



# Livret d'Accueil



**Centre Val d'Aurelle - Paul Lamarque**  
**Soins - Recherche - Prévention - Formation**

# Le mot de la Direction

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce livret d'accueil est destiné à vous faire découvrir notre établissement, ses différents secteurs d'activité ainsi qu'à vous faire connaître les équipes qui vous prendront en charge.

Vous trouverez dans ce livret des renseignements sur les services de soins, les plateaux techniques, mais également des précisions pratiques sur les conditions de séjour et des informations sur vos droits.

Ce guide s'inscrit dans la volonté que nous avons de toujours perfectionner la relation entre nos équipes, les patients et les personnes qui les entourent.

Nous sommes très attentifs à toutes les suggestions qui pourraient améliorer l'organisation et la qualité de votre séjour. A cet effet, un questionnaire de satisfaction vous sera remis ; votre avis est précieux.

Nous vous remercions de votre confiance.

La Direction Générale

## CERTIFICATION

En 2007, la Haute Autorité de Santé (HAS) a attribué à Val d'Aurelle le niveau 1 de la Certification correspondant au niveau le plus élevé, dans l'organisation hospitalière, la qualité et la sécurité des soins délivrés aux patients.

Plus d'informations sur le site :  
[www.has.santé.fr](http://www.has.santé.fr)



## TRAVAUX

Le Centre s'agrandit et se restructure pour mieux vous accueillir :  
5 000 m<sup>2</sup> de réaménagements et 5 400 m<sup>2</sup> de constructions nouvelles entre 2008 et 2012.

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour les désagréments Occasionnés par les différents réaménagements en cours.



  
**CRLC** Val d'Aurelle  
Paul Lamarque  
Centre Régional de Lutte contre le Cancer  
Etablissement de soins certifié H.A.S. en 2007  
Etablissement sans tabac, membre du réseau Hôpitaux sans tabac.



Site internet : [www.valdaurelle.fr](http://www.valdaurelle.fr)

# SOMMAIRE

<b>PRESENTATION DU CENTRE</b> .....	4 à 11
<b>SOINS</b>	
<b>RECHERCHE</b>	
<b>PREVENTION</b>	
<b>FORMATION</b>	
<b>VOTRE SEJOUR</b> .....	12 à 19
<b>ACCUEIL - RÉCEPTION</b>	
<b>ADMISSIONS</b>	
<b>VOTRE CHAMBRE</b>	
<b>CULTE</b>	
<b>DÉTENTE ET LOISIRS</b>	
<b>ACCUEIL DES FAMILLES</b>	
<b>VOTRE SORTIE</b>	
<b>VOTRE PRISE EN CHARGE</b> .....	20 à 23
<b>VOS DROITS - NOS ENGAGEMENTS</b> .....	24 à 30
<b>VOS DROITS</b>	
<b>VOTRE CONSENTEMENT</b>	
<b>VOTRE INFORMATION</b>	
<b>NOS ENGAGEMENTS</b>	
<b>VOTRE SOUTIEN</b> .....	31

## **ANNEXES :**

**EQUIPE MEDICALE**  
**COORDONNEES UTILES**  
**TARIFS**  
**CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE**  
**INDICATEURS QUALITÉ**



# PRESENTATION DU CENTRE

Le centre Val d'Aurelle-Paul Lamarque est le Centre Régional de Lutte contre le Cancer (CRLC) du Languedoc-Roussillon. Ses missions, définies par l'ordonnance du 1er octobre 1945 et précisées par l'ordonnance n°2005-406 du 2 mai 2005 sont les **soins**, la **recherche**, la **formation** et la **prévention**.



Son Conseil d'Administration est présidé par le Secrétaire Général de la Préfecture de l'Hérault et son Directeur est un médecin, nommé par le Ministre de la Santé.

Le centre Val d'Aurelle est un établissement de Santé Privé d'Interêt Collectif (ESPIC). Le financement des soins délivrés par le Centre est assuré pour l'essentiel par les caisses d'assurance maladie des patients traités. Pour développer ses actions de recherche, il est habilité à recevoir des dons et des legs.

Le patient est pris en charge par une équipe pluridisciplinaire qui décide de la meilleure stratégie thérapeutique. Le CRLC a placé également au cœur de son activité la mise à disposition rapide des progrès de la recherche fondamentale vers les applications cliniques.

Le centre Val d'Aurelle fait partie depuis le 1er janvier 1999 du réseau ONCOLR, réseau de cancérologie de la région Languedoc-Roussillon, et constitue avec les CHU de Montpellier et de Nîmes le pôle régional en cancérologie.

## UNICANCER

Seul groupe hospitalier exclusivement dédié à la prise en charge des cancers, le groupe UNICANCER a été créé en 2010 par les 20 centres de lutte contre le cancer et leur fédération. Le groupe est porteur d'un modèle de cancérologie basé sur l'individualisation des traitements et le continuum recherche-soins. Acteur majeur de la cancérologie en France, UNICANCER développe toutes formes de coopération et de mutualisation entre ses membres.

Il est piloté par la Fédération Française des Centres de Lutte Contre le Cancer (FFCLCC). Quatrième fédération hospitalière représentative, la FFCLCC a été fondée par les Centres en 1964 pour gérer leur convention collective et les représenter auprès des tutelles.

## LES SOINS

### Consultations

Le secteur principal des consultations est implanté à **Val d'Aurelle B**, proche du Centre d'Imagerie Médicale. Des consultations spécialisées sont aussi réalisées dans les secteurs de Médecine Nucléaire et de Radiothérapie.



Les médecins du CRLC assurent également des consultations de dépistage et de suivi de malades dans les principales villes du Languedoc-Roussillon (Alès, Bagnols/Cèze, Mende, ...)

### Soins externes

Le service est situé à **Val d'Aurelle B**, à côté des consultations. Des infirmières spécialisées réalisent le suivi des pansements post-opératoires en collaboration avec les chirurgiens.

Après certaines chirurgies digestives, une infirmière spécialisée en stomathérapie assure des consultations pour conseiller les malades et leur famille sur les soins post-opératoires.

Un médecin spécialisé peut intervenir à votre demande pour des actes de dermopigmentation (tatouage de l'aréole après une chirurgie de reconstruction du sein).

### QUELQUES CHIFFRES...

- 830** professionnels dont **90** médecins spécialistes ; **130** chercheurs.
- 20 500** personnes accueillies en 2010, dont **5 700** nouveaux patients.
- 2 150** patients traités annuellement par radiothérapie.
- 60 000** journées d'hospitalisation dont **16 000** en hospitalisation de jour.
- 3 900** interventions au Bloc Opératoire.

## Anesthésie et réanimation

L'équipe d'anesthésie vous prend en charge dans le cadre de la chirurgie, de l'endoscopie, de la curiethérapie et du suivi post-opératoire.

Les consultations d'anesthésie sont obligatoires. Elles sont réalisées, au plus tard 72 heures et au mieux deux à quatre semaines avant l'acte d'anesthésie, dans le but d'apprécier votre état de santé. Au cours de cette consultation sera évoquée la prise en charge de la douleur post-opératoire.

Après l'intervention, vous resterez au bloc opératoire le temps nécessaire pour votre sécurité. Ce n'est qu'ensuite que votre famille pourra vous voir.

## Chirurgie

Le département de chirurgie du CRLC regroupe deux services situés au 1er et au 2ème étage de **Val d'Aurelle A**. Les chirurgiens consacrent exclusivement leur activité à la chirurgie oncologique : diagnostique, préventive, curative, palliative et reconstructrice. La prise en charge s'effectue par une équipe pluridisciplinaire.

## Bloc opératoire



Le bloc opératoire est situé à **Val d'Aurelle A**.

Il est équipé de six salles d'intervention comportant des équipements de haute technicité.

Le bloc comporte également une Salle de Soins Post-Interventionnelle (SSPI).

L'Unité de Soins Intensifs et Continus (USIC) est située en face du bloc. Cette dernière assure une surveillance spécifique des patients ayant subi une chirurgie lourde ou prend en charge des patients fragilisés par des pathologies associées.

## Unité de Chirurgie Ambulatoire

Adossée au bloc opératoire (entrée : rue de la Croix-Verte), la nouvelle unité de chirurgie ambulatoire comporte deux salles de blocs dédiés à la chirurgie et à l'endoscopie, deux salles d'endoscopie digestive, une salle de réveil commune à la chirurgie et à l'endoscopie, six box d'endoscopie, cinq chambres de chirurgie ainsi qu'un secrétariat.

## Hôpital de Jour

L'Hôpital de Jour est un service de soins qui permet de pratiquer la plupart des traitements de chimiothérapie. La prise en charge en Hôpital de Jour se fait par une équipe médicale pluridisciplinaire comprenant médecins, infirmières, secrétaires, psychologues, diététiciennes ...

Le temps de présence des patients est fonction de la durée de traitement, de la surveillance nécessaire et du temps de préparation des chimiothérapies ; il varie de quelques heures à la journée entière. Un repas ou une collation pourra vous être servi.

## Médecine

Le CRLC comporte plusieurs services de médecine répartis sur **Val d'Aurelle A** et **Val d'Aurelle B**. Plusieurs types de traitements sont réalisés : chimiothérapie, radiothérapie, curiethérapie, radiothérapie métabolique en chambre protégée, et soins palliatifs. Les différentes stratégies thérapeutiques adoptées tiennent compte des acquis de la recherche biologique et pharmaceutique.

Afin d'optimiser les soins apportés, l'équipe médicale est pluridisciplinaire et favorise une collaboration en réseau avec les intervenants extérieurs.

## Radiothérapie

Le service de Radiothérapie se trouve à **Val d'Aurelle A**, l'accès se fait par la rue de la Croix Verte. Dans ce service sont réalisées toutes les applications thérapeutiques des radiations grâce à un équipement de pointe : deux scanners pour simulation virtuelle et quatre accélérateurs (un dédié à la radiothérapie per-opératoire et trois accélérateurs de dernière génération, équipés d'un collimateur multilames et d'un système embarqué de contrôle de positionnement). Le service de Radiothérapie dispose également d'un bloc spécifique de curiethérapie pour implantation de vecteurs directement dans les tumeurs.



La radiophysique assure les calculs dosimétriques nécessaires à chaque traitement de radiothérapie et le contrôle qualité du bon fonctionnement des appareils. Une représentation tridimensionnelle de la dose appliquée au patient est réalisée à partir de l'acquisition des coupes scanner afin d'optimiser la dose délivrée à la tumeur.

Les patients en traitement peuvent séjourner dans les secteurs d'hospitalisation de **Val d'Aurelle A** ou **B**, ou d'une manière générale être traités en ambulatoire.

## Imagerie Médicale

Le service d'Imagerie Médicale est situé au rez-de-chaussée de **Val d'Aurelle B** à proximité des consultations. Il dispose d'un plateau technique de pointe dédié au

### DES IMAGES NUMERISEES

Les images produites au Centre sont numérisées et intégrées au dossier médical informatisé du patient. Elles sont disponibles pour les médecins sur l'ensemble des postes informatiques de l'établissement.

dépistage, à l'évaluation et au traitement des cancers. Ce plateau comprend deux mammographes numériques, trois échographes, un scanner, une table digitalisée, une table de radiologie conventionnelle télécommandée, deux appareils mobiles pour les examens au lit des patients ainsi qu'une IRM.

## Médecine Nucléaire

Le service de Médecine Nucléaire est situé à **Val d'Aurelle A**. Il est équipé de deux gamma-caméras, un échographe et un ostéodensitomètre. Il dispose également de cinq chambres de radiothérapie métabolique situées dans un des services de médecine.

Tous ces équipements permettent la réalisation d'examens diagnostiques (scintigraphie, échographie...), thérapeutiques (irathérapie) et de détection per-opératoire (lympho-scintigraphie).

Les patients du CRLC peuvent également bénéficier d'un TEP-Scan (Tomographie par Emission de Positons).

## Laboratoires

### Biologie Spécialisée



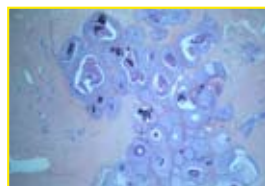
Le laboratoire est situé à **Val d'Aurelle A**. Il réalise l'ensemble des analyses de biologie prescrites par les médecins du Centre pour la prise en charge du diagnostic et du suivi thérapeutique des patients.

Le service comporte 3 unités :

- Une unité de biologie clinique qui assure les urgences et le suivi du malade hospitalisé (examens de biochimie et d'hématologie)
- Une unité d'immuno-analyse dans laquelle sont réalisés les dosages des marqueurs tumoraux
- Une unité d'Oncogénétique qui recherche les anomalies génétiques du tissu tumoral pour permettre une adaptation personnalisée des traitements.

### Anatomie et Cytologie Pathologique

Ce service assure le diagnostic précis des lésions grâce aux techniques de microscopie. Il contribue à guider le geste du chirurgien par la réalisation des examens extemporanés qui assurent une première approche diagnostique en cours d'intervention. Le service participe également à la décision thérapeutique en recherchant les facteurs pronostiques des lésions ainsi que leur sensibilité au traitement.



Un fragment de chaque tumeur est conservé dans la tumorothèque du service et sera utilisé soit à des fins de recherche clinique, soit pour améliorer la prise en charge thérapeutique ultérieure du patient.

### Pharmacie et laboratoire de pharmacologie

Le service est situé à Val d'Aurelle A en rez-de-jardin, sous le hall d'accueil central. L'objectif est de fournir les thérapeutiques et les matériels médicaux administrés et utilisés lors de votre séjour. En particulier, il prépare les chimiothérapies anticancéreuses et délivre nominativement les médicaments. Lors de votre sortie, il pourra fournir certains traitements spécifiques réservés à l'hôpital et non disponibles en pharmacie d'officine.

Le service participe également à une activité de formation et de recherche appliquée. Il développe l'adaptation personnalisée des traitements en cancérologie dans le but d'augmenter l'efficacité et de réduire la toxicité. Enfin, il participe à la découverte de nouveaux traitements.

La Pharmacie vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

## LA RECHERCHE

En accord avec le Plan Cancer, le CRLC développe une recherche centrée sur le patient, depuis la biologie fondamentale jusqu'aux applications cliniques. Cette recherche est développée au sein des équipes médicales pluridisciplinaires, mais aussi en collaboration avec les autres Centres de Lutte Contre le Cancer (CLCC), les établissements de santé, l'Université, la Faculté de Médecine et les grands organismes de recherche comme l'INSERM et le CNRS.



Elle fait l'objet de nombreuses collaborations locales, nationales et internationales.

L'Institut de Recherche en Cancérologie (IRCM) d'une surface de 3000 M<sup>2</sup>, regroupe plus de 140 personnes travaillant autour d'un **projet scientifique fédérateur** «Cibles moléculaires et thérapie des cancers, Découvertes, Biologie et Application Clinique».

L'objectif de mieux comprendre comment une cellule devient cancéreuse. Les travaux de recherche visent également à l'amélioration de la prise en charge et des soins des patients atteints de cancer.



Ce regroupement vise à aborder trois grandes questions de la recherche oncologique moderne :

1. l'étude des mécanismes moléculaires,
2. l'identification de nouvelles cibles
3. les innovations thérapeutiques.

L'IRCM prend une part active dans les efforts entrepris sur Montpellier pour structurer la recherche en cancérologie. Il est un élément clé du pôle de recherche « Montpellier-Cancer » et il est partenaire du Cancéropôle Grand-Sud-Ouest.

Site internet : <http://www.ircm.fr>

## LA PREVENTION



**Epidaure** est le département de Recherche en prévention du Campus Val d'Aurelle.

Notre équipe d'accueil est à votre disposition pour répondre à vos questions, ainsi qu'à celles de vos proches, en lien avec la prévention des cancers, l'accompagnement post-thérapeutique et la santé.

De plus, nous aurons le plaisir de vous faire découvrir l'espace d'activités ludo-éducatives.

Tout au long de l'année, Epidaure organise des expositions culturelles (peinture, photographie).

Epidaure est ouvert  
du lundi au vendredi  
de 9h à 12h et de 14h à 16h30

**Entrée libre**

Contact :  
Poste 3000 en interne  
ou 04.67.61.30.00  
Site internet : [www.epidaure.fr](http://www.epidaure.fr)

## LA FORMATION

L'équipe médicale participe activement à l'enseignement universitaire (étudiants en médecine et en pharmacie) dans le cadre d'une convention tripartite avec la Faculté de Médecine et le CHU. Elle forme également des internes en médecine et en pharmacie en les accueillant dans les différents services du CRLC. Elle assure aussi des sessions de formation médicale continue. L'équipe médicale comprend des hospitalo-universitaires, des professeurs et des maîtres de conférence.

En outre, des sessions de formations paramédicales sont organisées par l'ensemble du personnel soignant (médecins et cadres).

# VOTRE SEJOUR

## ACCUEIL-RECEPTION



### STATIONNEMENT ET PARKING

Plus de 550 places de stationnement réparties aux abords de chacun des bâtiments sont à votre disposition sur le site de Val d'Aurelle. Ces parkings ainsi que les places de stationnement sur les rues environnant le Centre sont **gratuits**.

Le personnel d'accueil se tient à votre disposition pour vous renseigner, vous guider ou recueillir toutes vos remarques ou suggestions.

Le centre Val d'Aurelle comporte deux points d'accueil principaux :

- L'un se situe sur **Val d'Aurelle A**. A ce poste, la permanence est assurée 24h/24 par le personnel d'accueil de 7h45 à 20h30, puis par un agent de sécurité.
- L'autre se situe sur **Val d'Aurelle B**, où la permanence est assurée de 7h45 à 20h30. Ce poste d'accueil est plus particulièrement dédié à l'accueil téléphonique (standard).

A **Val d'Aurelle B**, une borne d'accueil à écran tactile permet de vous enregistrer, au moyen de votre carte vitale, pour signaler votre arrivée. Grâce à cet enregistrement, le personnel des admissions est renseigné sur le motif de votre venue (hospitalisation ou consultation) et peut mieux réagir en fonction de votre heure de rendez-vous et de la disponibilité du médecin que vous devez rencontrer.

### BESOIN D'UN INTERPRETE ?



L'Etablissement a dressé une liste de salariés qui pourraient être vos interprètes. Adressez-vous à l'accueil ou dans les services de soins.

# ADMISSIONS

## HORAIRES D'ENTRÉES - SORTIES

	Bâtiment A	Bâtiment B
Lundi - Vendredi	8h30 - 17h45	8h30 - 17h45
Samedi	9h00 - 16h30	
Dimanche	10h00 - 17h30	

## Documents à ne pas oublier

- Une pièce officielle d'identité : carte d'identité, passeport ou carte de séjour. Ces données serviront à votre identification tout au long de votre séjour.



- La Carte Vitale.

- La notification d'exonération du ticket modérateur ou le 3ème volet du document sécurité sociale intitulé «protocole de soins» (s'il y a lieu).

- Une prise en charge de mutuelle précisant les prestations couvertes, notamment le ticket modérateur et le forfait journalier, la chambre particulière.

- Un formulaire E112, pour les ressortissants de la Communauté Européenne.



- La « fiche administrative d'hospitalisation » dûment renseignée (si vous ne l'avez pas déjà envoyée par courrier ou télécopie au numéro 04.67.61.37.57).

- Votre dossier médical si vous en disposez, sinon les courriers de votre médecin.

- Les radiographies, échographies, scanners (sur films ou CD-Roms), les résultats d'examens médicaux et d'analyses biologiques, les résultats de tout examen effectué précédemment, ainsi que vos ordonnances de médicaments...

## LA VENUE CONFIDENTIELLE

Vous souhaitez une discrétion totale sur votre présence au sein de l'établissement. Vous pouvez le signaler au personnel d'accueil ou aux équipes soignantes afin que votre demande puisse être prise en compte.

## Frais de séjour

**Si vous êtes assuré social**, 80 % des frais de séjour sont pris en charge par le régime de protection sociale ; les 20 % restants, que l'on appelle le ticket modérateur, sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle si vous en disposez et si votre contrat le prévoit.

### MÉDECIN TRAITANT

Il est important de bien indiquer le médecin traitant que vous avez désigné auprès de la sécurité sociale.

Les frais de séjour peuvent être pris en charge à 100 % par l'assurance maladie. On dit alors qu'il y a exonération du ticket modérateur. Plusieurs situations entraînent cette exonération :

- Lorsque l'acte pratiqué au cours de l'hospitalisation est caractérisé par une cotation élevée.  
Une Participation Au Tarif (PAT : cf. feuillet Tarifs) reste cependant à votre charge ou à celle de votre mutuelle.
- Lorsque vous êtes à 100 % pour une affection de longue durée (ALD) et que l'hospitalisation au Centre est bien en rapport avec cette affection.
- Lorsque vous êtes à 100 % pour toutes les prestations.

En cas de diagnostic confirmé de la maladie, c'est à votre médecin traitant qu'il appartient d'établir la demande d'exonération du ticket modérateur, intitulée « protocole de soins » par la sécurité sociale.

Dans le cas où le forfait journalier et/ou le règlement de la chambre particulière restent à votre charge, une caution de 300 Euros vous sera demandée. Si votre séjour se prolonge au-delà de 7 jours, une facture intermédiaire et hebdomadaire vous est présentée.

**Si vous n'êtes pas assuré social**, votre hospitalisation nécessite au préalable l'établissement d'un devis tenant compte des indications du médecin et le versement du montant correspondant au frais de séjour prévus.

Si vous n'avez pas de couverture sociale, ou pour tout renseignement, veuillez contacter le **04 67 61 23 17**.

### FORFAIT JOURNALIER

Aux frais de séjour s'ajoute le forfait journalier qui est à votre charge ou à celle de votre mutuelle si vous en disposez et si votre contrat le prévoit. Le forfait journalier est à régler même si vous bénéficiez d'une exonération du ticket modérateur, appelée aussi 100 %.

## VOTRE CHAMBRE

Votre séjour s'effectue dans une chambre seule ou à deux lits, bénéficiant de tout le confort d'un établissement moderne. L'affectation prioritaire d'une chambre particulière requiert votre consentement. Elle vous sera facturée (cf. feuillet tarifs).

Veillez vous munir du linge de toilette et de nuit indispensable à votre séjour ainsi que d'un nécessaire de toilette.

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur couleur mis gratuitement à votre disposition.



## Dépôt d'argent et d'objets de valeur

Un coffre est mis à votre disposition dans chaque chambre. Une notice explicative vous guidera dans son utilisation.

Le centre Val d'Aurelle n'est pas responsable des vols qui pourraient survenir pendant votre séjour.

## Accompagnants

Si vous êtes en chambre particulière, la présence d'un proche peut être autorisée par l'équipe médicale. Dans ce cas, la location d'une couchette est alors à régler aux bureaux des admissions (cf. feuillet tarifs). Les tickets non utilisés ne sont pas remboursés.

## Identification

Le personnel est identifié par son nom et sa fonction sur un badge d'identification.

Les patients sont munis d'un bracelet d'identité à leur arrivée dans le service pour assurer la sécurité des soins.

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

Nous avons besoin de bien vous identifier car de multiples professionnels vont s'occuper de vous et doivent vous reconnaître.

Afin d'éviter toute erreur, notamment sur l'orthographe de vos noms et prénoms, nous vous demandons de présenter une pièce d'identité officielle.



## Téléphone



Les téléphones portables sont interdits dans tout l'Etablissement.  
Des cabines téléphoniques à cartes sont à votre disposition dans les halls d'accueil de **Val d'Aurelle A et B**.

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Il vous permet d'appeler en pré-payé et de recevoir des appels extérieurs (cf. feuillet tarifs).

Pour alimenter votre compte téléphonique, vous devez vous adresser aux bureaux des admissions, situés dans le hall d'accueil, au rez-de-chaussée de **Val d'Aurelle A** ou **B**.

Les crédits de taxes se font par versements ponctuels, avec remise d'un reçu (cf. feuillet tarifs).

**Attention** : Aucun remboursement sur le crédit de taxes ne sera effectué.

## Courrier

- Arrivée

Votre courrier vous sera remis chaque jour en semaine. Demandez à vos correspondants de préciser vos nom, prénom, service et numéro de chambre pour faciliter l'acheminement du courrier.

- Départ

Une boîte aux lettres est à votre disposition dans les halls principaux de **Val d'Aurelle A** et **B** (levée du lundi au vendredi à 15h).

- Adresse postale



CRLC Val d'Aurelle  
Parc Euromédecine  
34298 MONTPELLIER cedex 5

## Repas

Un hôtelier ou une diététicienne passe chaque jour pour vous proposer un choix de plats selon vos goûts, votre régime et vos habitudes.

Dans les unités d'hospitalisation, les repas sont servis dans les chambres :

- Le petit déjeuner à partir de 7h
- Le déjeuner à partir de 12h
- Le goûter à partir de 16h
- Le dîner à partir de 19h



### POINT CHAUD

Les accompagnants peuvent se restaurer tous les jours au «Point Chaud» de **Val d'Aurelle A** entre 7h30 et 19h, du lundi au vendredi et de 11h à 19h les samedi, dimanche et jours fériés.

## Horaires de visite

Les horaires de visites sont libres et laissés à l'appréciation des patients et des visiteurs dans le strict respect des soins et des impératifs médicaux.

## CULTE

Un lieu de recueillement dédié à tous les cultes est ouvert en permanence, à **Val d'Aurelle B**, en **rez-de-jardin**.

Une liste des représentants des différents cultes avec leurs coordonnées est affichée dans chaque service de soins, et accessible à l'accueil.

## DETENTE ET LOISIRS

### Presse et boutique de dépannage

Revue et journaux ainsi que des articles de dépannage vous sont proposés au « Point Chaud » de **Val d'Aurelle A.**



### Salon de coiffure

Une coiffeuse vous accueille au rez-de chaussée de **Val d'Aurelle A.** Divers soins du cheveu vous sont proposés, accompagnés de conseils personnalisés, du mardi au vendredi de 9h à 15h30.

Contact : Poste 3080



### Soins esthétiques

Des soins esthétiques vous sont prodigués gratuitement en cabine ou dans votre chambre les mercredis et jeudis de 9h à 17h30.

Contact : Poste 4080 ou par l'intermédiaire des soignants.

### Bibliothèque

Une personne responsable de la bibliothèque passe chaque semaine dans votre chambre pour le prêt gratuit de livres.

## ACCUEIL DES FAMILLES

Une maison d'accueil et des hôtels à proximité du Centre sont à la disposition des familles.

- Maison d'accueil La Pasquière (près de l'hôpital Saint-Eloi)  
7, avenue du Dr Pezet – Tél 04.67.54.42.30
- Best Hôtel  
861, rue de la Croix Verte – Tél 04.67.61.01.30
- Hôtel du Parc Euromédecine  
2, rue du Caducée – Tél 04.67.52.43.33
- Hôtel les Frênes  
448, avenue du Puech Villa – Tél 04.67.61.11.95
- Villa Bellagio  
1149, rue de la Croix Verte – Tél 04.67.41.55.00

## VOTRE SORTIE

Elle est autorisée sur avis médical. Une décharge vous sera demandée si vous partez contre avis médical.

### Formalités de sortie

Avant votre départ, **veuillez vous présenter au préalable et impérativement** au bureau des admissions pour vous acquitter des formalités de sortie.

Il vous sera demandé de régler les frais relatifs à votre séjour, compte tenu bien entendu des prises en charge dont vous bénéficiez.

Une facture acquittée ainsi qu'un bulletin de situation vous seront remis et votre chèque de caution vous sera alors restitué.

### Avant de quitter l'établissement



N'oubliez pas de :

- Vérifier qu'un futur rendez-vous de consultation ou d'hospitalisation a bien été prévu.
- Reprendre vos radiographies et vos résultats d'examen.
- Vérifier que vous n'oubliez aucune affaire personnelle dans votre chambre.
- Restituer les livres prêtés.

Si besoin, un bon de transport et un arrêt de travail vous seront remis par le médecin du service.

Votre médecin traitant recevra une lettre explicative, avec éventuellement le traitement à effectuer sous sa surveillance.

# OPTIMISER VOTRE PRISE EN CHARGE

Les soins de support sont organisés par une équipe pluridisciplinaire, dès l'annonce du diagnostic de la maladie et tout au long de votre prise en charge. Ces soins spécifiques et complémentaires des traitements curatifs sont poursuivis en lien avec la médecine de ville.

## LE DISPOSITIF D'ANNONCE

L'annonce du diagnostic de cancer représente la première démarche de soin de support. Celle-ci est faite lors de la consultation d'annonce par le médecin à l'issue de la Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP). Celui-ci vous remettra dans le même temps ou à quelques jours d'intervalle, un projet thérapeutique ou Programme Personnalisé de Soins (PPS).

Un temps d'écoute, d'information et de soutien est prévu au cours d'un entretien avec une infirmière. Celle-ci assurera aussi la coordination avec les autres acteurs de votre prise en charge en particulier les équipes impliquées dans les soins de support (douleur, soutien psychologique, service social, kinésithérapie, ...).

### REUNION DE CONCERTATION PLURIDISCIPLINAIRE (RCP)

Elle permet d'associer des spécialistes qui vont examiner votre dossier, prendre ensemble des décisions et contribuer ainsi à la meilleure proposition thérapeutique possible. Tous les dossiers des patients admis à Val d'Aurelle font l'objet de cette approche globale et partagée qui est un atout majeur de la qualité de votre prise en charge.



### PROGRAMME PERSONNALISE DE SOINS (PPS)

Le Programme Personnalisé de Soins est un plan théorique de traitement qui pourra être complété, modifié, voire remplacé. Il comprend la décision thérapeutique, le nom du médecin référent pour chacun des traitements (chirurgie, radiothérapie, chimiothérapie), le planning des traitements et les lieux de prise en charge, les examens complémentaires et autres soins de support proposés.

## SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Des psychologues sont disponibles pour vous et vos proches. Ils sont joignables par l'intermédiaire des soignants. Ils répondront à vos demandes dans les meilleurs délais.

## SERVICE SOCIAL

La prise en charge sociale débute dès la consultation d'annonce. Les assistantes sociales peuvent vous guider dans vos démarches administratives en tenant compte de vos difficultés personnelles.

Vous pouvez les solliciter directement ou par l'intermédiaire des services de soins.

Contact : poste 2575 en interne ou 04.67.61.25.75

## SUIVI NUTRITIONNEL

Le Pôle Nutrition a pour objectif d'évaluer l'état nutritionnel de tous les patients pris en charge pour une durée de séjour supérieure à 24h. A l'issue de cette évaluation, un programme personnalisé vous sera proposé par une équipe spécialisée en nutrition et cancer (médecins, diététiciennes et infirmières).

Le CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) participe à la définition des actions prioritaires dans le domaine de la nutrition (restauration, nutrition artificielle, évaluation nutritionnelle).



Le Pôle Nutrition est présent pour vous aider à combattre la maladie et à adapter votre alimentation au cours du traitement. N'hésitez pas à solliciter la diététicienne.

Contact : Poste 2340 en interne ou 04.67.61.23.40

## KINESITHERAPIE

L'équipe de kinésithérapeutes spécialisés en oncologie met en œuvre des programmes spécifiques de réhabilitation et d'éducation pour une reprise des activités de la vie quotidienne.

Contact : poste 3069

## EDUCATION THERAPEUTIQUE DU PATIENT

Plusieurs programmes éducatifs sont proposés pour améliorer la qualité de vie au cours des traitements. Par exemple, un accompagnement à la sexualité, la gestion des consommations de tabac et d'alcool, une aide technique en cas de stomie ou de nutrition entérale.

Vous pouvez contacter l'unité transversale en éducation thérapeutique du patient à Epidaure au 30 00 en interne ou au 04 67 61 30 00.

## TABACOLOGIE

Une consultation d'accompagnement à la diminution et à l'arrêt du tabac est mise à disposition des patients ou de leur famille. Il suffit d'en faire la demande à l'équipe soignante lors de l'organisation de votre hospitalisation ou dès votre arrivée.

Si vous souhaitez recevoir des informations sur l'aide à l'arrêt du tabac ou connaître les consultations de tabacologie les plus proches de votre domicile, vous pouvez venir à Epidaure.

Entrée libre du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30

Contact : Poste 3000 ou 04.67.61.30.00

## DOULEUR

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. L'important est d'exprimer votre douleur à l'équipe soignante afin que nous puissions y apporter une réponse adaptée et cela aussi souvent que nécessaire.



Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) organise la prise en charge de la douleur en optimisant les protocoles, en développant votre information sur les traitements pour vous soulager, et en évaluant régulièrement cette prise en charge.

Une consultation d'algologie est ouverte sur rendez-vous.

Contact : poste 3174 en interne ou 04.67.61.31.74

## EQUIPE MOBILE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PALLIATIFS (EMASP)

Cette équipe intervient sur demande téléphonique du service, comme consultant externe et expert afin d'aider les soignants à la prise en charge de problèmes complexes et faire une évaluation pluridisciplinaire pertinente.

Cette équipe est composée de médecin, psychologue, infirmières, assistante sociale et assistante médicale.

Elle développe une culture clinique sur les soins palliatifs pour proposer des mesures de soutien médico-psycho-social adaptées au patient et à son entourage. Son action auprès des proches et des soignants peut se poursuivre après le décès du malade.

Elle intervient dans une dynamique en réseau avec les autres structures de soins palliatifs en institution et au domicile, afin de faciliter la continuité des projets de soins pour les patients.

Elle intègre la politique de service et s'inscrit dans le projet de soins de chaque patient, évalué lors des staffs en réunion d'équipes.

## ASSOCIATIONS D'AIDE AUX MALADES

Les associations de bénévoles interviennent dans le respect de la confidentialité et en liaison avec les équipes soignantes. Une liste d'associations d'aide aux malades est disponible dans les services de soins, à l'accueil ou à l'Espace de Rencontres et d'Information.

**Cancer Info Service**  
(service national d'écoute anonyme)

De 8h à 20h  
Contact : 08.10.81.08.21  
(prix d'un appel local)

### QUELQUES ASSOCIATIONS PRESENTES A VAL D'AURELLE...

Ligue contre le Cancer : [www.ligue-cancer.net](http://www.ligue-cancer.net)

Fondation Claude Pompidou : [www.fondationclaudepompidou.fr](http://www.fondationclaudepompidou.fr)

Vivre comme avant : [www.vivrecommeavant.fr](http://www.vivrecommeavant.fr)

JALMAV-CRERSI : [www.crsi.free.fr](http://www.crsi.free.fr)

# VOS DROITS - NOS ENGAGEMENTS

## VOS DROITS

### La personne de confiance Art L.1111-6 de la loi du 4 mars 2002

Lors de votre admission, nous vous demandons de désigner une personne de confiance et de remplir le formulaire « Désignation de la personne de confiance ». Il sera conservé dans votre dossier.

Cette désignation n'est pas obligatoire. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation. Vous pouvez revenir à tout moment sur votre choix.

La personne de confiance peut être un membre de votre famille, un ami ou un proche, votre médecin traitant... Nous vous demandons de l'avertir de sa désignation.

Cette personne pourra vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Le secret médical peut être levé pour cette personne (elle n'a cependant pas accès à votre dossier).

Si à un moment de votre hospitalisation, vous ne pouvez pas vous exprimer, c'est cette personne que le médecin consultera pour savoir quelles décisions vous auriez pu prendre et en tenir compte dans les choix thérapeutiques.



### Directives anticipées

Vous pouvez également consigner par écrit vos instructions concernant vos souhaits de traitement si vous êtes un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté.

Des compléments d'information sont à votre disposition auprès de l'ERI et des équipes soignantes.

### La personne à prévenir

Il s'agit de la personne que vous souhaitez prévenir en cas de nécessité.

La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

### L'accès au dossier médical

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez avoir un accès direct à votre dossier médical en vous adressant soit au médecin qui vous suit, soit au Directeur Général.

La durée de conservation des dossiers médicaux et les modalités de cet archivage sont conformes à la réglementation en vigueur.

## Informatique et Libertés

Le CRLC Val d'Aurelle a mis en place un dossier administratif et médical informatisé dans le strict respect du secret médical et de la réglementation en vigueur.

**Votre dossier est unique** quels que soient le nombre de séjours et le lieu de la prise en charge dans l'Etablissement. Il est réservé à l'usage exclusif des professionnels de santé.

Sauf refus de votre part, vos données administratives et médicales sont enregistrées dans ce dossier.

Tout enregistrement informatique de données vous concernant fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Elle a pour mission de **veiller au respect des droits des usagers** et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'Etablissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de vos demandes.

Vous pouvez écrire directement au Directeur Général ou remplir le registre spécial, à votre disposition au secrétariat de Direction. Un médiateur médical ou non médical peut intervenir à la demande du Directeur Général ou à la vôtre. La commission examine tous les écrits et donne son avis. Le Directeur Général vous répond par courrier.

La composition de cette commission fait l'objet d'un affichage dans les services.

## Commission d'éthique

Elle est composée de professionnels du Centre. Elle est ouverte aux membres de la Commission des Relations avec les Usagers et se réunit chaque trimestre. Ses principaux axes de travail sont :

- Améliorer l'information interactive auprès des patients dans le respect de la personne
- Permettre la formation de l'ensemble des personnels de Val d'Aurelle à la réflexion éthique.
- Fédérer des réunions ou rencontres sur des thèmes éthiques spécifiques à la cancérologie.

# VOTRE CONSENTEMENT

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.

## Recherche Biomédicale

La Recherche Biomédicale a pour objectif de faire progresser nos techniques de traitements, de soins et de diagnostics.

Elle permet d'évaluer de nouvelles stratégies thérapeutiques en termes d'efficacité, de tolérance et de bénéfice clinique dans de multiples domaines tels que la chirurgie, la radiothérapie, l'oncologie médicale...

Cette recherche s'appuie sur les réglementations française et européenne en vigueur.

Les médecins du Centre peuvent vous proposer de participer à une étude de recherche sur un médicament, un protocole de traitement, une thérapeutique chirurgicale.

Une notice d'information expliquant les modalités de l'étude vous sera remise après un entretien avec votre médecin. Votre consentement se traduira par la signature de ce document. Vous serez libre d'accepter ou de refuser et vous pourrez à tout moment revenir sur votre décision sans conséquence sur la poursuite de votre traitement, la qualité de vos soins ou la relation avec votre médecin.

## Recherche et prélèvements

Au cours de votre séjour, nous serons peut être amenés à vous prélever du sang, des cellules, des liquides ou des tissus. Ces prélèvements sont faits pour établir le diagnostic de votre maladie, mettre en place ou suivre votre traitement. La part non utilisée de ces prélèvements et les données médicales qui leur sont associées peuvent servir à la recherche biomédicale. Vous pouvez librement et sans conséquence pour votre traitement, vous opposer à cette utilisation à but de recherche en nous exprimant cette opposition par écrit.

Un document d'information vous sera remis le jour de votre première hospitalisation.



## VOTRE INFORMATION

Le centre Val d'Aurelle propose des documents d'information sur différents thèmes. Ils vous sont remis lors de vos consultations, de vos examens ou durant votre hospitalisation.

### Espace de Rencontres et d'Information (ERI)



Un Espace de Rencontres et d'Information est installé dans le hall d'accueil de **Val d'Aurelle A**. C'est un lieu ouvert, accessible à tous sans rendez-vous, où les patients et leurs proches peuvent trouver des informations générales sur la maladie, les traitements, les aspects sociaux ainsi que les coordonnées des associations de soutien. L'ERI organise régulièrement des réunions-débats sur certains thèmes. Dans cet espace, un accès Internet est également disponible.



Espace ERI ouvert  
du lundi au vendredi en demi-journées  
Contact Animatrice ERI  
Poste 2323 en interne ou Tél 04.67.61.23.23  
[eri@valdorel.fnclcc.fr](mailto:eri@valdorel.fnclcc.fr)

# NOS ENGAGEMENTS

## La charte de la personne hospitalisée



L'Établissement met tout en œuvre pour préserver le respect de votre intimité tout au long de votre hospitalisation et pour garantir la confidentialité des informations vous concernant.

Le document intégral est accessible, en plusieurs langues et en braille, 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. Une synthèse est aussi disponible à la fin de ce livret.

## Cellule Qualité et de Gestion Des Risques (COGDR)

Le centre Val d'Aurelle s'est engagé très tôt dans une démarche de qualité et de gestion des risques.

Qualité des services rendus, sécurité des soins, évaluation des pratiques professionnelles sont les principaux objectifs de notre politique qualité.

Le rôle de la délégation qualité est d'accompagner :

- Les professionnels dans les démarches d'amélioration des pratiques et de la gestion des risques
- L'établissement dans la démarche de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Vous pouvez trouver le rapport de certification sur [www.has-santé.fr](http://www.has-santé.fr).

## Réseau Régional d'Oncologie (ONCO-LR)

Le réseau ONCO-LR assure la coordination de la prise en charge des patients cancéreux du Languedoc-Roussillon.

Il élabore les référentiels régionaux, coordonne les réunions de concertation pluridisciplinaire à la base des décisions thérapeutiques. Il participe à la mise en œuvre du dossier communicant de cancérologie et permet à tous les médecins qui vous prennent en charge d'être informés en temps réel des décisions vous concernant.



Contact et informations : [www.oncolr.org](http://www.oncolr.org)

## Hygiène et prévention du risque infectieux

L'hygiène fait partie des soins. L'équipe opérationnelle d'hygiène, composée d'un cadre de santé, d'une secrétaire et d'un pharmacien met en oeuvre un plan d'action annuel.

Il est possible et indispensable de limiter les risques d'infection par le respect d'un certain nombre de règles d'hygiène simples :

- **L'hygiène des mains :**  
Il est important d'insister sur le lavage (lavabo) ou la désinfection des mains (à disposition dans la chambre) pour réduire le nombre de micro-organismes : cela constitue une mesure simple, efficace mais essentielle de prévention des infections.
- **L'aseptie lors des soins :**  
Tous les dispositifs médicaux utilisés dans l'établissement de santé sont stérils ou désinfectés avant d'être utilisés par les professionnels de santé lors des soins.
- **La sécurité de l'environnement :**  
La désinfection et le nettoyage des locaux sont réalisés quotidiennement et plus quand cela est nécessaire.

La famille ou les visiteurs doivent appliquer quelques règles simples pour respecter l'hygiène autour du patient :

- ne pas s'asseoir sur le lit
- se laver les mains
- ne pas toucher les matériels de soins
- repousser leur visite à plus tard s'ils ont une infection en cours (grippe ou autre)
- respecter les consignes spécifiques inscrites sur la pancarte affichée sur la porte de la chambre

Le centre Val d'Aurelle est doté, suivant le décret 99-1034 du 12 décembre 1999, d'un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**.

Ce comité pluridisciplinaire a pour mission de surveiller les infections hospitalières, de valider les protocoles d'hygiène, de former le personnel et de contrôler l'observance des procédures.

En collaboration avec la Cellule Qualité, il participe à la gestion des risques.

Au cas où un patient serait porteur d'un germe résistant (Bactérie Multi Résistante ou BMR), une information lui est délivrée par l'équipe soignante et des mesures de protection sont mises en place dans un souci de maîtrise de diffusion de l'infection.

Les résultats des indicateurs annuels (ICALIN, ICSHA...) sont affichés dans l'Etablissement

## Transfusion

Conformément aux dispositions réglementaires, les patients qui doivent être transfusés sont informés des bénéfices qu'ils peuvent en tirer ainsi que des risques éventuels encourus. Ils reçoivent les recommandations nécessaires au suivi ultérieur qui peut se faire en collaboration avec leur médecin traitant.

Le **Comité d'hémovigilance** veille au respect des pratiques transfusionnelles et de votre information.

## Vigilances

Les autres vigilances sanitaires (Matéiovigilance, Pharmacovigilance, Réactovigilance, Radioprotection) sont également assurées dans le Centre.

## Sécurité incendie

Les consignes sont affichées dans les zones de circulation et dans les chambres. Prenez le temps de les lire.

L'Établissement est doté d'un système de détection incendie. L'ensemble du personnel est régulièrement formé pour intervenir en cas d'alerte.

## Vidéosurveillance

Pour votre sécurité, le Centre est équipé d'un système de vidéosurveillance déclaré à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

## Votre avis nous intéresse

Afin d'améliorer votre prise en charge, des enquêtes sont menées régulièrement en interne ou par des organismes extérieurs. Nous vous remercions par avance de votre participation.

Un questionnaire de satisfaction vous sera donné lors de votre séjour. Vous pourrez le remettre à un membre du personnel ou l'envoyer par courrier à la Cellule Qualité.

### Hôpital Sans Tabac



Conformément au décret du 15 novembre 2006, nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'Établissement.



# VOTRE SOUTIEN

## La Fondation d'Entreprises Val d'Aurelle

Créée le 27/12/08, la Fondation d'Entreprises Val d'Aurelle a pour vocation de soutenir la recherche en cancérologie menée au CRLC. Elle regroupe des entreprises régionales et nationales, aux activités très variées. Une aide indispensable.

**Contact** : 04.67.61.25.94

## DONS & LEGS

Les Centres de Lutte Contre le Cancer sont assimilés à des personnes morales de droit privé. Ils peuvent recevoir des dons et legs (Article L6162-2 du Code de Santé Publique).

Les dons et legs adressés par des particuliers représentent un complément de ressources indispensable pour soutenir les activités de Recherche (financement des programmes de recherche, acquisition de matériels scientifiques) et contribuer aussi à l'humanisation de l'hôpital en améliorant l'accueil des patients et de leur famille.

### Pour un don

Un don peut se faire sans formalité spécifique.

Vous pouvez adresser un chèque libellé à l'ordre de «CRLC Val d'Aurelle» ou faire un don en ligne en se connectant sur le site internet de Val d'Aurelle.

Ce don est déductible, dans les limites légales, des revenus des personnes ou du chiffre d'affaires des entreprises. Un reçu est adressé à chaque donateur.

### Pour un leg

Un leg est un don fait par testament. Les legs effectués en faveur du CRLC sont exemptés de droit de succession. Les notaires peuvent vous conseiller. Nous sommes également à votre disposition pour vous donner tout renseignement.

**Contact** : Poste 3728 en interne ou 04.67.61.37.28 - [www.valdaurelle.fr](http://www.valdaurelle.fr)

Adresse : CRLC Val d'Aurelle  
Service financier  
Parc Euromédecine  
34298 MONTPELLIER cedex 5

