

SSR VAL ROSAY

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Madame, Monsieur,

Ce livret a été conçu à votre attention. Il vous a été remis lors de votre arrivée par le service accueil.

Ce livret vous servira de guide tout au long de votre séjour et vous permettra de mieux connaître les détails de votre prise en charge et du fonctionnement de l'établissement.

L'ensemble de l'équipe médicale, paramédicale et administrative, met tout en œuvre pour qu'au-delà des soins, votre vie quotidienne soit la plus agréable et confortable possible.

Pour toute question, vous avez la possibilité de demander des compléments d'informations auprès des professionnels qui sont à votre écoute.

#### LES FICHES ANNEXES

- A - RENSEIGNEMENTS UTILES
- B - QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE
- C - INFORMATIONS
- D - CONTRAT D'ENGAGEMENT - VOTRE DOULEUR PARLONS-EN

<b>01</b>	<b>L'UGECAM, UN GROUPE ENGAGÉ</b>	03_05
<b>02</b>	<b>VOTRE ADMISSION</b>	06_07
<b>03</b>	<b>LES PROFESSIONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	08_09
<b>04</b>	<b>VOTRE SÉCURITÉ</b>	10
<b>05</b>	<b>VOTRE SÉJOUR</b>	11_13
<b>06</b>	<b>L'HÔPITAL DE JOUR</b>	14_15
<b>07</b>	<b>LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR</b>	16
<b>08</b>	<b>VOTRE SORTIE</b>	17
<b>09</b>	<b>L'ÉTABLISSEMENT EST VIGILANT</b>	20
<b>10</b>	<b>MIEUX CONNAÎTRE VOS DROITS</b>	21_23
<b>11</b>	<b>VOUS AVEZ LA PAROLE</b>	24_25
<b>12</b>	<b>LE REGLEMENT INTERIEUR</b>	26_27

# 01 L'UGECAM, UN GROUPE ENGAGÉ



## UN GROUPE DE L'ASSURANCE MALADIE

Organisme privé à but non lucratif, le groupe UGECAM rassemble 135 structures médico-sociales et 90 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 158 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le groupe UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer l'accès aux soins à toute personne (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

**1<sup>er</sup>**

opérateur privé  
à but non lucratif

**13**

UGECAM en région

**164**

Structures médico-sociales

**78**

Structures sanitaires

**239**

Sites géographiques

**14000**

Professionnels en ETP

**14 800**

Lits et places

### UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC

Organisme privé à but non lucratif, le groupe UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

### UN ACCÈS AUX SOINS OUVERT À TOUS, SANS DISCRIMINATION

Le groupe UGECAM prend en charge ses patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

### DES SOINS CONVENTIONNÉS

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

### UNE PROXIMITÉ VALORISÉE

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le groupe UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

### UNE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉE

Le groupe UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels.



# 02

## VOTRE ADMISSION

L'admission au SSR Val Rosay se fait sur avis de la commission d'admission après étude du dossier médical et en fonction des places disponibles. Nous vous demandons de vous rendre à l'accueil afin d'effectuer les formalités administratives indispensables à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les Caisses d'Assurance Maladie ou les organismes complémentaires. À défaut d'un dossier complet, ces frais d'hospitalisation seront à votre charge.

### LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

L'établissement propose le choix entre chambre particulière et chambre double. L'admission en chambre particulière induit un supplément tarifaire par journée, lequel peut être pris en charge par votre mutuelle. A défaut de disponibilité de chambre particulière, vous serez accueilli(e) temporairement en chambre double. Assurez-vous auprès de votre mutuelle que les frais inhérents à la chambre particulière sont pris en charge. Vérifiez également les modalités (prix, durée). A défaut, les frais resteront à votre charge.

### DOCUMENTS OBLIGATOIRES À L'ENTRÉE

Vous devez vous présenter au bureau des entrées à l'heure fixée avec le bureau des admissions, muni(e) des documents obligatoires à l'entrée :

- Titre d'identité à haut niveau de confiance (CNI, passeport, titre de séjour...)
- Carte vitale
- Dernières ordonnances
- Mutuelle

Les entrées s'effectuent du lundi au vendredi.

Les documents suivants, en cours de validité, doivent être obligatoirement remis au service des admissions :

**Si vous êtes assuré(e) social(e)**

- La carte VITALE ou attestation carte vitale (papier) ou attestation de CMU,
- La carte de régime complémentaire : mutuelle, assurance privée, CMUC (Couverture Médicale Universelle Complémentaire),
- Les accords de prise en charge de la mutuelle.

**Si vous êtes bénéficiaire de l'AME (Aide Médicale d'Etat)**

- L'attestation d'AME.

**Si vous résidez dans un pays hors Union Européenne**

- Une avance d'un montant de la totalité de votre séjour vous sera demandée à l'admission dans notre établissement. Un devis pourra être demandé à la facturation avant votre admission.

**Si vous résidez dans les DOM-TOM**

- Une attestation de prise en charge en subsistance.

**Si vous êtes en accident du travail ou en maladie professionnelle**

- La feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur.

**Au moment des formalités administratives, indiquez-nous le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir en cas de besoin.**

### LES CONSULTATIONS EXTÉRIEURES

Si des rendez-vous médicaux ont été programmés pendant votre séjour hospitalier (antérieurs à la prise en charge au sein du SSR Val Rosay), vous devez en avertir l'équipe soignante.

### LES FRAIS DE SÉJOUR

Vous retrouverez tous les tarifs en vigueur sur la fiche C - Informations.

**Le forfait journalier**

La loi du 19 janvier 1983 a créé un forfait journalier hospitalier. Cela signifie que chaque patient doit verser pour chaque journée d'hospitalisation une somme définie périodiquement par décret ministériel. Il est à régler au cours du séjour et à votre sortie, sauf prise en charge totale ou partielle par votre mutuelle.

**Les prestations annexes**

Elles comprennent des suppléments qui peuvent être pris en charge par votre mutuelle (chambre particulière, télévision...).

**Le ticket modérateur**

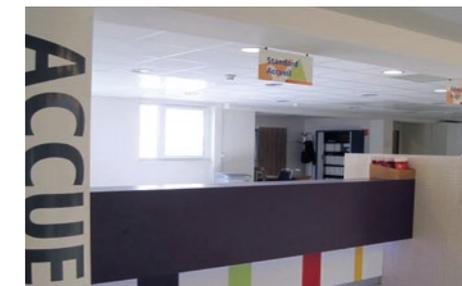
- Pour les séjours pris en charge à 80% par la Sécurité Sociale : le ticket modérateur restant à votre charge ou à celle de votre mutuelle correspond à 20% du prix de journée pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation. Il passera à 100% à partir du 31<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation.
- Pour les séjours à 100% (longue maladie, acte opératoire supérieur ou égal à 60) : exonération.

### LE RÈGLEMENT DE VOS FRAIS DE SÉJOUR

Les frais de séjour doivent être réglés chaque mois pour le séjour écoulé. Une facture acquittée vous sera adressée après tout règlement. Vous devez signer un engagement de paiement des frais restant à votre charge qu'il vous faudra acquitter à votre sortie.

**Vous devez prendre contact avec votre mutuelle pour connaître les modalités de prise en charge en fonction de votre contrat. L'accord de prise en charge par votre mutuelle ne vous exonèrera pas du règlement en cas de défaut ou de rejet par votre mutuelle. Des frais de séjour vous seront alors refacturés.**

*Article D. 1112-67-1 du code de la santé publique - «Pour l'application de l'article L. 1111-3-1, les établissements de santé (...) remettent à leurs patients, à la suite d'un séjour ou de la réalisation d'une prestation, un document destiné à les informer du montant des prestations qui leur ont été délivrées. (...) Ce document d'information remis ne préjuge pas de la fixation définitive des montants pris en charge par les régimes obligatoires d'Assurance Maladie, des montants définitivement facturés à l'organisme d'Assurance Maladie complémentaire et des montants définitivement facturés aux patients».*



### LES ADMISSIONS À TITRE CONFIDENTIEL

Tout patient peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit mentionnée à aucun tiers ou seulement à ceux figurant sur une liste. Dans ce cas, le dossier d'admission est constitué normalement avec une mention relative à « l'admission sous secret » qui sera signalée aux services concernés de façon à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur la présence de l'intéressé(e) au sein de l'établissement. Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre admission.

### LE DÉPÔT DE BIENS

Les objets de valeur ne peuvent pas être entreposés au coffre de l'établissement. L'ensemble des chambres de l'établissement sont équipées d'armoires pouvant se fermer à clé. L'établissement n'est pas responsable des objets de valeur des patients, conformément à l'article L1113-1 du Code de la Santé Publique et décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

# 03 LES PROFESSIONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT

Des équipes pluridisciplinaires vous apportent soins, confort et sécurité. Selon le cas, elles vous permettent de prendre en charge votre maladie et de développer votre autonomie. Elles maintiennent et confortent le lien avec votre entourage pour favoriser, dès que possible, votre retour à domicile. L'ensemble des équipes assure une prise en charge adaptée et personnalisée.

## LES PROFESSIONNELS ADMINISTRATIFS

Le service bureau des entrées et standard le standard vous accueillent et vous renseignent sur les différentes démarches administratives à accomplir.

Le service facturation est chargé des relations avec votre mutuelle et votre caisse de couverture sociale.

Les secrétaires médicales assurent la gestion de votre dossier tout au long de votre séjour.

## PROFESSIONNELS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Les médecins responsables de votre prise en charge, sont le chef d'orchestre de votre projet thérapeutique. Ils ont une activité de diagnostic, de prescription, de suivi des traitements et de prévention. Ils sont les interlocuteurs directs de votre médecin traitant et de votre médecin adresseur. Pour une prise en charge globale et adaptée, l'équipe médicale se compose de médecins généralistes et de spécialistes (médecin physique et réadaptation, ORL, pneumologue, cardiologue, endocrinologue...). Une garde médicale est assurée les nuits, les week-ends et jours fériés. La continuité des soins est assurée 24h/24.

Les Cadres de Santé sont vos principaux interlocuteurs en ce qui concerne les soins et l'organisation de votre séjour. Ils sont responsables de la qualité et de la coordination de vos soins.

Les Infirmier(e)s Diplômés d'Etat (IDE) sont des professionnels de santé, à votre écoute, qui assurent des soins infirmiers préventifs, curatifs et palliatifs en tenant compte de votre confort et de votre sécurité. Ils participent également à des activités éducatives ciblées.

L'infirmière hygiéniste organise, coordonne et met en œuvre les actions relatives à l'hygiène et la prévention des infections dans l'établissement.

Les Aides-Soignants Diplômés (ASD) participent à vos soins en collaboration avec l'infirmier. Ils participent également aux soins d'hygiène et de confort. Ils évaluent et planifient avec vous l'aide dont vous aurez besoin pendant votre séjour (toilette, habillage, déplacement, bas de contention...).

Les pharmaciens et les préparateurs en pharmacie organisent la délivrance de vos traitements.

Les Intervenants en Activités Physiques Adaptées (APA), sur prescription médicale et en collaboration avec l'équipe de rééducation, participent à votre réhabilitation grâce à des activités physiques variées.

Les Masseurs-kinésithérapeutes d'Etat (MKDE) assurent des soins de rééducation dans le but de vous aider à récupérer vos capacités locomotrices, vous conseiller et vous accompagner dans votre projet de sortie.

Les orthophonistes prennent en charge vos troubles du langage et de déglutition.

Les psychomotriciens vous aident grâce à leurs techniques spécifiques à accepter vos traumatismes corporels éventuels.

Les diététiciennes collaborent avec le médecin à votre suivi nutritionnel, et adaptent vos menus à votre état de santé.

Les neuropsychologues conçoivent, élaborent et mettent en œuvre des actions préventives et curatives, en prenant en compte tant les aspects cognitifs que psychocomportementaux des individus et des groupes afin de promouvoir votre autonomie.

Les ergothérapeutes vous aident à développer votre motricité, à réapprendre et à vous adapter aux gestes de la vie quotidienne. Ils mettront à votre disposition des aides techniques si cela est nécessaire.

Les psychologues sont spécialisés dans votre écoute et celle de vos proches, en toute confidentialité, en ce qui concerne vos difficultés psychologiques liées à la maladie et à ses conséquences. Ils vous accompagnent à toutes les étapes de votre prise en charge. Si vous ressentez le besoin, adressez-vous à votre médecin.

Les assistants sociaux vous aident dans l'organisation de vos conditions de vie aux niveaux social, familial, économique et professionnel afin de maintenir ou de restaurer votre autonomie et de préparer votre sortie.

## L'ÉQUIPE D'HÉBERGEMENT

L'équipe de restauration relève d'un prestataire extérieur qui conçoit et prépare les repas (selon les normes HACCP) dans nos locaux. Le chef cuisinier est à l'écoute de vos remarques. Les repas vous sont servis par une société prestataire extérieure. La responsable du service hébergement est en charge du lien entre le prestataire et l'établissement.

Les Agents de Services Hospitaliers (ASH) réalisent le bionettoyage des chambres et des parties communes quotidiennement, en respectant le protocole de nettoyage en vigueur.

Le service lingerie assure le nettoyage du matériel utilisé par les ASH. Les lingères approvisionnent l'ensemble des professionnels en tenues propres, grâce au lien avec un prestataire extérieur en charge de ce nettoyage. Elles assurent également l'approvisionnement des unités de soins en linge plat (draps, alèses...).

## LES ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES

L'établissement est reconnu comme terrain de stage universitaire et professionnel. Les stages organisés pour les étudiants et les professionnels au sein de l'établissement font l'objet d'une convention entre l'établissement et l'organisme dont dépend le stagiaire. Toutefois, il vous est possible de refuser la prise en charge par un stagiaire encadré : dans ce cas merci de bien vouloir nous le signaler.



### COMETE-FRANCE

Le SSR Val Rosay dispose d'une équipe COMETE-France. Les missions de ce service sont de promouvoir et faciliter l'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation de handicap, dès leur hospitalisation, en établissement de soins de suite et de réadaptation. Le Val Rosay s'est doté d'un dispositif de réinsertion professionnelle des patients, tel que le soutien psychologique et social. Plus de renseignements sur la fiche A - Renseignements utiles.

## COMMENT RECONNAÎTRE LES PROFESSIONNELS ?

Chaque personne porte, sur sa tenue de travail, une étiquette ou un badge indiquant son nom et sa fonction.



# 04

## VOTRE SÉCURITÉ

### VÉHICULE PERSONNEL

Certaines pathologies et certains de vos traitements peuvent diminuer votre vigilance : par conséquent il vous est demandé de ne pas utiliser votre véhicule personnel durant votre séjour au SSR Val Rosay

### L'IDENTITOVIGILANCE

L'établissement dispose d'un système d'identitovigilance pour prévenir les risques d'erreurs liés à une mauvaise identification des patients. Ce système concourt à une prise en charge sécurisée par la fiabilisation de l'identité du patient : le bon soin au bon patient. Assurez-vous que votre identité soit bien connue des professionnels lors de tout acte vous concernant (soins, restauration, administratif). Merci de porter votre bracelet d'identification pendant toute la durée de votre séjour.

### L'ÉQUIPE TECHNIQUE

Elle assure l'entretien des bâtiments ainsi que le suivi des maintenances et réparations

### LES CONSIGNES GÉNÉRALES

L'établissement met à votre disposition des locaux régulièrement entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.

### SÉCURITÉ INCENDIE : LES CONSIGNES À SUIVRE

L'établissement accueillant du public respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie.

A cet effet, l'utilisation d'appareils électriques personnels connectés sur les installations électriques de l'établissement (hormis sèche-cheveux, rasoir, radio, chargeur de téléphone) est interdite. De même, l'utilisation de bougies ou de toute autre matière incandescente est strictement interdite.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées aux paliers des escaliers et au niveau des issues de secours.

En cas de déclenchement de l'alarme, respectez les consignes données par le personnel. Celui-ci est régulièrement formé. N'empêchez pas la fermeture des portes « coupe-feu » et n'utilisez pas l'ascenseur.



# 05

## VOTRE SÉJOUR

### LES CHAMBRES

Pour le confort des patients, l'établissement propose des chambres particulières et des chambres doubles. Les chambres sont équipées d'un mobilier médicalisé, d'un placard, d'un cabinet de toilette avec douche et WC.

### LA RESTAURATION

Sauf mesures exceptionnelles, et lorsque votre état de santé et votre autonomie le permettent, vous prendrez vos repas dans la salle à manger au rez-de-chaussée. Les menus sont élaborés par une diététicienne et tiennent compte des régimes et textures spécifiques prescrits par les médecins.

Sauf mesures exceptionnelles, vous avez la possibilité de manger avec vos proches dans la limite de trois personnes les samedis, dimanches et jours fériés. Les réservations ainsi que le règlement se font au plus tard le vendredi à midi, auprès de l'accueil.

### LA TÉLÉVISION

L'établissement met à votre disposition la télévision – TNT- radio. L'ouverture de l'accès est assurée par le service de l'accueil. Dans les chambres doubles vous devez brancher un casque d'écoute. Le raccordement de consoles vidéo sur la télévision est interdit. Ce service vous sera facturé selon les tarifs en vigueur indiqués sur la *fiche C - Informations*.

### LE COURRIER

Si vous avez fait suivre votre courrier à l'adresse du SSR Val Rosay, vous en serez averti(e) par le personnel de l'accueil pour le récupérer à la réception. Une boîte aux lettres est à votre disposition à proximité de l'accueil pour votre courrier affranchi : départ du courrier, du lundi au vendredi à 15h.

### LE TÉLÉPHONE

Toutes nos chambres sont équipées d'un téléphone à grosses touches. Si vous souhaitez émettre des appels ou en recevoir, des frais de mise en service de la ligne vous seront demandés par séjour selon les tarifs en vigueur indiqués sur la *fiche C - Informations*. Le personnel d'accueil vous communiquera votre numéro d'appel direct. Vous pourrez connaître votre situation de crédit téléphonique en passant au service d'accueil ou par simple appel en composant le 9 (sauf dimanche et jours fériés).

### REGLEMENT INTERIEUR

L'établissement dispose d'un règlement intérieur (pages 26- 27). Tous les patients et visiteurs sont soumis au respect de ce règlement intérieur.

En cas de situation sanitaire exceptionnelle, des aménagements au règlement intérieur peuvent être révisés.

### LA NOURRITURE

Seuls les biscuits industriels sont acceptés.

### LES REPAS

Le Val Rosay vous propose un menu unique tenant compte des régimes et allergies.

Le médecin du service prescrit si besoin un régime alimentaire. Les diététiciennes de l'établissement sont à votre écoute.

Ne seront pas pris en compte les préférences alimentaires, goûts ou aversions pour certains aliments.

## LES PLANTES ET FLEURS

Pour des raisons d'hygiène, les plantes et fleurs en pot ou en vase **ne sont pas acceptées** dans les chambres.

## LES VISITES

Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00. Les conditions de visites peuvent être amenées à évoluer et seront communiquées par avenant. L'avenant prime sur le livret d'accueil.

Afin de préserver les patients des maladies infantiles et les enfants des germes hospitaliers, il est fortement déconseillé d'amener en visite les jeunes enfants (moins de 12 ans). Les visiteurs ne doivent pas utiliser les toilettes des patients (des toilettes publiques sont disponibles dans le couloir) ni s'asseoir sur le lit des patients.

## LE WIFI

Vous pouvez bénéficier de la connexion WIFI : renseignements à l'accueil, tarifs en vigueur indiqués sur la *fiche C - Informations*. Vous devez respecter la Charte Informatique définissant les règles de bonne utilisation du système wifi patient.

## LES RÈGLES DE VIE

L'usage des téléphones portables est toléré uniquement à l'extérieur de l'établissement.

L'établissement prend les mesures qui assurent la tranquillité des patients et réduisent aux mieux les nuisances liées notamment au bruit et à la lumière, en particulier aux heures de repos et de sommeil. Merci de les respecter.

## LES DISTRIBUTEURS

Des distributeurs de boissons chaudes, fraîches, confiseries, petit matériel de toilette, enveloppes pré-timbrées sont à votre disposition dans le hall d'entrée. Nous vous invitons néanmoins à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.

## L'HÉBERGEMENT DE VOS PROCHES

Des solutions d'hébergement peuvent être proposées aux familles souhaitant rester auprès de la personne hospitalisée. Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de santé de votre unité de soins.

## COIFFURE

Le salon de coiffure se situe au rez-de-chaussée dans l'atrium, en face de l'accueil. Les jours d'ouverture sont les lundis, mercredis, jeudis et vendredis après-midi dès 13H30, avec ou sans rendez-vous.

## SOCIO -ESTHÉTICIENNE

Une socio-esthéticienne prestataire intervient auprès des patients sur indication d'un professionnel de l'établissement pour dispenser des soins esthétiques et de bien-être auprès des personnes fragilisées après une atteinte physique et/ou psychique. La socio-esthéticienne fait partie intégrante du projet de prise en charge du patient en SSR.

## LES PARKINGS

L'établissement dispose d'un parking privé non surveillé. Il est demandé aux visiteurs de respecter les places de stationnement réservées aux ambulances, personnes handicapées et aux professionnels de l'UGECAM. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol et/ou de détérioration.

## LES CULTES

Vous pouvez pratiquer le culte de votre choix dans le respect d'autrui, des règles de sécurité (bougies interdites), et du règlement intérieur de l'établissement.

Vous pouvez recevoir le ministre du culte de votre choix, dont la liste est disponible sur la *fiche A-Renseignements utiles*.

## LES ANIMATIONS

Une activité d'animation est assurée par des bénévoles de l'Association Les Blouses Roses. Des prêts de livres sont proposés par l'Association des Bibliothèques des Hôpitaux de Lyon. Plus de renseignements sur *fiche A - Renseignements Utiles*.

## ALCOOLS, TABAC ET AUTRES PRODUITS ILLICITES

Lutte contre le tabagisme : par mesure d'hygiène et de sécurité, et selon les termes de la Loi n°76-616 du 9 juillet 1976 modifiée, relative à la lutte contre le tabagisme et du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à usage collectif.

L'interdiction de fumer est totale dans l'ensemble de l'établissement, pour les patients, les visiteurs et le personnel. L'établissement a délimité des zones non-fumeur. Merci de les respecter pour le bien-être des patients et leur rééducation, afin de ne pas les importuner.

L'introduction de boissons alcoolisées ou de produits illicites dans l'enceinte de l'établissement est strictement interdite.

Il est formellement interdit d'apporter des denrées périssables aux patients afin d'éviter tout risque d'intoxication alimentaire. Aucun aliment de provenance extérieure ne sera réchauffé ou maintenu au froid dans le service. Ne pas respecter ces règles peut conduire à un renvoi de l'établissement.

## MEDICAMENTS

Les médicaments sont fournis par l'établissement. Dans le cas où vous arriveriez avec vos médicaments, il vous sera demandé de les remettre à votre famille ou à l'unité de soins où vous êtes hospitalisé(e). Lors de votre sortie, vos médicaments vous seront restitués. N'hésitez pas à les réclamer aux soignants. Aucun médicament ne doit être donné aux patients par l'entourage.

## LE LINGE

Nous vous rappelons que le linge n'est pas entretenu sur place.

## UN GESTE SIMPLE A REALISER FREQUEMMENT

Frictionnez-vous les mains avec la solution hydro-alcoolique disponible dans la chambre, en entrant et en sortant pour prévenir les infections nosocomiales.



Merci de respecter les gestes barrières



Cancer ORL rares Association.

Facebook CORASSO



# 06

## L'HOPITAL DE JOUR

### TROUSSEAU PATIENT HOPITAL DE JOUR

- Short,
- Baskets,
- Une gourde,
- Un cadenas pour les vestiaires,
- Maillot de bain, bonnet de bain, une gourde et serviette pour les patients avec séances de balnéothérapie (les caleçons de bain, maillots océaniques, bermudas/boardshorts sont interdits).

### HOSPITALISATION A TEMPS PARTIEL

L'hospitalisation de jour en Soins de Suite et Réadaptation concerne les patients dont l'état de santé nécessite des soins ou des bilans de rééducation et de réadaptation spécialisés, non envisageables en secteur libéral dans leur totalité en raison de leur caractère spécifique.

- La nécessité d'un plateau technique spécifique de rééducation.
- La nécessité d'examen complémentaires.
- La notion d'intensité, de durée, de répétition des actes dans une journée ou une période de la journée déterminée par rapport à des objectifs spécifiques.

**L'hôpital de jour est ouvert de 8h30 à 17h00.**

**Il fonctionne du lundi au vendredi.**

L'hôpital de jour est doté d'un logiciel de planification, de communication et de coordination de soins : DOCTOLIB PRO. A ce titre, nous pouvons être amenés à communiquer avec vous par SMS et/ou email.

### L'HOSPITALISATION DE JOUR SE JUSTIFIE ÉGALEMENT POUR :

- Permettre certains retours à domicile.
- Constituer une alternative à l'hospitalisation complète et ainsi diminuer la durée de séjour.
- Anticiper le retour à domicile.
- Assurer un suivi médical associé à la rééducation.

Vous bénéficiez des mêmes soins et du même plateau technique que les patients de l'hospitalisation complète avec :

- **Un suivi médical** : le nombre de séances de rééducation est fixé par le médecin.
- **Des soins de rééducation selon votre pathologie** :
  - kinésithérapie - ergothérapie
  - orthophonie - diététique
  - balnéothérapie - activité physique adaptée - réentraînement à l'effort
- **Des soins infirmiers** : le personnel infirmier réalisera les soins prescrits par le médecin (bilans sanguins, pansements, électrocardiogramme...).
- **Des actions d'éducation thérapeutique.**
- **Des synthèses pluridisciplinaires** : régulières avec l'équipe de rééducation. Elles permettent de faire le point, de fixer les objectifs de la rééducation, de déterminer la date de votre départ et la poursuite éventuelle des soins à l'extérieur.

### LA PREMIÈRE JOURNÉE

Vous devez vous présenter au bureau des entrées au rez-de-chaussée du bâtiment pour la création de votre dossier administratif. Vous serez ensuite orienté auprès de l'infirmière pour lui remettre tous les documents nécessaires à votre prise en charge (ordonnances, comptes-rendus d'hospitalisation, radiographies et résultats d'examen). Avant votre première séance, une aide soignante vous présentera le service.

### LES SALLES DE REPOS

Elles sont à votre disposition et vous pourrez ainsi vous reposer entre les séances de soins. Des vestiaires sont mis à votre disposition dans le service, vous devrez les libérer le soir.

### LES TRANSPORTS

Pour le remboursement des frais de transport, le médecin de l'hôpital de jour établit une prescription médicale de transport (Taxi ou VSL, formulaire CERFA S3138a).

Vous avez le libre choix de votre transporteur.

L'usage de votre véhicule est possible si votre état de santé le permet. Il peut dans ce cas-là faire l'objet d'un remboursement.

### CONSIGNE À DOMICILE

En cas de problème médical et en fonction de leur nature et de leur gravité, vous pouvez joindre le SSR Val Rosay sur les heures d'ouverture de l'hôpital de jour, ou votre médecin traitant, ou un service d'urgence au centre 15.



# 07 LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est possible.

## PRÉVENIR

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retrait de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

## TRAITER ET SOULAGER

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

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

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur : il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.

## NOUS ALLONS 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.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Par ailleurs, des professionnels ont été formés à l'hypnoanalgésie afin de mieux vous accompagner dans la gestion de la douleur et de l'anxiété.

## LE CLUD

Grâce à l'existence d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), ainsi que de la formation continue des équipes soignantes, notre établissement est fortement engagé dans cette prise en charge. Une information spécifique vous sera transmise par les médecins et personnels soignants pour vous permettre de participer avec eux au soulagement de votre douleur.



Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider. Article L.1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

# 08 VOTRE SORTIE

Vous avez été informé(e) par le médecin de votre sortie, vous devez vous rendre (ou vous faire accompagner par un proche) :

## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Votre opinion sur la qualité des soins et de votre prise en charge dans notre établissement nous intéresse. Le questionnaire de sortie qui vous est remis nous est également très utile pour l'amélioration continue des conditions de séjour et des prises en charge. Merci de remplir ce questionnaire et de nous le retourner.



## LA SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

Si vous souhaitez avancer la date de votre départ définitif, vous devez le signaler à votre médecin. S'il estime qu'il y a des risques pour votre santé, vous devrez signer la fiche « Sortie définitive contre avis médical ».

## E-SATIS

Deux semaines après votre retour à domicile, le questionnaire national e-Satis vous sera adressé par mail. Depuis 2016, il évalue en continu votre satisfaction et votre expérience patient, pour toutes les étapes importantes de votre parcours de soins : accueil, prise en charge médicale et paramédicale, chambre et repas, sortie de l'établissement.

Vous pouvez consulter les résultats de l'établissement sur les sites suivants : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) ou [www.data.gouv.fr](http://www.data.gouv.fr).

## A L'ACCUEIL

Vous devez, avant de quitter l'établissement, vous acquitter de tous les frais restant inhérents à votre séjour (frais d'hospitalisation, téléphone, TV, Wifi). Il vous sera remis une facture acquittée ainsi qu'un bulletin d'hospitalisation ou de situation.

Conservez l'original car il sera nécessaire pour votre employeur, sécurité sociale, mutuelle, etc.

Dans l'hypothèse où les frais restant à la charge de votre mutuelle ne seraient pas réglés dans le délai imparti, la facture devra être acquittée par vos soins.

## AU SECRETARIAT MEDICAL

Des documents médicaux vous seront remis pour vous permettre le cas échéant de faire valoir vos droits (indemnités, remboursements, etc.).

La lettre de liaison de votre séjour est envoyée à votre médecin traitant et au médecin hospitalier qui vous a adressé(e). Une copie vous sera remise avec vos ordonnances le jour de votre sortie.

Si votre état le justifie, une prescription médicale de transport vous sera remise.

Les documents nécessaires à la continuité de votre prise en charge vous seront délivrés.

Dans tous les cas, votre chambre doit être libérée pour 10 h.





# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.



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.



**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.



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.



**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.



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.



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.



**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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 de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

L'établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée. Retrouvez dans ce livret, les principes généraux de la charte. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée, disponible en plusieurs langues et en braille est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) et consultable dans chaque service. Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'établissement.

# 09

## L'ÉTABLISSEMENT EST VIGILANT



### SURVEILLANCE DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Notre établissement participe à des études de surveillances épidémiologiques dans le but d'améliorer la qualité des soins. Les informations recueillies vous concernant seront gérées dans le plus strict respect du secret médical et feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatif. Elles seront également adressées au Centre régional d'appui et de prévention des infections associées aux soins (CPIas ARA) pour des analyses statistiques au niveau inter-régional puis national. L'informatisation des données recueillies au cours de ces études a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (Cnil).

Vous pouvez obtenir communication et/ou rectification des données vous concernant en vous adressant à l'équipe d'hygiène de l'établissement.

### LES VIGILANCES SANITAIRES

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévention des risques et des vigilances.

### LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Il existe au sein de l'établissement, conformément au décret N° 99-1034 du 6 décembre 1999, un Comité de Lutte contre les Infections associées aux soins (CLIN). Il est composé de professionnels de santé et compte une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière. Il établit annuellement, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections associées aux soins. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN, dans l'intérêt de tous.

### LA PRÉVENTION DES ESCARRES

Le risque d'escarres est un risque majeur lors d'une hospitalisation. Pour prévenir au maximum le risque, l'établissement s'est doté d'un groupe de lutte contre les escarres et les plaies. Une équipe opérationnelle regroupant des personnels médicaux et soignants travaille avec l'ensemble des professionnels pour mener des actions de prévention par la formation des personnels, l'évaluation et la surveillance du risque et l'évaluation continue des actions menées.

### LA PRÉVENTION DES TROUBLES NUTRITIONNELS - NUTRITION

Pour prévenir les risques nutritionnels, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) élabore un programme d'actions en lien avec les recommandations nationales en tenant compte des spécificités de l'établissement. L'équipe opérationnelle en restauration nutrition se réunit en Commission Menu et assure la mise en œuvre de ce programme.

# 10

## MIEUX CONNAÎTRE VOS DROITS

Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Ces dispositions sont réitérées dans la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, dès l'admission, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette désignation devra être cosignée par la personne désignée. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, parlez-en aux professionnels (cf article L.1111-6 du code de la santé publique). Une fiche spécifique est à votre disposition dans les unités de soins.

### VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi (si vous souhaitez un envoi à domicile), sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (cf article R1112-9). Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels. (cf articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique).



Depuis la loi du 4 mars 2002, modifiée par la loi du 2 février 2016, toute personne hospitalisée dispose de la possibilité de désigner une Personne de Confiance.

La Personne de Confiance peut être choisie librement, notamment parmi vos proches, vos parents, ou votre médecin traitant.



## LE DON D'ORGANE

Faire don de l'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi Caillavet du 22/12/1976 fixant le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes.

La loi du 29/07/1994 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne majeure n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus de prélever par inscription au Registre National des Refus. Une documentation sur le don d'organes est à votre disposition sur demande.

Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Agence de la biomédecine :

[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles doivent obligatoirement prendre la forme d'un document écrit, daté et signé par leur auteur. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux professionnels (cf. article L.1111-11 du code de la santé publique et loi Leonetti n°2005-870 du 22 avril 2005). Une fiche spécifique est à votre disposition dans les unités de soins.

## INFORMATIQUE, LIBERTÉS, PROTECTION DES DONNÉES

Le recueil des données vous concernant et faisant l'objet d'un traitement automatisé ne sera effectué qu'avec votre consentement et dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, version consolidée du 12 août 2018, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le recueil et le traitement de vos données personnelles sont également effectués dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) UE 2016/679, qui encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer un droit de rectification ou d'opposition.

Ces enregistrements sont réservés à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques (en application de l'Arrêté du 23 décembre 2016 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale des établissements de santé publics ou privés ayant une activité en soins de suite et de réadaptation et à la transmission d'informations issues de ce traitement, dans les conditions définies aux articles L. 6113-7 et L. 6113-8 du code de la santé publique), et seront conservés pendant la durée légale en vigueur. Par ailleurs, l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. A ce titre, il répond aux exigences réglementaires des articles R6113-1 à R6113-59 ; R6111-7 du code de la Santé publique et R162-36 du code de la sécurité sociale. Pour ce faire, il met en œuvre différentes évaluations dont des analyses de dossiers. Dans ce cadre également et afin de permettre l'analyse de la satisfaction des patients par l'enquête E-Satis, sauf avis contraire de votre part, votre adresse mail sera transmise à l'ATIH à la suite de votre hospitalisation (voir fiche annexe jointe).

Conformément à la déontologie médicale, aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, et au Règlement Général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (articles 26, 27, 34, 40 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

En cas de besoin, vous pouvez solliciter le Délégué de la Protection des données de notre établissement par mail : [dpd.ug-ra@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:dpd.ug-ra@ugecam.assurance-maladie.fr) ou par voie postale : UGECAM Rhône-Alpes, 41 chemin Ferrand, 69370 Saint-Didier-Au-Mont-D'Or. En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL).

## DOSSIER MEDICAL PARTAGÉ

Le dossier médical partagé (DMP) vous permet de créer un dossier médical en ligne, accessible sur internet, gratuit, confidentiel et sécurisé. Il s'agit d'un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise sur un même service vos informations de santé : historique des soins, traitements, résultats d'examens (radiologiques, biologiques, etc), comptes-rendus d'hospitalisations, allergies, antécédents médicaux, etc.

Il vous permet également de les partager avec votre médecin traitant et les professionnels de santé de votre choix. L'accès à votre DMP est hautement sécurisé et est soumis au respect du secret médical. C'est vous qui avez la main sur les autorisations d'accès à votre DMP, que vous pouvez modifier à tout moment.

Si vous bénéficiez d'un régime de sécurité sociale, vous avez la possibilité de consentir à la création et l'alimentation de votre dossier médical partagé (DMP) : pour ce faire, un consentement écrit vous est demandé lors de votre admission.

## L'ÉTABLISSEMENT, LES MÉDIAS ET LE DROIT À L'IMAGE

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la Direction de l'établissement et la Direction Générale de l'Ugecam. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de vous photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter de vous photographier ou de refuser.

Au sein de cette Ugecam et de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-mêmes ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.



Les directives anticipées préalablement rédigées permettent au médecin et à l'équipe médicale qui vous prennent en charge de connaître vos souhaits relatifs à votre fin de vie et en particulier ceux concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter des traitements.

# 11

## VOUS AVEZ LA PAROLE

### PLUS D'INFORMATIONS SUR LES DROITS DES USAGERS DE LA SANTE

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

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

Outre les médiateurs, la CDU se compose du Directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers. Retrouvez la liste nominative des membres de la CDU en *fiche B - Qualité de la prise en charge*.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez faire un signalement aux représentants des usagers. Vous pouvez aussi adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, le Directeur.

Le représentant veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique (voir les articles R. 1112-91 à R. 1112-94).

Il fera le lien avec la CDU. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Les résultats des enquêtes de satisfaction patients sont communiqués aux membres de la Commission des Relations avec les Usagers (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique).



### L'EXPRESSION DE LA PLAINTE

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, 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 (cf. articles R. 1112-91 du Code de la santé publique).

### LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE OU RECLAMATION

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis 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 médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non 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.

### LE SUIVI DE LA PLAINTE OU RECLAMATION

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 des Usagers (cf. article R. 1112-94 du Code de la santé publique).

### LE MEDIATEUR

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.

### PLUS D'INFORMATIONS SUR LES DROITS DES USAGERS DE LA SANTE

[www.droitsdesmalades.fr](http://www.droitsdesmalades.fr)

Santé info droits

 01.53.62.40.30

Délégation Régionale  
France Asso Santé

 04.78.62.24.53

## 12

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Le règlement intérieur de l'établissement peut être amené à évoluer en fonction de situations exceptionnelles et faire l'objet d'avenants.

### ARTICLE 1 : CHAMBRES / BIENS DE L'ÉTABLISSEMENT

Les visiteurs et les patients doivent veiller à respecter le bon état des locaux et du matériel mis à leur disposition. Les dégradations et les vols d'objets peuvent entraîner l'exclusion du patient et le remboursement des dommages occasionnés.

### ARTICLE 2 : SOINS

Afin de faciliter les soins, il est demandé au patient de respecter les plannings et heures de rendez-vous qui sont transmis par le corps médical et paramédical.

### ARTICLE 3 : VISITES

Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00.

Les soins restent prioritaires pendant les heures de visite : les visiteurs devront alors quitter la chambre.

Le nombre de visiteurs est limité à 3 personnes maximum en même temps par patient. Une autorisation préalable doit être demandée auprès du corps médical pour les visites des enfants de moins de 12 ans qui restent sous la surveillance de leurs parents.

Pour accueillir les proches, des solutions sont possibles : renseignements à l'accueil.

Des repas accompagnants sont possibles à hauteur de 3 invités maximum par patient, le samedi, dimanche et jours fériés à midi. Ils doivent être réservés au plus tard

le vendredi midi à l'accueil. Tout repas annulé moins de 48 heures à l'avance sera dû selon le tarif en vigueur.

Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos et les soins des patients ni gêner le fonctionnement des services. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'expulsion du visiteur et l'interdiction de visite pourront être décidées par le Directeur.

Les journalistes, photographes et représentants n'ont pas accès auprès des patients, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite donnée par la Direction.

### ARTICLE 4 : RESTAURATION

Le petit-déjeuner est servi exclusivement en chambre à 7h30 du lundi au vendredi et à 8h00 le week-end. Le déjeuner est servi à 12h00 en chambre et à 12h15 en salle à manger. Le dîner est servi à 18h45 en chambre et en salle à manger.

Il est strictement interdit, sans en référer au service, d'apporter aux patients des aliments ou boissons. En effet, ceux-ci pourraient être en contradiction avec un éventuel régime alimentaire.

### ARTICLE 5 : PERMISSIONS DE SORTIE

Les week-ends, en fonction de l'état de santé du patient, des permissions de journée pourront être accordées sur prescription médicale à partir de 11h00 jusqu'à 20h30. Cependant, aucune permission médicale n'est accordée le premier week-end suivant l'entrée.

Au moment du départ en permission, le patient doit demander auprès des professionnels du service :

- L'autorisation de permission sur laquelle sont notés les numéros des services à joindre si nécessaire,
- Les traitements médicamenteux.

### ARTICLE 6 : SORTIE DU PATIENT

Les sorties ont lieu du lundi au samedi. La chambre doit être libérée à 10h00.

La veille du départ, le patient doit s'assurer que les ordonnances et papiers de sortie lui ont été remis par les secrétariats médicaux.

Le jour du départ, le patient doit s'acquitter des formalités administratives auprès de l'accueil et régler les éventuels frais restant à sa charge.

### ARTICLE 7 : TABAC, ALCOOL ET PRODUITS ILLICITES

Conformément au décret du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement. L'usage de la cigarette électronique à l'intérieur des locaux est également proscrit. Les cigarettes sont autorisées à l'extérieur des bâtiments. Toutefois, il est à noter, que pour les patients sous oxygène, il est strictement interdit de fumer en possession de l'appareillage.

L'usage de drogues ou l'introduction de produits illicites est formellement interdit dans l'enceinte de l'établissement. Ces faits relèvent de l'exclusion administrative immédiate, il en est de même pour la revente et le trafic de ceux-ci au sein de l'enceinte de l'établissement.

De plus, pour éviter les risques d'incompatibilité et de surdosage, les visiteurs et les patients ne doivent introduire dans l'établissement, ni boissons alcoolisées, ni médicaments non prescrits. Tous les médicaments en possession du patient doivent être confiés au personnel soignant dès l'arrivée.

### ARTICLE 8 : HYGIENE

Dans un établissement de soins, une stricte hygiène corporelle est nécessaire. Patients et visiteurs doivent conserver une tenue vestimentaire correcte. Le respect des recommandations d'hygiène transmises par le personnel (hygiène des mains) pour les patients et les visiteurs permet de participer à la prévention des infections nosocomiales.

Le patient est responsable de son linge et en assure son entretien.

Les plantes et les fleurs, en pot ou en vase, sont interdites dans l'établissement car elles sont pourvoyeuses de nombreux germes, potentiellement dangereux pour les patients immunodéprimés ou opérés depuis peu.

Pour des raisons évidentes d'hygiène, la présence d'animaux est interdite dans l'enceinte de la structure.

### ARTICLE 9 : PREVENTION ET SECURITE

Les portes de l'accès principal de l'établissement sont fermées de 20h30 à 6h00.

Les patients et les visiteurs sont invités à prendre connaissance des consignes de sécurité.

L'usage d'appareils électriques et surtout l'usage de bougies sont interdits dans les chambres.

Pour la tranquillité et la sécurité des patients, visiteurs et professionnels, il est déconseillé d'apporter des objets de valeur. En cas de perte ou de vols, la responsabilité de l'établissement ne saurait être mise en cause.

### ARTICLE 10 : COMPORTEMENT

Selon les règles établies, les professionnels s'engagent à observer, en toute circonstance, la plus grande correction à l'égard des personnes. De même, les visiteurs et les patients hospitalisés se doivent de respecter le personnel ainsi que les autres patients et éviter toute familiarité.

### ARTICLE 11 : CONVIVIALITE

L'usage des téléphones portables est toléré uniquement à l'extérieur de l'établissement.

L'établissement prend les mesures qui assurent la tranquillité des patients et réduisent aux mieux les nuisances liées notamment au bruit et à la lumière, en particulier aux heures de repos et de sommeil. Merci de les respecter.



# Cartographie des établissements de l'UGECAM Rhône-Alpes



## Établissements sanitaires

SSR Val Rosay, Saint Didier au Mont d'Or  
SSR Pédatrique La Maisonnée, Francheville  
SSR Arc-en-Ciel, Tresserve

## Institution de formation

La Maisonnée, Francheville

- Auxiliaires de puériculture
- Aides-Soignants

## Établissements médico-sociaux

Pôle Violette Germain, Francheville

- Maison d'accueil Spécialisée (MAS)
- Foyer d'accueil Spécialisé (FAM)

Centre parental La Buissonnière, Brison Saint Innocent

- Centre parental
- EAJE
- SEMO-h

D.ITEP La Chantourne, La Terrasse

- ITEP
- SESSAD

Les Sources, Meylan

- IME
- MAS 18-25 ans

Les établissements du Plovier, Saint Marcel Les Valence

- Secteur enfants : IME, IEM
- Secteur adultes : MAS, Foyer de vie, ESAT

## SSR VAL ROSAY

37 Chemin Ferrand - 69370 Saint Didier au Mont D'or  
Tél : 04 72 53 20 20 Fax : 04 72 53 29 03

[ssrvalrosay@ugecam.assurance-maladie.fr](mailto:ssrvalrosay@ugecam.assurance-maladie.fr)  
[www.ugecam-ra.fr](http://www.ugecam-ra.fr)

## POUR VENIR EN VOITURE

### Par TEO

[Périphérique Nord] :  
Prendre sortie Rochecardon.  
Suivre Saint Didier au Mont d'Or.  
A hauteur du 133, Route de Saint-Cyr, remonter le Chemin Ferrand.

### Par les quais de Saône :

Prendre direction Saint Cyr au Mont d'Or/Saint Didier Mont d'Or.  
Remonter la route de Saint Cyr après Vaise sur 2 km environ.  
A hauteur du 133, Route de Saint-Cyr, remonter le Chemin Ferrand.

## POUR VENIR EN BUS

### Lignes 23 - 84 :

Arrêt Centre Val Rosay  
(3 mn de marche).

### Lignes 2, 20, 71 :

Arrêt Val Rosay  
(10 mn de marche - attention terrain accidenté)

### Ligne 22 :

Arrêt Les Tilleuls ou Crécy  
(10 mn de marche)