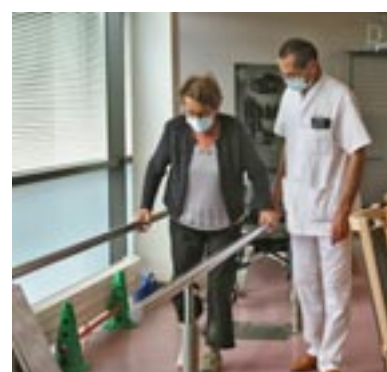




Centre Hospitalier Lanmeur



Médecine - SSR

Votre livret d'accueil

9, rue Traon Bézédén - CS 10810

29620 Lanmeur

Tél. 02.98.78.84.84

Fax 02.98.78.84.85

www.hopital-lanmeur.fr





Bienvenue

Le mot de la Direction

Madame, Monsieur,

Les médecins, les équipes soignantes et l'ensemble des autres professionnels vous souhaitent la bienvenue dans le service de Médecine et le service de Soins de Suite et de Réadaptation.

Etablissement de proximité, le centre hospitalier de Lanmeur met à votre disposition des moyens humains, techniques diversifiés permettant une prise en charge médico-psycho-sociale individualisée. Les compétences et les qualités humaines de l'ensemble du personnel vous garantiront des soins appropriés à votre état de santé.



SOMMAIRE

Votre admission	3
Exprimez votre volonté dès votre arrivée	4
Quels professionnels allez-vous rencontrer ?	5
Votre séjour	6
Votre sortie	10
La qualité de la prise en charge	11
Vos droits et devoirs	12
Les relations avec les usagers	14

Vous trouverez dans ce livret d'accueil des informations sur les conditions de votre hospitalisation, le déroulement pratique de votre séjour ainsi que sur vos droits en qualité d'usagers du service public hospitalier.

Votre avis sur vos conditions d'accueil et de séjour durant votre hospitalisation est important et nous permettra d'améliorer la prise en charge. Aussi je vous invite à renseigner le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis à votre sortie.

Mes informations

Ma chambre :

Mon numéro de téléphone direct : 02.98

Poste de soins Infirmiers : 02.98.78.26.80

Je vous remercie de la confiance que vous nous accordez et je vous souhaite un bon rétablissement.

La directrice
Christel MOUISSET



Votre admission

Une borne de mise à jour de votre carte vitale est à votre disposition dans le hall d'accueil de l'entrée principale, à proximité de l'accueil et du bureau des admissions.

Les pièces justificatives

à présenter au bureau des admissions sont les suivantes :

- Votre **pièce d'identité** en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ...) **et** votre **livret de famille** (pour enregistrement de votre identité en conformité avec les règles d'identitovigilance en vigueur).
- Votre **carte vitale**.
- Votre **carte mutuelle**, d'assurance complémentaire ou de Complémentaire Santé Solidaire.
- D'autres documents peuvent également vous être demandés selon les situations (pensionnés de guerre, accident du travail, maladie professionnelle, ...).

Lieu et horaires :

Le bureau des admissions, situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal, vous accueille du lundi au vendredi, de 9h à 17h (poste téléphonique 84.08 si vous appelez de votre chambre ou au 02.98.78.84.08 si vous appelez de l'extérieur).

Frais d'hospitalisation :

Un tableau synthétique des tarifs applicables au Centre Hospitalier de Lanmeur est annexé à ce présent livret d'accueil et est également affiché, sous vitrine, à l'accueil.

Le bureau des admissions est à votre disposition pour tout renseignement sur vos frais d'hospitalisation et leur prise en charge.



Vos frais d'hospitalisation sont constitués :

- **d'un tarif de prestation fixé par l'Agence Régionale de Santé (ARS)** : ce tarif peut être pris en charge par votre Caisse d'Assurance Maladie :
 - **en totalité (100%)**:
 - lorsque l'hospitalisation est en rapport avec une affection figurant sur la liste des Affections de Longue Durée (ALD) ou avec un accident du travail,
 - à partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
 - pour un séjour comportant un acte coûteux,
 - pour les personnes en invalidité, ...
 - **Partiellement dans les autres cas** : le « **ticket modérateur** » soit **20% du prix de journée peut être réglé par votre mutuelle si vous y avez souscrit ou par vous-même.**
- **du forfait journalier** : il s'agit de votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières. Ce forfait sera pris en charge par votre mutuelle si votre contrat le prévoit.
- éventuellement **d'une participation pour chambre particulière.**

Exprimez votre volonté dès votre arrivée

La personne de confiance Qui et pour quoi faire ?

(Article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'**accueil** et auprès du **chargé des relations avec les usagers**.

ATTENTION : NE PAS CONFONDRE LA « PERSONNE A PREVENIR » ET LA « PERSONNE DE CONFIANCE ».

Les informations qui peuvent être communiquées à la « personne à prévenir » sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

A l'inverse, les informations pouvant être communiquées à la « personne de confiance » sont les mêmes que celles qui le sont au patient.

Non-divulgaration de votre présence

Si vous le souhaitez, nous pouvons garantir la non-divulgaration de votre séjour dans notre établissement.

Dans cette hypothèse, aucune information concernant votre présence ne serait donnée à une personne qui téléphonerait ou se présenterait à l'accueil, à l'exception de la personne de confiance désignée par vous.

Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. Dans ce cas veuillez en faire la demande auprès du personnel soignant ou du bureau des admissions.



Les directives anticipées

(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, en fin de vie, elle serait hors d'état 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.

D'une durée illimitée, les directives anticipées peuvent toutefois être modifiées ou annulées 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-lui leur existence et indiquez-lui les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'**accueil** et auprès du **chargé des relations avec les usagers**.

Quels professionnels allez-vous rencontrer ?

Une équipe de professionnels

L'équipe médicale

Elle est composée de médecins généralistes autorisés à exercer au Centre Hospitalier de Lanmeur.

Le **médecin traitant** de votre choix vous dispensera les soins nécessaires. La continuité des soins est assurée.

Un **pharmacien** hospitalier assure le fonctionnement de la Pharmacie à Usage Intérieur.



L'équipe paramédicale

Elle est composée d'un cadre de santé, d'infirmières, d'aides-soignants ainsi que d'agents des services hospitaliers.

- L'**EQUIPE DE REEDUCATION** : **kinésithérapeutes** et **ergothérapeutes** interviennent sur prescription médicale.

- Des **PSYCHOLOGUES** peuvent vous accompagner, vous et vos proches, si vous le souhaitez, dans certaines situations ou pathologies difficiles.

- Une **ASSISTANTE SOCIALE** peut vous aider dans vos démarches afin de préparer votre sortie.

- Un **DIETETICIEN** assure le suivi des menus et de l'équilibre alimentaire des patients.

- Une **PREPARATRICE** en pharmacie assure les commandes et les livraisons des médicaments et des dispositifs médicaux.

Les autres équipes à votre service

- Les **EQUIPES ADMINISTRATIVES** et particulièrement les agents de l'accueil et du bureau des admissions vous renseignent et vous indiquent la localisation des différents services de l'établissement où vous devez vous présenter. Elles vous aident dans vos formalités d'entrée et de sortie.

- Les **EQUIPES DES SERVICES TECHNIQUES ET GENERAUX** (cuisine, blanchisserie, garage, services généraux, service intérieur, ...).



Votre séjour

Les prestations hôtelières :

Votre chambre

Les chambres sont attribuées en fonction des disponibilités du service. Vous serez invité(e) à préciser, dès votre admission, si vous souhaitez une chambre particulière (facturation spécifique).

Chaque chambre est meublée et dispose :

- d'une salle de douche privative accessible aux personnes handicapées et comprenant douche, WC et lavabo,
- d'une penderie et tiroir de rangement (tiroir fermant à clé),
- d'une télévision TNT,
- d'un téléphone.

Les chambres sont toutes équipées en fluides médicaux (oxygène).

Si vous le souhaitez, la clé de votre chambre, ainsi que celle du tiroir de rangement, peut être mise à votre disposition (Se renseigner auprès du cadre de santé).

Votre linge

Le Centre Hospitalier de Lanmeur fournit les draps, le linge de toilette et les serviettes de table.

L'entretien de vos vêtements personnels n'est pas assuré.

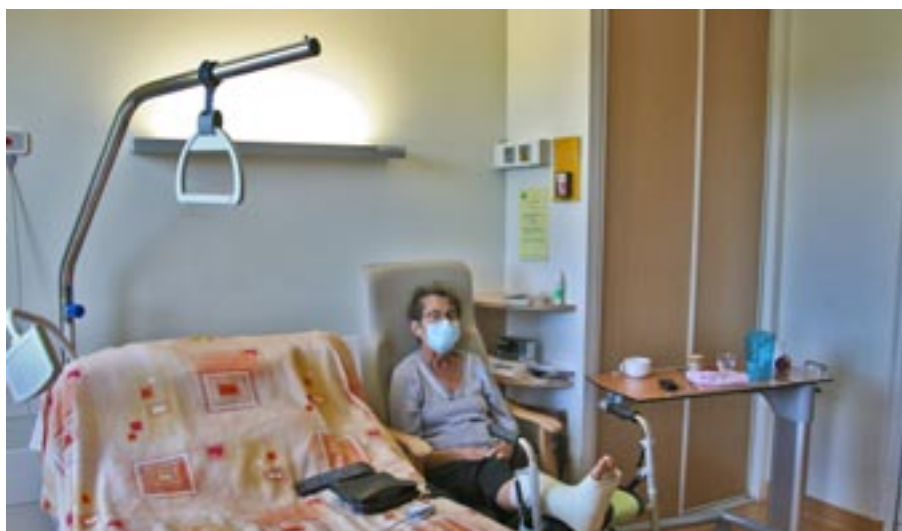
Accompagnants

• Les visiteurs peuvent, s'ils le désirent, déjeuner ou dîner avec leur proche dans la chambre ou dans un salon dédié aux familles (en fonction des disponibilités).

• De même, un lit d'appoint pourra être mis à disposition des proches par l'équipe soignante dans le respect du bon fonctionnement du service.

• Dans tous les cas, il convient de prévenir au préalable le cadre de santé du service.

Les tarifs sont annexés au présent livret.



Votre vie au quotidien

Courrier - Presse

Si vous recevez du courrier, le personnel se chargera de vous le distribuer. Pour faciliter le tri, nous vous conseillons de recommander à vos correspondants de préciser vos nom, prénom et service d'hospitalisation. Vous pouvez expédier votre courrier en le remettant soit au personnel du service, soit à l'accueil.

Le courrier est relevé à **15h**, du lundi au vendredi.

Vous pouvez continuer à recevoir votre quotidien personnel en sollicitant le service local de portage des journaux à domicile.

Exercice des cultes

Le Centre Hospitalier de Lanmeur est un **service public** qui respecte toutes les croyances et permet l'exercice de chaque culte dans le strict respect du principe de laïcité.

Sur votre demande, les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite : signalez-le au cadre de santé qui assurera la liaison.

Une équipe d'aumônerie est attachée à l'établissement. Les membres de l'aumônerie peuvent vous rendre visite, à votre demande.

Vous pouvez également assister aux messes célébrées dans l'établissement.

Repas

Les repas sont préparés par la cuisine centrale du Centre Hospitalier de Lanmeur avec beaucoup de soins. Par souci de qualité, les commandes de produits locaux sont privilégiées, en fonction des saisons.

Les repas sont acheminés par liaison froide dans le service et remis à température dans chaque office. Ils sont servis en salle à manger ou dans votre chambre, si votre état de santé le justifie.

Afin de mieux répondre à vos goûts, un **choix** de plats vous est proposé **pour chaque repas** par le personnel du service. N'hésitez pas à préciser ce que vous aimez ou non, ainsi que la taille des portions que vous souhaitez en fonction de votre appétit.

Des régimes spécifiques, sur prescription médicale, sont pris en compte..

Accueil des visiteurs

Les visites se font les après-midis, de 13h30 à 20h (en fonction de l'état de santé du patient et des disponibilités de son entourage).



Les repas sont servis aux heures suivantes :

- petit-déjeuner : à partir de 7h30 ou plus tard si vous le souhaitez
- déjeuner : de 12h à 13h
- goûter : 15h
- dîner : à partir de 18h30



Télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur recevant l'ensemble des chaînes de la Télévision Numérique Terrestre (TNT).



Distributeur de boissons

Un distributeur de boissons se trouve dans le hall d'accueil du service. Il est à votre disposition et à celle de vos proches.

Dans le **salon des familles**, une bouilloire électrique et un four à micro-ondes sont à votre disposition.

Internet

Le service de Médecine SSR est doté d'une connexion Internet **Wi-Fi**. Les codes d'accès sont à demander au bureau infirmiers du service.



Téléphone

Chaque chambre est équipée d'une **ligne privée**. Vous pouvez ainsi recevoir directement dans votre chambre les appels de vos correspondants.

Afin d'émettre des communications extérieures, il vous appartient de vous renseigner à l'accueil (rez-de-chaussée du bâtiment principal). Il vous sera demandé de verser une avance sur consommation non remboursable.

Lorsque cette avance sur consommation sera épuisée, il vous sera demandé de la reconstituer pour continuer à téléphoner. Ce nouveau versement est toujours non remboursable.

Règlement intérieur

Afin de favoriser la tranquillité et la sécurité de tous, il vous est demandé de respecter le règlement intérieur de l'hôpital.

Le règlement intérieur du Centre Hospitalier de Lanmeur est disponible sur demande formulée auprès de la Direction.

Prestations extérieures (coiffure, pédicure, ...)

Vous pouvez faire appel à un professionnel de votre choix.
Le règlement de ces prestations est à votre charge.
Les tarifs des prestations extérieures sont disponibles à l'accueil.



Dépôts d'argent et d'objets de valeurs

Pendant votre séjour, il vous est recommandé de ne pas conserver d'argent ni d'objets de valeur auprès de vous (somme d'argent importante, cartes bancaires, bijoux, ...).

Le Centre Hospitalier de Lanmeur ne peut être tenu pour responsable du fait de vols, pertes ou détériorations des objets de valeur que vous n'auriez pas déposés, après inventaire, dans le coffre de l'hôpital.

Le bureau des admissions ou le cadre de santé du service pourra vous renseigner.



Circulation interne

Pour votre sécurité et aussi par respect pour le personnel, nous vous demandons de bien vouloir nous signaler vos **déplacements hors de votre service de soins**.

Bientraitance

Une démarche de bientraitance vise à rendre l'organisation plus respectueuse des besoins et des attentes des malades, et à promouvoir le bien-être de l'utilisateur.

En cas de pratiques contraires à ces règles, signalez-le sans attendre au cadre de santé. L'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire fonde ses actions sur des valeurs humanistes partagées telles le respect, la dignité, l'écoute, le professionnalisme, ...

Le questionnaire de satisfaction

Afin de nous aider à mieux répondre aux attentes des patients, nous souhaitons recueillir votre avis sur votre hospitalisation. Pour ce faire, il vous suffit de compléter le **questionnaire de satisfaction** qui vous a été remis dans le service et de le laisser, lors de votre sortie, dans le service ou le déposer à l'accueil de l'hôpital. Vous pouvez également nous le retourner par courrier.

Les questionnaires sont traités statistiquement et nous permettent d'améliorer la qualité de nos prestations.

Votre sortie

Sortie programmée

Lorsque la date de la sortie est convenue d'un commun accord entre le médecin traitant et vous, le personnel soignant vous remettra les documents indispensables à la poursuite éventuelle de votre traitement.

Votre retour à domicile pourra être organisé en partenariat avec les services d'aides existants.

Sortie contre avis médical

Vous pouvez, sur votre demande, quitter à tout moment l'établissement. Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devrez remplir une décharge de responsabilité précisant que vous avez été informé(e) des risques encourus.

Permissions de sortie :

Sous réserve d'un avis médical favorable, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie n'excédant pas 48 heures et 1 nuit.

Formalités administratives

Nous vous demandons de bien vouloir **passer au bureau des admissions** afin de compléter votre dossier de sortie.

Un membre de votre famille peut le faire à votre place.

Il vous sera indiqué le montant des frais restant éventuellement à votre charge.

Un bulletin de situation vous sera également remis pour justifier votre séjour au Centre Hospitalier de Lanmeur auprès de divers organismes : Sécurité Sociale, Mutuelle, Assurance.



Sortie par décès

Le bureau des admissions accomplit les formalités de déclaration du décès auprès de la mairie de Lanmeur.

À ce titre, dès la survenue du décès, le livret de famille doit être mis à la disposition du bureau des admissions qui le transmettra à la mairie pour l'apposition des mentions marginales.

Le Centre Hospitalier de Lanmeur dispose de 3 chambres mortuaires. En fonction des disponibilités, elles sont mises gratuitement à disposition des proches du patient décédé dans l'établissement.

Pour de plus amples renseignements sur les modalités d'organisation, se renseigner auprès du cadre de santé ou du bureau des admissions.

Modalités de transport

Pour regagner votre domicile ou un autre établissement, vous pouvez :

- soit partir en véhicule personnel ou en taxi (vous avancerez les frais qui dans certains cas pourront vous être remboursés par votre Caisse d'Assurance Maladie),
- soit, si votre état de santé le nécessite, et sur prescription médicale uniquement, faire appel à un transport sanitaire : ambulance (transport allongé) ou véhicule sanitaire léger (transport assis).

La plupart des sociétés de transport sanitaire appliquent le tiers payant, vous n'aurez en principe aucune somme à avancer.

Vous avez toute liberté dans le choix de l'entreprise de transport.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

La qualité de la prise en charge

Le Centre Hospitalier de Lanmeur développe une **politique et un programme d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques**. A cet effet, le recueil de votre avis est important pour mesurer votre satisfaction, et améliorer nos prestations.

Certification

L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le rapport de certification de l'établissement est consultable sur le site Internet de l'HAS : www.has-sante.fr.



Lutte contre les infections

Le programme d'action en hygiène

Le programme d'action en hygiène est élaboré par une instance, le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**.

La mise en œuvre de ces actions est assurée par une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière.

Gestion des Risques

La gestion des risques consiste à identifier, évaluer et réduire chaque fois que possible les risques encourus par les patients, les visiteurs et les personnels.

Une politique de maîtrise du risque est mise en place au sein de l'établissement. La gestion des risques intègre les vigilances réglementaires.

Ces principaux domaines sont :

- La matériovigilance (matériels et appareils médicaux)
- La pharmacovigilance (médicaments)
- L'identitovigilance
- L'infectiovigilance
- La réactovigilance

Indicateurs Qualité

Dans le cadre d'une approche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, la Haute Autorité de Santé (HAS) s'est engagée dans un programme d'évaluation de la qualité et de sécurité des soins par le biais d'indicateurs généralisés (IPAQSS).

Les résultats du Centre Hospitalier de Lanmeur sont affichés, sous vitrine, à l'accueil.

Vos droits et devoirs

Accès au dossier médical

(Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à 1111-9 du Code de la Santé Publique)

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

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'**accueil** et auprès du **chargé des relations avec les usagers**.



Gratification du personnel

Ne donnez pas de pourboire au personnel. Il lui est **interdit** d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions.

Si vous voulez le remercier, faites-le en complétant le questionnaire lors de votre sortie, et/ou faites part de votre satisfaction au cadre de santé du service.

Informations

Selon l'article L.1111-2 alinéa 2 du Code de la santé publique, le professionnel de santé a l'obligation de vous délivrer une **information claire** sur votre état de santé et à toutes les étapes de votre parcours médical. Cette information concerne, les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, sur leur utilité, leur urgence éventuelle et leurs conséquences dans le respect du secret professionnel.

Ce sont les médecins du service ou le personnel soignant autorisé par eux, qui vous informeront de votre état de santé, des examens qui seront réalisés, des traitements qui pourront être décidés. La personne de confiance, que vous avez désignée lors de votre admission, pourra également être informée de votre état de santé. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Sauf refus de votre part, à la fin de votre séjour, des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins seront adressées à votre médecin traitant dans les meilleurs délais.

Consentement éclairé du patient

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le **consentement libre et éclairé** du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par le patient, qui sera consultée. Les majeurs sous tutelle doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du tuteur dans le cas où le patient majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé, et si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du patient (Loi n°2002-303 du 4 mars 2002).

Informatique et Libertés

En application de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le Règlement européen 2016/679 en vigueur au 25 mai 2018 relatif à la protection générale des données personnelles dit RGPD, certains renseignements vous concernant, liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement.

Il vous est possible à tout moment de demander communication de ces données en adressant votre demande à la Direction de l'Etablissement.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes d'une part au bureau des admissions pour la partie administrative du dossier et d'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du médecin ayant constitué le dossier pour la partie médicale, le tout dans la limite des obligations légales.

La sécurité et la prévention de l'incendie

La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation apposés dans les services. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions qui vous seront communiquées par le personnel du service.

La confidentialité

Le Centre Hospitalier de Lanmeur est tenu de garantir le secret de l'ensemble des informations à caractère médical et social vous concernant. Cette obligation de secret professionnel s'applique à tous les professionnels, salariés et bénévoles, intervenant à l'hôpital.

Vos représentants au sein de l'établissement

Les coordonnées des représentants des usagers et des associations représentées au sein de l'établissement sont à votre disposition auprès de l'accueil.



Respect des règles de vie en collectivité

La vie en collectivité impose de respecter quelques règles de savoir-vivre :

- La **politesse** et la **courtoisie** sont de rigueur : l'agressivité verbale ou physique à l'encontre des professionnels fera l'objet de poursuites. Tout acte de malveillance doit être signalé au cadre du service.
- Les locaux et les matériels mis à disposition doivent être respectés.
- La discrétion et le calme sont de rigueur.
- L'usage de la TV ou de tout autre appareil ne doit pas perturber le repos des autres patients. Des casques audio sont à votre disposition si besoin.
- L'introduction de denrées alimentaires et de boissons est interdite dans l'établissement sauf autorisation particulière du médecin ou cadre de santé.
- L'usage de boissons alcoolisées et de substances psycho actives licites ou illicites est interdit.
- La prise de médicament hors prescription hospitalière est interdite sauf autorisation particulière du médecin.
- Une tenue correcte est exigée.

Tabac et cigarette électronique

Le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 précise qu'il est absolument interdit de fumer dans les lieux affectés à l'usage collectif. La même règle s'applique à la cigarette électronique.

Les relations avec les usagers



Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique)

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous **adresser directement au cadre de santé** du service concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction **vous pouvez écrire à :**

Madame la Directrice
9, rue Traon Bézédén
CS 10810
29620 Lanmeur

La Direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique (articles R 1112-91 à R 1112-94 du Code de la santé publique, reproduits ci-dessous). Elle fera le lien avec Commission des usagers (CDU).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la **CDU**. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la **CDU** se compose de la directrice de l'établissement et de deux représentants des usagers (la liste nominative des membres de la **CDU** est jointe en annexe).

La **CDU** a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la **CDU** s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait(e) ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la **CDU** et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'**accueil** et auprès du **chargé des relations avec les usagers**.

Art. R. 1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.



Art. R. 1112-93.

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

Art. R. 1112-94.

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

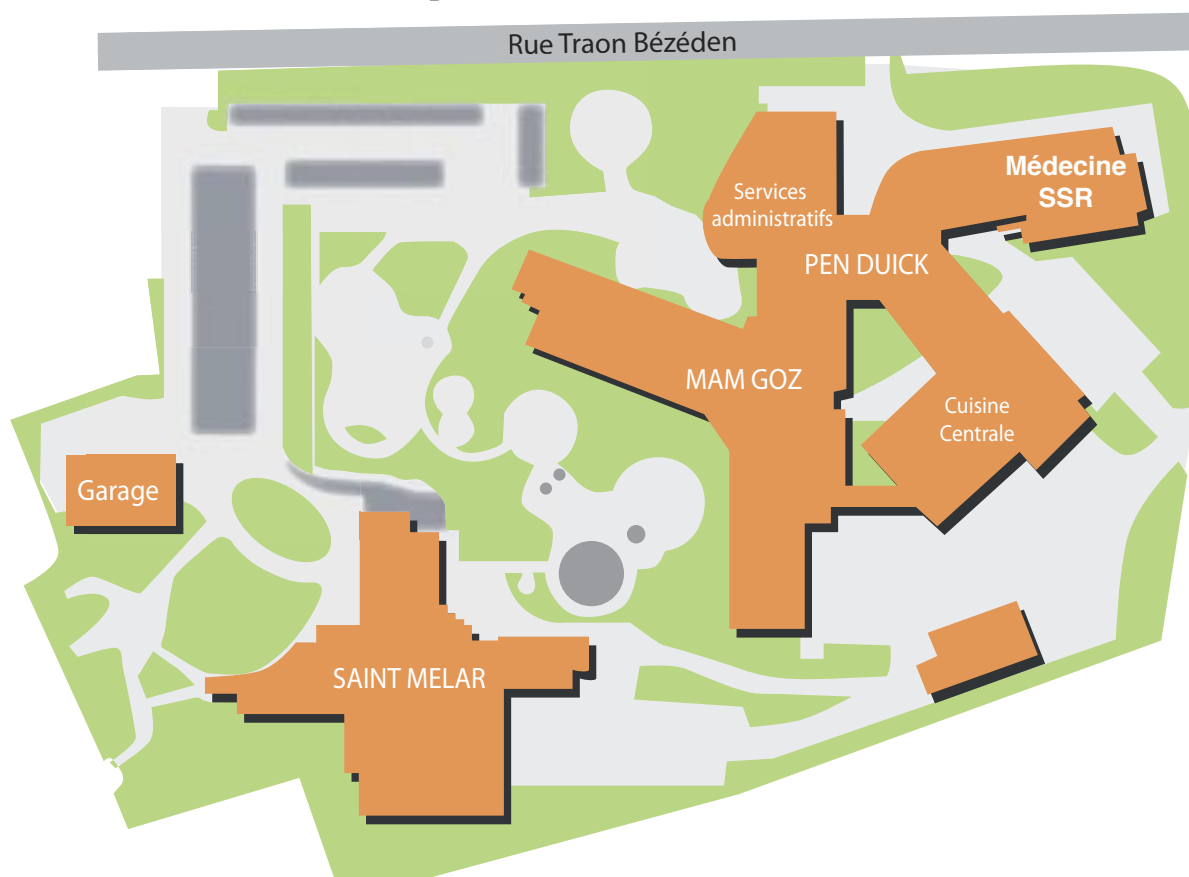
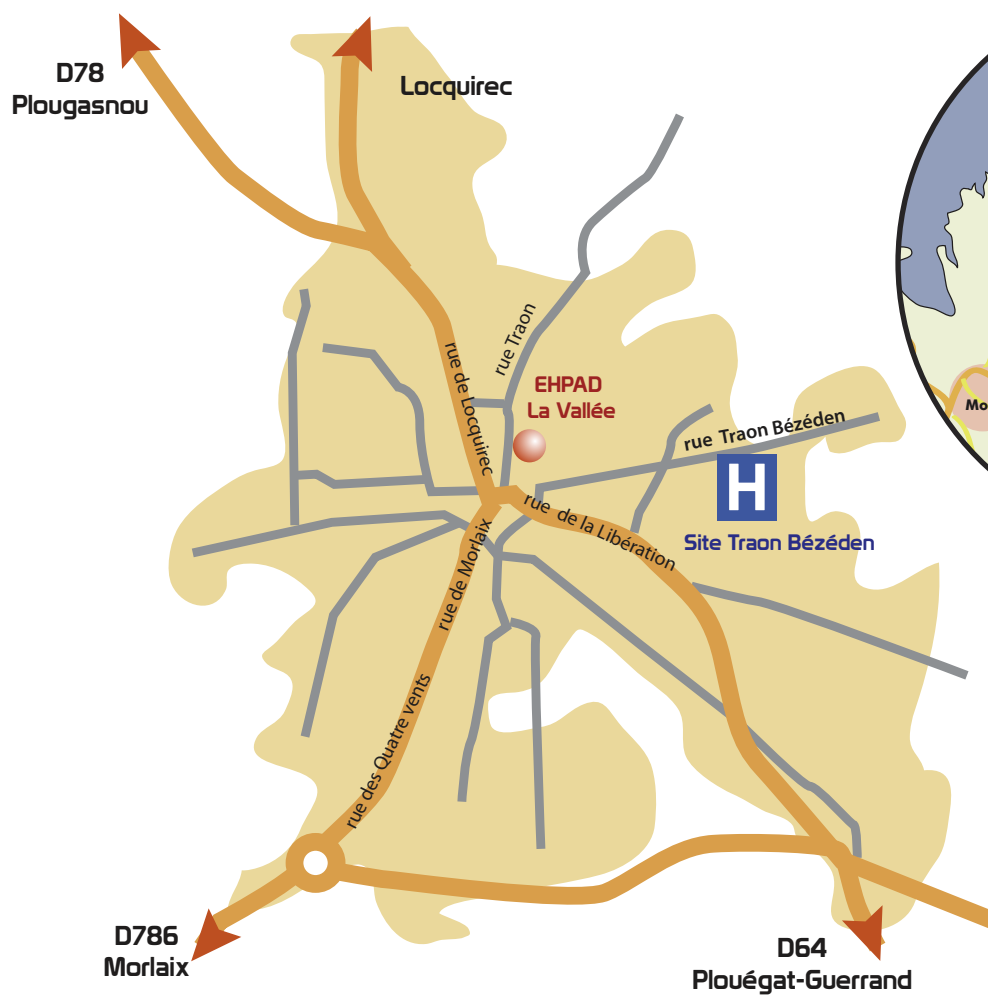
Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Accès au



Centre
Hospitalier
Lanmeur





Aide - Soins - Services à la personne



3 antennes au plus près de vous et de vos besoins :

Landivisiau 1 Rue Maurice Le Scouëzec

Saint Martin des Champs 9 Bd René Fily

Saint Pol de Léon 29 Rue des Carmes

02.98.68.10.36

www.asdomicile.com



* selon la loi de finances en vigueur

Agrément Services à la Personne : 777574567 - Association Loi 1901

AIDE ET ACCOMPAGNEMENT Personnes de + 30 ans	AIDE ET ACCOMPAGNEMENT Services pour personnes en situation de handicap	ASSISTANCE PARTICULIERS EMPLOYEURS
MENAGE REPASSAGE, VITRES	GARDE D'ENFANTS AIDE AUX FAMILLES	JARDINAGE, BRICOLAGE
ASSISTANCE INFORMATIQUE	PORTAGE DE REPAS	GARDE DE NUIT 24 / 24 H
TÉLÉASSISTANCE	ACCUEILS DE JOUR	SOINS INFIRMIERS

Au service de chacun au quotidien

SUPER U

Lanmeur

33 rue des 4 vents - www.superu.lanmeur.com



Ouvert du lundi au samedi de 8h45 à 19h45
et
le dimanche matin en saison.



Commerçants autrement

JARDINERIE LAGADEC

Ouvert 7 jours/7
Saint-Thonan & Le Folgoët
Suivez-nous sur Facebook et Instagram !



JARDINERIE DECORATION ANIMALERIE



Boulangerie La Quimperloise

19, rue Louise Michel - Kervidanou 2 - 29300 Quimperlé

02 98 39 25 96

boulangerie.laquimperloise@wanadoo.fr

ARMOR AUDITION

Isabelle Gauchin Ciret - Frédéric Gauchin - Juliette Quiviger

Correction auditive enfants/adultes, Garantie 4 ans

Véritables essais d'appareils chez vous

UNE GARANTIE DE CONSEILS

ET D'ACCÈS AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Votre audition
est notre priorité

www.appareil-audition.com



Parking gratuit - Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Place de la Barrière - 29600 ST-MARTIN-DES-CHAMPS

02 98 62 15 98

Centre Commercial Géant. Atol opticien - 22300 LANNION

02 98 62 15 98

Rue Joseph Pinvidic - Passage du Daoudour - 29400 LANDIVISIAU

02 98 68 09 88

LES GENÈTS D'OR

ESAT de MORLAIX/LANMEUR

Multi-Services : Espaces verts, conditionnement industriel et alimentaire

Mise à disposition d'ouvriers : blanchisserie, entretien de locaux

CONTACTEZ-NOUS

ateliers.morlaix@lesgenetsdor.org : 02.98.88.30.79

ateliers.lanmeur@lesgenetsdor.org : 02.98.67.57.34

UN SERVICE DE PROXIMITÉ

Nous proposons nos services aux particuliers :

- Location de bennes
- Achats sur notre site ou collecte gratuite à domicile de métaux
- Dépôt d'amiante

RECYCLEURS BRETONS
Zi de Kerbriant
29610 PLOUGNEAU
Tél : 02.98.79.82.00
www.recycleurs-bretons.fr

ACHAT AU DETAIL METAL
Petites quantités

OBJECTIF 100%