

# LIVRET D'ACCUEIL

CENTRE SMR AMBRUSSUM

PÔLE SANTÉ PROFESSEUR LOUIS SERRE  
LUNEL (34)



**POUR ACCÉDER  
AU CENTRE  
SMR AMBRUSSUM**

**EN AUTOBUS**

LIGNES 1A, 1B, 2 ET 3  
« TRANSPORTS  
INTERCOMMUNAUX DU PAYS  
DE LUNEL »  
- ARRÊT PÔLE SANTÉ

**EN VOITURE**

L'ACCÈS AU CENTRE SE  
FAIT PAR LE ROND-POINT  
DU TAUREAU. UN PARKING  
GRATUIT EST ACCESSIBLE À  
TOUS LES VÉHICULES



**Madame,  
Monsieur,**

Votre état de santé nécessite un séjour dans notre établissement de soins. Nous vous remercions d'avoir choisi le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) Ambrussum. L'équipe médicale, soignante et administrative est heureuse de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue au sein de cet établissement.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre attention, est destiné à vous apporter les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Dès votre admission et tout au long de votre séjour, vous serez accompagné(e) par une équipe pluridisciplinaire qui met ses compétences et sa vigilance à votre service, afin que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions.

Pour la sécurité et la qualité de la vie quotidienne de tous, nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance et respecter les règles de vie collective détaillées dans ce livret.

Notre volonté est de rester constamment à votre écoute. Votre avis sera régulièrement sollicité. À cet effet, il vous sera proposé, à la fin de votre séjour, de remplir un questionnaire de satisfaction. Ce dernier nous permettra de recueillir vos appréciations, suggestions et/ou commentaires, afin d'améliorer la qualité de la prise en charge.

Enfin, un questionnaire de satisfaction issu du dispositif national e-SATIS de la Haute Autorité de Santé (HAS) vous sera également communiqué via votre adresse email, quelques jours après votre sortie.

La Direction et l'ensemble des équipes du Centre SMR Ambrussum vous souhaitent un prompt et complet rétablissement.

# Sommaire

## 01 . Le Centre SMR Ambrussum

- . Présentation / 4
- . Présentation du Pôle Santé Pr Louis Serre / 5
- . Le Groupe Clinipole / 7

## 02 . Votre séjour

- . Votre demande d'admission / 10
- . Votre admission / 10
- . Tarification / 10
- . Préparez votre prise en charge / 11
- . Votre chambre / 11
- . Personnel / 12
- . Hygiène / 12
- . Objets de valeur / 12
- . Visites / 12
- . Confidentialité et intimité / 12
- . Respect du calme et du repos / 12
- . Repas en chambre / 12
- . Distributeur de boissons et snacks / 13
- . Soins esthétiques / 13
- . Accompagnants / 13
- . Courrier / 13
- . Culte / 13
- . Consignes de sécurité / 13
- . Parking / 14
- . Téléphone / 14
- . Transport / 14
- . Sortie / 14
- . Sortie contre avis médical / 14

## 03 . Vos droits

- . Désignation de la personne de confiance / 16
- . Désignation d'une personne à prévenir / 16
- . Protection de vos données personnelles / 16
- . Rédaction de vos directives anticipées / 16
- . Dossier médical / 17
- . Incapable majeur / 18
- . Plaintes et réclamations / 19
- . Sécurité et vidéosurveillance / 20
- . Commission des usagers / 20

## 04 . Nos engagements

- . Charte de la personne hospitalisée / 22
- . Démarche qualité et sécurité des soins / 23
- . La lutte contre les infections associées aux soins / 23
- . Prise en charge de votre douleur / 24

# Le *Centre SMR* Ambrussum

- . Présentation / 4
- . Présentation du Pôle Santé Pr Louis Serre / 5
- . Le Groupe Clinipole / 7

## Présentation du Centre SMR Ambrussum



Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) Ambrussum à Lunel, se situe dans un cadre privilégié offrant une vue imprenable sur le Pic Saint-Loup et les falaises de l'Hortus. Situé au sein du Pôle Santé Pr Louis Serre, cet ensemble jouxte la Clinique Via Domitia et le Centre Hospitalier de Lunel.

Le Centre SMR Ambrussum a été certifié en 2023 par la Haute Autorité de Santé (HAS), à l'issue d'une évaluation externe réalisée par des experts-visiteurs indépendants. Cette certification atteste de la qualité et de la sécurité des soins dispensés au sein de l'établissement.

Spécialisé dans la rééducation polyvalente et gériatrique, l'établissement dispose de 79 lits et d'une équipe pluridisciplinaire complète, pour mieux répondre aux besoins de santé des patients du territoire.

L'ÉTABLISSEMENT OFFRE  
LE CALME ET LA SÉRÉNITÉ  
NÉCESSAIRES À LA CONDUITE  
DES SOINS, AXÉS SUR LE BIEN-  
ÊTRE DES PATIENTS.

Ce bâtiment répond aux critères du label HQE (Haute Qualité Environnementale). L'intégration de ce concept environnemental permet de :

- › limiter l'impact sur l'environnement extérieur par une éco-construction et une éco-gestion (énergie, eau, déchets d'activité, entretien et maintenance) ;
- › créer un environnement intérieur favorisant le confort des patients et du personnel (hygrothermie, confort visuel, acoustique et olfactif, conditions sanitaires des espaces, qualité de l'air et de l'eau).

*Le Centre SMR Ambrussum est issu d'un partenariat public-privé entre le Centre Hospitalier de Lunel et le Groupe Clinipole.*

### L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Le Centre SMR Ambrussum s'articule autour d'une équipe pluridisciplinaire, vous permettant de retrouver votre autonomie grâce à un programme personnalisé.

- › **Équipe médicale** : médecins gériatres et médecins généralistes
- › **Équipe de soins** : infirmiers et aides-soignants
- › **Équipe de rééducateurs** : cadre rééducateur, kinésithérapeutes, ergothérapeutes et enseignants d'activité physique adaptée
- › **Équipe bionettoyage / restauration** : agents de service hospitalier
- › **Équipe paramédicale et d'accueil** : secrétaires, psychologue, diététicienne, assistante sociale

**Nos médecins spécialistes assurent le suivi et la permanence médicale.**



ACCUEIL DU LUNDI AU VENDREDI :  
DE 8H45 À 18H

### OFFRE DE SOINS ET PLATEAU TECHNIQUE

Sur plus de 5 000 m<sup>2</sup>, le Centre SMR Ambrussum vous assure une prise en charge de qualité. L'établissement est doté d'un plateau technique de rééducation innovant et complet :

- 1 SALLE DE RÉÉDUCATION AMÉNAGÉE SUR PLUS DE 110 M<sup>2</sup>, DOTÉE DE MATÉRIELS DE RÉÉDUCATION DE POINTE,
- 5 BOX INDIVIDUELS DE RÉÉDUCATION PERMETTANT L'INTIMITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE,
- 1 PARCOURS DE SANTÉ ET ZONE DE PROMENADE, AGRÉMENTÉS D'ESPACES VERTS.

L'activité de Soins Médicaux et 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, ainsi que de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

**Prise en charge des affections de la personne âgée polypathologique, dépendante ou à risque de dépendance :** les objectifs de cette prise en charge sont de favoriser l'entretien ou la récupération de capacités physiques et psychiques les plus satisfaisantes possibles, dans les suites d'un épisode aigu survenu chez des patients âgés souffrant d'une ou de plusieurs maladies chroniques invalidantes et présentant des risques particuliers et fréquents de décompensations organiques, susceptibles d'entraîner l'installation ou l'aggravation d'une dépendance physique ou psychique.

**Prise en charge polyvalente :** elle permet d'assurer une prise en charge globale des patients en vue de leur redonner un maximum d'autonomie afin de réintégrer leur lieu de vie.

## Présentation du Pôle Santé Pr Louis Serre



En 2007, la Ville de Lunel a connu une avancée notable dans le domaine de la santé et de l'accès aux soins, grâce à la création du Pôle Santé Public-Privé Professeur Louis Serre.

CETTE STRUCTURE MÉDICALE RÉSULTE DE LA VOLONTÉ DES DIFFÉRENTS ACTEURS DE SANTÉ DE LUNEL DE MUTUALISER LEURS SERVICES DANS DES LOCAUX COMMUNS, FONCTIONNELS ET ACCESSIBLES.



Grâce à cette synergie entre le secteur public (Centre Hospitalier de Lunel) et le secteur privé (Groupe Clinipole), ce Pôle Santé répond aujourd'hui à un réel besoin en matière de santé sur le bassin de Lunellois. Depuis, l'offre de soins proposée n'a cessé de s'enrichir.

**Le Pôle Santé Pr Louis Serre, situé à mi-distance entre Montpellier et Nîmes, est composé de plusieurs entités :**

- › Le Centre Hospitalier de Lunel
- › La Clinique Via Domitia
- › Le Centre SMR Ambrussum
- › Le Laboratoire de biologie médicale Inovie Labosud
- › L'unité d'Autodialyse Nephrocare Lunel
- › Le Centre d'Imagerie Médicale CRP

## LE CENTRE HOSPITALIER DE LUNEL

Le Centre Hospitalier de Lunel se situe sur le territoire de santé de Montpellier, proche du territoire de santé de Nîmes / Bagnols-sur-Cèze.

**Il comporte 205 lits et 29 places SSIAD répartis sur 3 bâtiments distincts. Sur le Pôle Santé Pr Louis Serre, il dispose :**

- › de 50 lits en médecine dont 6 lits identifiés soins palliatifs (LISP),
- › et d'une antenne SMUR du CHU Montpellier.

## LA CLINIQUE VIA DOMITIA

**La Clinique Via Domitia est un établissement médico-chirurgical, membre du Groupe Clinipole, comprenant un pôle de consultations.** Cet établissement dispose également d'un Service d'Urgences et d'un Service de Chirurgie, dont les prises en charge peuvent se dérouler en ambulatoire ou en hospitalisation complète.

SON ACTIVITÉ S'ARTICULE AUTOUR  
DE PLUSIEURS PÔLES DE RÉFÉRENCE  
MÉDICAUX ET CHIRURGICAUX.

### SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

- › Endoscopie digestive et bronchique
- › Esthétique et réparatrice
- › Ophtalmologie
- › ORL
- › Orthopédie et traumatologie
- › Stomatologie
- › Urologie
- › Vasculaire
- › Viscérale
- › Dentaire
- › Gynécologie

### SPÉCIALITÉS MÉDICALES

- › Angiologie
- › Cardiologie
- › Endocrinologie
- › Esthétique
- › Gastro-entérologie
- › Neurologie
- › Pneumologie
- › Médecine du sport
- › Rhumatologie
- › Hématologie

Compte tenu des services qu'il est susceptible d'offrir, le Centre Hospitalier de Lunel est positionné comme établissement de recours central pour la population âgée et pour les établissements du canton, en lien étroit avec le CHU de Montpellier, notamment pour les pathologies les plus lourdes.



### SPÉCIALITÉ PARAMÉDICALE

- › Kinésithérapie

### SPÉCIALITÉS MÉDICOTECHNIQUES

- › Anesthésie
- › Biologie médicale
- › Imagerie médicale : radiologie, scanner, IRM, échographie et mammographie

**Engagée depuis de nombreuses années dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins offerts aux patients, la Clinique Via Domitia a été certifiée A, en 2020, meilleur niveau de certification pouvant être attribué à un établissement par la Haute Autorité de Santé (HAS).**

LA CLINIQUE VIA DOMITIA EST  
MEMBRE DU GROUPE CLINIPOLE.

## Le Groupe Clinipole

Le Groupe Clinipole est l'un des principaux acteurs de soins privés en Occitanie.

Il compte 14 établissements couvrant la plupart des disciplines médicales et chirurgicales, et privilégiant la complémentarité de l'offre de soins, pour une meilleure prise en charge du patient.

Expert du secteur sanitaire, il développe également ses activités dans le domaine des seniors et de la petite enfance, avec pour objectif de proposer des services adaptés aux différentes étapes de la vie. Depuis quelques années, le

Groupe Clinipole étend son cœur de métier à des domaines connexes au secteur de la santé : la restauration et les services hôteliers.

WWW.GROUPECLINIPOLE.FR



### LE GROUPE CLINIPOLE

#### SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL

##### Cliniques Médico-chirurgicales

- › Clinique du Parc, Castelnau-le-Lez
- › Clinique Via Domitia, Lunel
- › Clinique Toulouse Lautrec, Albi

##### Établissements de Soins Médicaux et de Réadaptation

- › Clinique du Pic Saint-Loup, St-Clément-de-Rivière
- › Clinique Saint-Clément, St-Clément-de-Rivière
- › Centre SMR Ambrussum, Lunel
- › Clinique Toulouse Lautrec, Albi

##### Sociétés d'ambulances

- › Transports Sanitaires d'Occitanie, Baillargues

##### Établissements pour l'accueil des personnes handicapées

- › MAS Hélios, St-Germé

#### PETITE ENFANCE

- › Crèche L'Étoile Filante, Montpellier

#### RÉSIDENCES SERVICES SÉNIORS OCCITALIA

- › Le Domaine d'Ucétia, Uzès
- › Le Flaugergues, Montpellier
- › L'Orangerie du Château Levât, Montpellier
- › Le Domaine de Maleska, Poussan
- › L'Apogée, Castelnau-le-Lez

#### RESTAURATION

- › La Guinguette des Amoureux, St-Mathieu-de-Trévières

#### SERVICES HÔTELIERS

- › Groupe Clinipole Bio Nettoyage
- › Groupe Clinipole Restauration

## LES PARTENAIRES DU PÔLE SANTÉ PR LOUIS SERRE

### Le centre d'imagerie médicale CRP

Grâce à son équipe pluridisciplinaire et son plateau technique performant, le Centre d'Imagerie du Pôle Santé réalise tous types d'examens de radiologie conventionnelle (radiographies, échographies, mammographies, ostéodensitométries...), d'imagerie en coupes (scanner, IRM) ainsi que des actes de radiologie interventionnelle (infiltrations, biopsies, cytoponctions...).

LES RADIOLOGUES ASSURENT  
UNE ASTREINTE OPÉRATIONNELLE  
(DIMANCHES, WEEKENDS, JOURS  
FÉRIÉS ET NUITS) DANS LE CADRE DE  
LA PRISE EN CHARGE DES URGENCES.



### Unité d'Autodialyse Néphrocare Lunel

Cette unité est composée d'une équipe médicale de 6 médecins néphrologues libéraux exerçant au sein de l'établissement et garantissant une prise en charge sécurisée, globale et personnalisée.

Équipée de 11 postes d'hémodialyse, cette unité accueille les patients dialysés les lundi, mercredi et vendredi.



### Le laboratoire de biologie médicale Inovie Labosud

Inovie Labosud fait partie du Groupe Inovie, comprenant plus de 400 sites de biologie médicales assurant la continuité des soins par une démarche qualité reconnue, et des pôles de hautes technologies, au service de laboratoires de proximité.

Le laboratoire du Pôle Santé est doté d'un plateau technique d'urgence, permettant la réalisation d'examens de biologie médicale dans les domaines de l'immuno-chimie, l'hématologie, l'hémostase, l'immuno-hématologie, ainsi que la biologie délocalisée.

Il participe à la permanence des soins 24h/24, 7 j/7.



# Votre séjour

- . Votre demande d'admission / 10
- . Votre admission / 10
- . Tarification / 10
- . Préparez votre prise en charge / 11
- . Votre chambre / 11
- . Personnel / 12
- . Hygiène / 12
- . Objets de valeur / 12
- . Visites / 12
- . Confidentialité et intimité / 12
- . Respect du calme et du repos / 12
- . Repas en chambre / 12
- . Distributeur de boissons et snacks / 13
- . Soins esthétiques / 13
- . Accompagnants / 13
- . Courrier / 13
- . Culte / 13
- . Consignes de sécurité / 13
- . Parking / 14
- . Téléphone / 14
- . Transport / 14
- . Sortie / 14
- . Sortie contre avis médical / 14

## Votre séjour



Le Centre SMR Ambrussum offre le calme et la sérénité nécessaires à la conduite de vos soins, axés sur votre bien-être.

Toutes les hospitalisations en séjour de soins de suite sont effectuées sur prescription médicale, directement après une hospitalisation ou sur demande du médecin traitant.

UNE DATE D'ENTRÉE SERA FIXÉE DANS LA MESURE DES PLACES DISPONIBLES ET APRÈS L'AVAL DE LA COMMISSION D'ADMISSION DE L'ÉTABLISSEMENT.

### VOTRE DEMANDE D'ADMISSION

Cette commission se réunit du lundi au vendredi, tous les matins à 9h00, afin d'examiner les demandes d'admissions.

### VOTRE ADMISSION

Dès votre arrivée, vous serez pris en charge par notre personnel d'accueil, qui vous accompagnera pour la réalisation de vos formalités administratives, pour lesquelles vous devez vous munir des documents suivants :

- VOTRE PIÈCE D'IDENTITÉ (CARTE D'IDENTITÉ OU PASSEPORT OU TITRE DE SÉJOUR EN COURS DE VALIDITÉ)
- VOTRE CARTE VITALE ET L'ATTESTATION PAPIER RELATIVE À VOS DROITS, EN COURS DE VALIDITÉ, MENTIONNANT VOTRE MÉDECIN TRAITANT DÉCLARÉ
- VOTRE CARTE DE MUTUELLE OU L'ATTESTATION DE PRISE EN CHARGE DE VOTRE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ OU VOTRE ATTESTATION DE COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE OU ACS
- VOTRE BULLETIN DE SITUATION ÉTABLI PAR L'ÉTABLISSEMENT DE PROVENANCE
- L'ENSEMBLE DE VOS DOCUMENTS MÉDICAUX (RADIOS, BILANS SANGUINS, GROUPE SANGUIN, ORDONNANCES DE TRAITEMENT EN COURS, ...)
- UN CHÈQUE DE CAUTION

**Il est obligatoire d'effectuer les formalités administratives d'admission à l'accueil de l'établissement, avant votre installation en chambre.**

### TARIFICATION

Les compléments non couverts par les organismes de sécurité sociale (forfait journalier, chambre particulière pour convenance personnelle, télévision, téléphone, et autres prestations) devront être réglés (excepté en cas de prise en charge par votre mutuelle).

Vous trouverez en annexe du passeport patient les tarifs appliqués pour les divers suppléments, non pris en charge par l'Assurance Maladie.

**Les tarifs relatifs à l'engagement patient sont indiqués en annexe du passeport patient.**





### À savoir :

Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie des frais relatifs à votre chambre. Avant votre arrivée dans notre établissement, rapprochez-vous de la mutuelle dont vous dépendez afin de connaître les modalités de prise en charge de votre séjour.

### BIEN VOUS IDENTIFIEZ, C'EST ASSURER VOTRE SÉCURITÉ

Afin d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge, votre identité est primordiale.

Un bracelet d'identification sera placé à votre poignet, afin d'assurer votre sécurité. Vous devez le conserver pendant toute la durée de votre séjour, et signaler au personnel soignant toute perte ou casse de votre bracelet.

## PRÉPAREZ VOTRE PRISE

### EN CHARGE

Pour assurer votre confort lors de votre séjour, prévoyez :

- 2 grandes serviettes propres
- 2 petites serviettes propres
- 2 pyjamas propres
- 1 paire de pantoufles propres ou neuves
- 1 tenue confortable par jour
- 1 brosse à dents neuve
- 1 dentifrice
- 1 gel douche
- 1 shampooing
- 1 brosse à cheveux
- 1 sèche-cheveux

## VOTRE CHAMBRE

Votre séjour s'effectue en chambre individuelle ou en chambre double, bénéficiant de tout le confort nécessaire à votre rétablissement. L'affectation d'une chambre particulière, si vous en avez fait la demande, dépendra des disponibilités de l'établissement.

Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance des tarifs en vigueur\*. Nous vous rappelons que toute demande de chambre particulière vous engage au règlement des frais associés.

Si vous êtes hospitalisé(e) en chambre double, dans un souci de respect de la confidentialité des informations qui vous concernent, le médecin et/ou le personnel peuvent vous recevoir dans un bureau.

TOUTES LES CHAMBRES SONT ÉQUIPÉES D'UN SYSTÈME D'APPEL MALADE, D'UNE SALLE DE BAIN, DE TOILETTES, D'UN TÉLÉPHONE ET D'UNE TÉLÉVISION.\*\*

\*tarifs indiqués en annexe du passeport patient

\*\*en chambre double, l'utilisation d'un casque audio est obligatoire et facturé. Il vous sera remis par l'hôtesse d'accueil à l'ouverture de la télévision.

**PERSONNEL**

Le personnel de l'établissement est identifiable par un badge indiquant son prénom et sa qualification.

**HYGIÈNE**

Pour des raisons d'hygiène, les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

L'hygiène des mains, pour les patients, les visiteurs et le personnel, est primordiale. Des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans les chambres, ainsi que dans l'ensemble de l'établissement.

**OBJETS DE VALEUR**

Nous vous recommandons de ne prendre aucun objet de valeur, et vous rappelons que l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets laissés dans les chambres. Il est possible de déposer vos objets de valeur (chéquier, carte bancaire, argent liquide, papiers d'identité, bijoux, ...) dans le coffre de l'établissement, lors de votre admission.

**VISITES**

Les visites sont autorisées l'après-midi, de 14h à 19h. Pendant ces horaires, les visiteurs sont appelés à attendre la fin des soins et du ménage pour entrer dans la chambre. Afin de respecter le confort et l'intimité de l'ensemble des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs à deux.

**CONFIDENTIALITÉ ET INTIMITÉ**

Pour des raisons de confidentialité et de respect de votre intimité, vous pouvez demander, à tout moment, la non divulgation de votre présence au sein de notre établissement.

**RESPECT DU CALME****ET DU REPOS**

Nous vous demandons de veiller à respecter le repos de chacun, afin de permettre le meilleur rétablissement possible pour l'ensemble des patients.

**REPAS EN CHAMBRE**

Lors de votre admission, vous pourrez faire part au médecin de vos demandes et régimes spécifiques afin que les repas qui vous seront servis soient adaptés. Les menus, élaborés par une diététicienne, contiennent des produits frais et respectent le rythme des saisons.

Tous les repas (petits-déjeuners, déjeuners et les dîners) sont servis en chambre.

Les horaires de repas sont les suivants :

- LE PETIT-DÉJEUNER EST SERVI À 7H30,
- LE DÉJEUNER EST SERVI À 12H00,
- LE DÎNER EST SERVI À 18H00.

Pour des raisons d'hygiène, nous vous demandons de ne pas stocker de denrées alimentaires en chambre.

LA CONSOMMATION D'ALCOOL  
ET LA LIVRAISON DE REPAS SONT  
STRICTEMENT INTERDITS DANS LES  
SERVICES DE SOINS.

**DISTRIBUTEUR DE BOISSONS****ET SNACKS**

Des distributeurs de boissons et de snacks sont à votre disposition au rez-de-chaussée face à l'espace d'attente, au 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage à proximité des salons communs.

### SOINS ESTHÉTIQUES

Un coiffeur et un pédicure (**sur prescription médicale**) peuvent intervenir sur demande et à vos frais. Pour toute demande de rendez-vous, vous pouvez vous rapprocher du personnel de l'établissement. Seuls les coiffeurs ayant signé une convention avec l'établissement peuvent intervenir auprès des patients.

### ACCOMPAGNANTS

En chambre particulière, un lit d'appoint pour une personne accompagnante peut être mis à disposition (conditions tarifaires en annexe du passeport patient), pour une ou plusieurs nuits. Il convient d'en faire la demande auprès du personnel de l'établissement.

Afin de permettre le bon rétablissement de tous, aucun accompagnant n'est autorisé à dormir en chambre double.

### COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier, posté à votre nom et à l'adresse du Centre.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, déposez-le déjà timbré à l'accueil de l'établissement. La levée s'effectue à 15h, les lundis, mercredis et vendredis.



### CULTE

Toute personne hospitalisée au sein de l'établissement a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité, du bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Elle doit s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Vous pouvez ainsi recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. Leurs coordonnées sont disponibles, sur demande, auprès du personnel de l'établissement.

### CONSIGNES DE SÉCURITÉ

**Sécurité incendie** : en cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichées dans l'établissement. Gardez votre calme, prévenez le personnel de l'étage ou donnez l'alerte avec l'appel malade et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident. N'utilisez pas l'ascenseur.

**Tabac et substances illicites** : il est interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres et dans l'établissement.

LA DÉTENTION D'ARMES BLANCHES  
OU À FEU, DE SUBSTANCES  
ILLICITES, D'ALCOOL, OU DE TOUTE  
AUTRE MATIÈRE DANGEREUSE EST  
STRICTEMENT INTERDITE.



**PARKING**

Un parking visiteur gratuit est mis à votre disposition et à la disposition de vos proches et accompagnants. Il est recommandé de ne laisser aucun objet de valeur dans les véhicules.

En cas de vol/dégradation, la Direction décline toute responsabilité.

Pour des raisons de sécurité et afin de faciliter l'accès à l'établissement pour les urgences, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements « réservés ».

**TÉLÉPHONE**

Le jour de votre admission, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique dans votre chambre, afin de pouvoir communiquer librement 24h/24. Pour l'activation de ce service, veuillez vous adresser à l'hôtesse d'accueil du Centre SMR Ambrussum\*.

**TRANSPORT**

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire. Il vous prescrira le moyen de transport le mieux adapté à votre état de santé (ambulance, VSL). Le choix de la compagnie de VSL/ambulance est laissé à votre convenance. Il est obligatoire que la prescription de transport soit faite avant votre déplacement pour la prise en charge de ces frais. Aucune régularisation ne pourra être faite a posteriori.

*\*tarifs indiqués en annexe du passeport patient*

**SORTIE**

**Votre départ est décidé par votre médecin référent.** L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour préparer votre sortie et vous guider dans l'accomplissement des formalités pratiques et administratives. Pour ce faire, vous devrez vous présenter, après autorisation du personnel du service, à l'accueil principal de l'établissement.

**SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL**

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement et le praticien de toute responsabilité.

# Vos droits

- . Désignation de la personne de confiance / **16**
- . Désignation d'une personne à prévenir / **16**
- . Protection de vos données personnelles / **16**
- . Rédaction de vos directives anticipées / **16**
- . Dossier médical / **17**
- . Incapable majeur / **18**
- . Plaintes et réclamations / **19**
- . Sécurité et vidéosurveillance / **20**
- . Commission des usagers / **20**

## Désignation de la personne de confiance

Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire à compléter que vous trouverez dans le passeport patient. Cette désignation est révoquée à tout moment.

*Ce formulaire est disponible à la demande, auprès du personnel de l'établissement.*

## Désignation d'une personne à prévenir

Cette désignation se fait par le formulaire à compléter que vous trouverez dans le passeport patient.

## Protection de vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, nous serons amenés à traiter des informations médicales et administratives à caractère personnel vous concernant dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données). Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge/accompagnement et sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier et sont conservées tant que vous êtes suivi dans notre établissement.

**Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.**

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site [www.smr-ambrussum.fr](http://www.smr-ambrussum.fr) «Rubrique Vos droits - protection de vos données personnelles» ou référez-vous à l'annexe du passeport patient.

## Rédaction de vos directives anticipées

La rédaction de vos directives anticipées est un droit qui vous est offert. Elle n'est pas obligatoire.

PLUS D'INFORMATION EN ANNEXE DU PASSEPORT PATIENT.



## Dossier médical

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé. Elle peut y accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé.

Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa de l'article L1111-7 du CSP.

La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

*En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.*

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais à sa charge ne seront facturés qu'à partir de la seconde copie, et ne pourront excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

Les conditions d'accès aux informations de santé dans l'établissement se font conformément à l'Arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès accessibles sur le site : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000601005](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000601005)

### DÉLAIS DE CONSERVATION DU DOSSIER MÉDICAL

DÉLAI DE CONSERVATION DE 20 ANS

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

**Attention :** ce délai de conservation ne s'applique pas pour le dossier médical partagé. Ce dernier est conservé pendant une durée de 10 années à compter de sa clôture.

#### Exceptions

D'autres délais sont applicables dans les cas suivants :

- › Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
- › La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

**À noter :** ces délais (y compris le délai de 20 ans) constituent des durées minimales. Chaque établissement peut élaborer une politique de conservation plus contraignante en fonction des pathologies concernées.

#### Recours gracieux ou contentieux

En cas d'introduction de recours gracieux ou contentieux, ces délais (20 ans et autres) sont suspendus (arrêt du décompte du délai). Les recours doivent mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé suite à leurs interventions au sein de l'établissement.

#### Délais atteints

Quand ces délais sont atteints, la décision de destruction du dossier médical est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

CES DONNÉES MÉDICALES SONT  
CONSERVÉES DANS UN CENTRE  
DE DONNÉES SÉCURISÉ, AGRÉÉ  
HÉBERGEUR DE DONNÉES DE SANTÉ.

### MON ESPACE SANTÉ ET LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP) ?

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

Véritable carnet de santé numérique, le Dossier Médical Partagé (DMP) répond à un enjeu de santé publique : disposer de la bonne information, au bon moment, où que l'on se trouve.

Le dossier médical partagé (DMP) est intégré à Mon espace santé et permet le stockage des documents et informations médicales utiles pour le suivi médical. Au-delà du dossier médical, ce service donne notamment accès à une messagerie sécurisée pour échanger avec les professionnels de santé.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter les conseillers de Mon espace santé par téléphone au 3422 (service gratuit + prix de l'appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30).

Si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez joindre un conseiller par visio-conférence du lundi au vendredi (8h30 à 17h30) sur la plateforme dédiée.

Sources : monespacesante.fr et ameli.fr

### LE DON D'ORGANES

**Le don d'organes est un acte solidaire qui peut sauver des vies.**

Chaque citoyen est présumé donneur, sauf en cas d'inscription sur le registre national des refus.

Si vous souhaitez en savoir plus ou exprimer votre choix, n'hésitez pas à consulter le site : [WWW.DONDORGANES.FR](http://WWW.DONDORGANES.FR)



### Incapable majeur

**Toute hospitalisation et tout traitement d'un incapable majeur doit faire l'objet d'un accord préalable écrit de son représentant légal selon les cas.**

- › **Lorsque le majeur est placé sous curatelle** : il préserve sa capacité juridique. L'assistance du curateur est toutefois nécessaire pour consentir aux actes médicaux comportant des risques importants.
- › **Lorsque le majeur est placé sous sauvegarde de justice** : son représentant légal n'a pas à intervenir, le majeur placé sous protection ayant gardé toute sa capacité juridique.
- › **Lorsque le majeur est placé sous tutelle** : le tuteur donne son consentement pour les actes médicaux courants et demande l'autorisation au conseil de famille ou au juge des tutelles pour les actes médicaux les plus graves.

## Plaintes et réclamations

### ART R.1112-91 À R.1112-94 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

#### ARTICLE 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.

Vous pouvez également communiquer vos plaintes et réclamations après votre sortie à : Centre SMR Ambrussum – À l'attention de Madame la Directrice, 375 Chemin des Alicantes, 34400 LUNEL.

#### ARTICLE 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 médical 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 médical 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.

#### ARTICLE 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.

#### ARTICLE R. 1112-94.

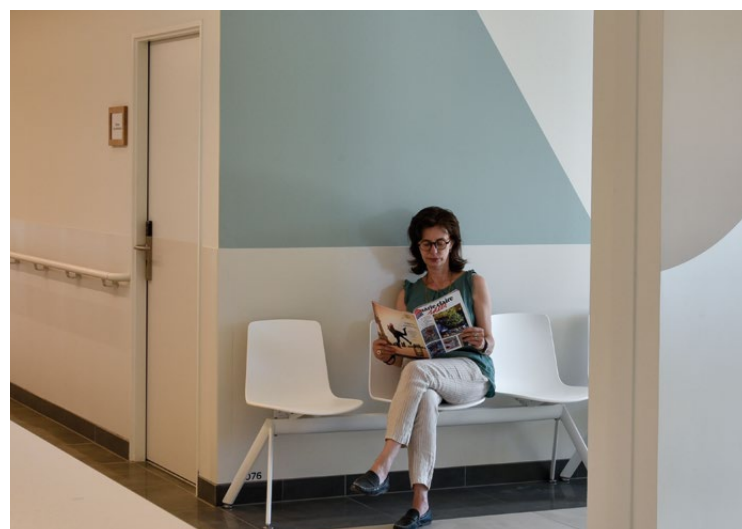
Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

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.

## Sécurité et vidéosurveillance

L'établissement est doté d'un système de détection incendie et de mise en sécurité. L'ensemble du personnel est régulièrement formé et entraîné pour intervenir en cas d'alerte. Pour votre sécurité, le Centre SMR Ambrussum est équipé d'un système de vidéo protection déclaré en préfecture.



## Commission des usagers

Définie à travers l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la **Commission des Usagers (CDU)** a pour principales missions de :

- › veiller à ce que vos droits, en tant que patient, soient respectés ;
- › faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes ;
- › participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité ;

- › suivre, en cas de survenue d'événements indésirables graves, les actions menées par l'établissement pour y remédier.

**Pour établir ses recommandations, la Commission des Usagers s'appuie notamment sur vos éloges, vos remarques, vos propositions et vos réclamations ou plaintes.**

Il est donc important de faire part de vos observations, notamment par le biais des questionnaires de satisfaction remis en fin de séjour. Les membres de la Commission des Usagers sont par ailleurs tenus au secret professionnel.

**Vous pouvez contacter, à tout moment et directement par téléphone, un représentant des usagers dont vous trouverez les coordonnées sur les tableaux d'affichage des services, ainsi que sur notre site internet. [www.smr-ambrussum.fr](http://www.smr-ambrussum.fr)**

# Nos engagements

- . Charte de la personne hospitalisée / **22**
- . Démarche qualité et sécurité des soins / **23**
- . La lutte contre les infections associées aux soins / **23**
- . Prise en charge de votre douleur / **24**

## Charte de la personne hospitalisée

Le Centre SMR Ambrussum met tout en œuvre afin d'assurer le respect de vos droits et la qualité de votre prise en charge.

### PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

*Le document intégral est accessible, en plusieurs langues, sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)*

*Des exemplaires de la charte complète sont également à votre disposition dans les unités de soins. D'autres chartes sont également en vigueur au sein de l'établissement telles que la Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, et la charte Romain Jacob.*

## Démarche qualité et sécurité des soins

Le Centre SMR Ambrussum s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

En collaboration étroite avec l'ensemble des équipes de l'établissement et les Représentants des Usagers, le Centre SMR Ambrussum veille quotidiennement à l'amélioration de ses pratiques professionnelles et à votre satisfaction.

*La qualité du service rendu au patient repose sur l'amélioration permanente de nos pratiques et de nos organisations.*

### VOTRE SATISFACTION

Disponible auprès du personnel de soins ou à l'accueil de l'établissement, nous vous invitons à compléter notre questionnaire de satisfaction au moment de votre sortie, et à le remettre dans une des boîtes aux lettres « Service Qualité » ou au personnel de l'établissement.

Vos réponses et remarques seront analysées par la Cellule Qualité et la Direction de l'établissement, avant de faire l'objet d'un traitement statistique et d'une diffusion des résultats à l'ensemble du personnel, des médecins, ainsi qu'aux Représentants des Usagers.

### LE DISPOSITIF NATIONAL E-SATIS

Le Centre SMR Ambrussum participe également à l'enquête nationale de satisfaction des patients, E-SATIS. Ce dispositif permet de recueillir l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge dans notre établissement.

VOUS POUVEZ CONSULTER LES RAPPORTS ET LES RÉSULTATS DES INDICATEURS DE L'ÉTABLISSEMENT SUR LE SITE : [WWW.HAS-SANTE.FR](http://WWW.HAS-SANTE.FR) ET SUR LES TABLEAUX D'AFFICHAGE PRÉSENTS DANS LES SERVICES.

Le Centre SMR Ambrussum participe au recueil des indicateurs nationaux de la Haute Autorité de Santé (HAS). À cet effet, l'évaluation de notre démarche qualité est assurée par le biais de ces indicateurs, dont les résultats sont affichés à l'accueil de l'établissement, ainsi que par la procédure de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

## La lutte contre les infections liées aux soins

Le Centre SMR Ambrussum est engagé dans une démarche de lutte contre les infections associées aux soins, au travers de son équipe opérationnelle d'hygiène (EOH).

Cette dernière est chargée de mettre en œuvre l'ensemble des actions permettant de prévenir et de prendre en charge ces infections et ainsi améliorer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

UN PLAN D'ACTIONS CENTRÉ SUR LA FORMALISATION DES PROCÉDURES, LA FORMATION DES PROFESSIONNELS ET L'ÉVALUATION DES BONNES PRATIQUES EST ANNUELLEMENT FORMALISÉ.

La réduction des infections liées aux soins étant en grande partie liée à l'hygiène des mains, le Centre SMR Ambrussum met à votre disposition, dans chaque chambre et à tous les points d'accueil de l'établissement, des solutions hydro-alcooliques.

## Prise en charge de votre douleur

### LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

La douleur se prévient et se traite. Les équipes soignantes du Centre SMR Ambrussum sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à leur parler de vos douleurs. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez.

Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'établissement poursuit une démarche continue d'amélioration de la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur.

LE CENTRE SMR AMBRUSSUM S'ENGAGE À PRENDRE EN CHARGE VOTRE DOULEUR : AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE. PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE.

### NOTRE ENGAGEMENT

**Prévenir** les douleurs provoquées par certains soins ou examens, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

**Traiter ou soulager** les douleurs aiguës, les douleurs après une intervention chirurgicale et les douleurs chroniques.

### VOUS AVEZ MAL... PARLONS-EN

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE. NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR ET VOUS AIDER.

### Nous pouvons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

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



### COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) existe dans l'établissement.

### Ce comité pluridisciplinaire a pour missions :

- DE SENSIBILISER LE PERSONNEL POUR QU'IL SOIT PLUS ATTENTIF À LA DOULEUR DES PATIENTS,
- DE RÉFLÉCHIR AUX MOYENS DISPONIBLES DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT POUR TRAITER ET PRÉVENIR LES DOULEURS,
- D'ORGANISER DES FORMATIONS ANNUELLES POUR LE PERSONNEL PARAMÉDICAL ET MÉDICAL.





•

**CENTRE SMR AMBRUSSUM**

375 CHEMIN DES ALICANTES

34400 LUNEL

•

04 67 91 54 00

•

**WWW.SMR-AMBRUSSUM.FR**



Membre du Groupe Clinipole  
[www.groupeclinipole.fr](http://www.groupeclinipole.fr)