dans le dossier du résident. Elle peut être envisagée dès l'entrée dans l'établissement, si les renseignements communiqués semblent en indiquer la nécessité ou au cours du séjour dans le cas où l'évolution de l'état de santé le justifie.

L'admission en unité protégée étant directement liée à des besoins spécifiques, elle n'a pas de caractère définitif. Dans le cas où le résident ne nécessiterait plus un hébergement au sein de cette unité, il pourra être transféré dans une unité non protégée. Le résident et/ou son représentant légal en seront informés.

#### **► LE PÔLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS (PASA) :**

La résidence des Frontignes Noëlie Sécaïl à Antichan dispose d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) à caractère familial et convivial.

Le PASA peut accueillir 12 à 14 résidents au cours de la journée du lundi au vendredi.

Les résidents dont une fragilité psychique et comportementale a été identifiée peuvent être invités à des demi-journées d'accueil afin de bénéficier d'un accompagnement de proximité bénéfique à leur projet de vie et de soins.

L'objectif de cet accueil est d'offrir des activités thérapeutiques stimulantes et apaisantes sollicitant les capacités résiduelles tant sur le plan cognitif, social, physique que fonctionnel. Au cours de cet accueil, les besoins et ressources de la personne sont observés afin d'ajuster le projet thérapeutique mis en place dans son accompagnement quotidien par l'ensemble des professionnels.

Le PASA se compose de plusieurs espaces de vie : d'un espace « salon » dédié au repos et à certaines activités, d'un espace repas avec office, d'un espace dédié aux activités adaptées, d'un cabinet de toilette et d'une salle d'eau avec douche à proximité, d'une ouverture sur une terrasse.

#### **► COÛT DU SÉJOUR**

Les tarifs applicables au niveau de nos deux résidences pour personnes âgées vous seront communiqués sur simple demande et sont indiqués sur la fiche annexée au contrat de séjour.

Le prix de journée relatif à l'hébergement et à la dépendance est fixé annuellement par le Président du Conseil départemental de la Haute-Garonne.

**Les frais de séjour journaliers** à la charge du résident comprennent **le tarif hébergement + le tarif dépendance** correspondant au GIR 5-6. Ils sont facturés au résident ou à son représentant légal.

- Ils peuvent être pris en charge par l'Aide Sociale pour les personnes qui en font la demande et qui remplissent les conditions d'attribution.
- Au niveau de l'EHPAD Gabriel ROUY à Luchon, vous pouvez également bénéficier de l'Allocation Logement versée par la Caisse d'Allocations Familiales en fonction de votre niveau de ressources.
- L'EHPAD des Frontignes à Antichan répond aux normes pour l'attribution de l'allocation personnalisée au logement (APL conventionnée avec la CAF et la MSA), permettant aux résidents qui remplissent les conditions nécessaires d'en bénéficier.

Les factures sont payables mensuellement et à terme échu.

**Pour vous aider dans vos démarches** administratives notre service social et le bureau des entrées sont à votre disposition.

Mme Nathalie PEYRE

Tél : 05 61 79 94 12 (Bureau des entrées)

Mme DOST-LIZAN Fabienne

Tél : 05 61 94 81 17 (Service Social)

Mme Mathilde COUTAND

Tél : 05 61 79 94 24 (Service Social)

**Le forfait Soins** est destiné à couvrir les charges relatives à la fourniture des traitements, des dispositifs médicaux et à la rémunération des personnels médicaux et de soins. Il est financé directement à l'établissement par l'assurance maladie sous la forme d'une dotation de fonctionnement préalablement déterminée annuellement par l'Agence Régionale de Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon.

**Le tarif Dépendance** permet de prendre en charge les frais relatifs à la perte d'autonomie ; les aides à l'habillage et la toilette, les aides au repas, les produits pour l'incontinence ainsi que la blanchisserie. Ils sont financés directement à l'établissement par le Conseil Général (pour les résidents en GIR 1 à 4) et par le résident lui-même pour la partie correspondant au GIR 5-6.

Chaque résident est donc invité à faire une demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie pour couvrir une partie des frais des tarifs journaliers dépendance.

## ► UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE AUPRÈS DE VOUS

### Un médecin coordonnateur :

Nos deux résidences pour personnes âgées disposent d'un médecin coordonnateur. Il contribue par ses différentes actions à la qualité de la prise en charge gérontologique des personnes âgées dépendantes en favorisant la coordination des actions et des soins entre les différents professionnels de santé (salariés ou libéraux) appelés à intervenir auprès des résidents. Il participe à la mise en œuvre d'une politique d'évaluation des pratiques professionnelles et veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques, avec le concours de l'équipe soignante.

### Le médecin traitant :

Votre médecin traitant est responsable de votre suivi médical en lien avec le personnel soignant et le médecin coordonnateur. En EHPAD, vous avez le libre choix de votre médecin traitant. Vous pouvez donc choisir un médecin libéral qui exerce dans le secteur géographique de l'EHPAD à la condition qu'il ait signé une convention d'exercice avec l'établissement. Vous pouvez aussi choisir de confier votre suivi médical à nos deux praticiens hospitaliers

**- Dr Sylvie SAUZET et le Dr Jean-François MICHEL qui interviennent sur l'EHPAD Gabriel ROUY à Luchon et sur l'EHPAD des Frontignes Noëlie SÉCAIL à ANTICHAN DE FRONTIGNES.**

Pour vous aider dans votre choix, la liste des médecins intervenants dans l'établissement est à votre disposition sur simple demande.

Les honoraires des médecins traitants et des auxiliaires médicaux sont directement pris en charge par l'établissement dans le cadre du forfait soins global.

### Une équipe soignante

#### • À l'écoute

Pour accueillir, renseigner, accompagner chaque jour les résidents, répondre à leurs demandes et leur assurer des soins de qualité, une équipe pluridisciplinaire est à leur écoute.

#### • Qualifiée

Une équipe pluridisciplinaire est également présente pour dispenser des soins adaptés aux besoins de chaque résident. Elle est placée sous l'autorité d'un Cadre de Santé ou d'un(e) infirmier(e) coordonnateur(trice).

Chaque professionnel est sensibilisé à la notion de bientraitance et concourt par ses actions au bien-être et au confort de la personne hébergée. Les valeurs qui animent les équipes sont centrées sur le respect des personnes, une volonté d'amélioration continue de la qualité des prestations, la mise en œuvre d'une organisation au service des résidents et l'ouverture de l'établissement sur l'extérieur.

L'ensemble du personnel a le souci constant du bien-être des résidents et de leur santé.

Une diététicienne assure le suivi diététique de chaque résident, de l'évaluation à la prise en charge des différents régimes alimentaires.

Un/e psychologue est présente pour accompagner psychologiquement la personne âgée et son entourage familial dans les étapes qu'ils traversent. Elle contribue ainsi à la recherche d'un nouvel équilibre de vie au sein de l'établissement.

### Soucieuse de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge.

L'établissement assure une permanence des soins 24h/24h : appel malade, veille de nuit...

Les EHPAD Gabriel Rouy et Noëlie Sécail assurent une présence infirmière toute la journée du lundi au dimanche. Dans le cas où l'évolution de la pathologie nécessiterait une présence soignante ou des soins incompatibles avec le fonctionnement du service, le cadre de santé en concertation avec le médecin traitant et, le cas échéant, avec le médecin coordonnateur pourra être amené à le spécifier au résident ou à son représentant légal de façon à ce que le transfert du résident vers un établissement adapté soit envisagé dans les meilleurs délais.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

- 1. Choix de vie :** Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2. Domicile et environnement :** Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3. Une vie sociale malgré les handicaps :** Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4. Présence et rôle des proches :** Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5. Patrimoine et revenus :** Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- 6. Valorisation de l'activité :** Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7. Liberté de conscience et pratique religieuse :** Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8. Préserver l'autonomie et prévenir :** La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9. Droits aux soins :** Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10. Qualification des intervenants :** Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- 11. Respect de la fin de vie :** Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille
- 12. La recherche, une priorité et un devoir :** la recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne :**

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protéger non seulement ses biens mais aussi sa personne.

- 14. L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion :** L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

## LES HÔPITAUX DE LUCHON

CENTRE DE REEDUCATION FONCTIONNELLE  
5 Cours des Quinconces - BP 88 - 31110 BAGNERES DE LUCHON  
**Tél. : 05.61.79.93.00 - Fax : 05.61.79.93.13**

## EHPAD Gabriel Rouy

1 Boulevard Charles De Gaulle - 31110 BAGNERES DE LUCHON  
**Tél. : 05.61.94.81.14 - Fax : 05.61.94.81.11**

## EHPAD des Frontignes Noëlie Sécail

Route du Col des Ares - 31510 ANTICHAN DE FRONTIGNES  
**Tél. : 05.31.07.08.00 - Fax : 05.31.07.08.78**