

Livret d'accueil patient



Centre Hospitalier d'Uriage

1750 Route d'Uriage, - CS 70018

38410 Saint-Martin d'Uriage

Tél. : 04.76.76.48.00 – Fax : 04.76.89.21.18

Site internet : www.ch-uriage.com





Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, demandez à une infirmière de vous mettre en contact avec un interprète.

If you do not speak or understand French, ask a nurse to put you in touch with an interpreter.

Wenn Sie kein Französisch sprechen oder verstehen, bitten Sie eine Krankenschwester, Sie mit einem Dolmetscher in Verbindung zu setzen.

Si no habla o no entiende francés, pídale a una enfermera que lo ponga en contacto con un intérprete.

Se non parli o capisci il francese, chiedi a un'infermiera di metterti in contatto con un interprete.

Se você não fala ou não entende francês, peça a uma enfermeira para colocá-lo em contato com um intérprete.

إذا لا تتكلمو او لا تفهمو الفرنسية، اطلبو من الممرضة ان تطلب لكم مترجم.



Edito

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être pris(e) en charge par les équipes du Centre Hospitalier d'Uriage. L'ensemble du personnel est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions et pour vous offrir des services et des prestations de qualité.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous et destiné à vous apporter toutes les informations pratiques relatives à votre séjour. Nous souhaitons que ce document facilite votre hospitalisation, vous apporte les réponses à vos interrogations et vous donne les principaux repères pour mieux connaître l'hôpital.

Toutefois, si ce guide ne répond pas à l'une ou l'autre de vos inquiétudes, n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Ce livret d'accueil permet également de rappeler vos droits en arrivant parmi nous.

Notre objectif est simple : vous garantir la meilleure prise en charge au sein de l'établissement. Pour cela, nous sommes attentifs au quotidien à la qualité et à la sécurité des soins, dans un environnement accueillant, autour de plateaux techniques rénovés.

Les professionnels du Centre Hospitalier d'Uriage travaillent activement en ce sens autour de l'idée de renouveler en permanence notre volonté de faire plus à votre service.

L'amélioration de la qualité des soins, de l'accueil et de votre information est donc pour nous une préoccupation majeure. Dans ce cadre, votre avis nous intéresse et nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction remis avec ce livret. Aussi n'oubliez pas de nous évaluer, dès la fin de votre séjour, en nous retournant ce document.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons un bon rétablissement.

La Direction



Somm

6

**Plans de
l'établissement**

8

**Limites de
l'établissement**

12

**Nos
missions**

22

**Votre
admission**

30

**Votre
séjour**



maire

16

**Nos
équipes**

19

**Nos
équipements**

20

**Notre
engagement
qualité**

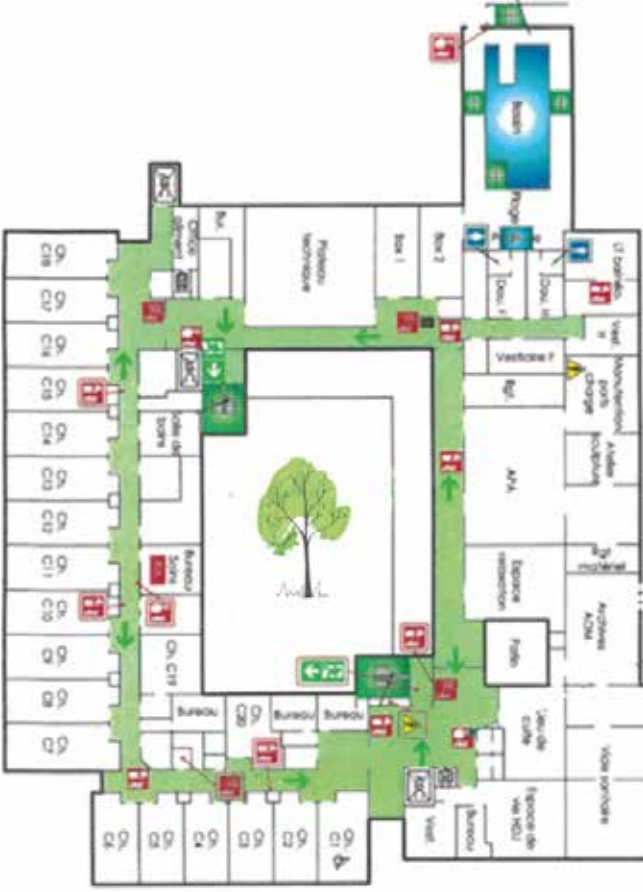
40

**Vos
droits**

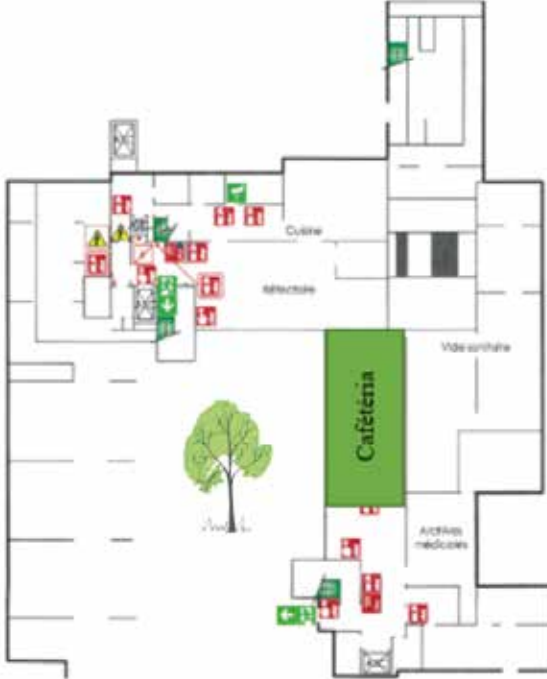
48

**Vos
devoirs**

1^{er} sous sol



2^{ème} sous sol





Limites de l'établissement

Merci de prévenir l'équipe soignante lorsque vous quittez le périmètre de l'établissement.

Merci également de vous garer uniquement sur le parking visiteurs.



Nos missions

Le CH d'Uriage fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Alpes Dauphiné. Il travaille en collaboration avec les établissements de soins du GHT.

Nous accueillons des patients porteurs de pathologies rhumatologiques (de l'appareil locomoteur). Nos missions principales sont de poser un diagnostic, réaliser un traitement, une prise en charge postopératoire et assurer des soins de réadaptation.

Médecine rhumatologique (MCO)

Nous recevons des patients en Hospitalisation Complète présentant des pathologies rhumatologiques aiguës ou chroniques (lombalgie, scoliose, arthrose, polyarthrite rhumatoïde, ostéoporose, ...).

Après un bilan médical, un traitement adapté est proposé et un projet de soins personnalisé est défini avec le patient.

Le séjour en Médecine peut se poursuivre, lorsque cela est nécessaire, par une prise en charge en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).





Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

Il s'agit de soins impliquant différents professionnels : Kinésithérapeutes, Ergothérapeutes, Enseignants en Activités Physiques Adaptées, Diététicien, Assistant Social, Psychologue, Psychiatre.

Ces soins s'organisent :

- soit en hospitalisation complète (HC) : après une prise en charge en médecine rhumatologique au CH d'Uriage, ou dans le cadre d'une Réadaptation À l'Effort (RAE), ou en post-opératoire après un séjour dans un autre établissement ;
- soit en hospitalisation à temps partiel (HTP) : pour les patients dont l'autonomie est suffisante pour rester à domicile mais qui nécessitent une prise en charge ambulatoire en milieu hospitalier. La distance hôpital-domicile doit être compatible avec cette prise en charge.



Nombre de lits en SMR : 57

Nombre de lits en MCO : 30

Nombre de places en HTP : 3

Prise en charge de la douleur chronique

L'établissement est reconnu comme Unité d'Évaluation et de Traitement de la Douleur Chronique depuis 2011.

Elle s'intègre dans le projet de soin personnalisé. Les patients peuvent bénéficier, en plus des soins et de la rééducation, d'une prise en charge par un Infirmier Ressource Douleur et un Médecin Référent Douleur.

Cette prise en charge transversale et complète permet un accompagnement optimal du patient douloureux.

Différentes approches thérapeutiques sont prescrites en fonction de chaque patient.

Consultations et actes externes

- Consultations : Rhumatologie, Médecine Physique de Réadaptation, Douleur Chronique;
- Actes externes : Gestes radio ou échoguidés du rachis et ostéoarticulaires, échographie ostéoarticulaire, densitométrie osseuse, petit appareillage du membre supérieur (attelles thermoformées), apprentissage de la neurostimulation transcutanée (TENS).

i

**Suivi personnalisé
pour chaque patient.**





Nos équipes

Tous nos professionnels portent un badge professionnel permettant d'identifier leur fonction.



Nos équipes sont composées de :

- **Médecins**

praticiens hospitaliers, assistants et internes, tous spécialisés en rhumatologie, médecine physique et de réadaptation et psychiatrie.

- **Soignants**

infirmiers, aides-soignants.

- **Rééducateurs**

masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, enseignants en activité physique adaptée.

- **Agents médicotechniques :**

préparateurs en pharmacie, diététicien, manipulateur en radiologie, assistant social.

- **Psychologues**

- **Equipes support**

restauration, services techniques et logistiques, administration, informatique.



Nos équipements

L'établissement dispose :

- de 2 plateaux techniques de rééducation équipés : tapis de marche, vélos de rééducation... ;
- d'un espace de balnéothérapie ;
- d'une salle de relaxation ;
- d'une salle d'Activité Physique Adaptée ;
- d'un espace d'Ergothérapie avec appartement thérapeutique ;
- d'un parcours extérieur.



Notre engagement qualité

Le CH d'Uriage est engagé depuis plus de 25 ans dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Elle s'inscrit dans le respect de la personne et des règles de déontologie tout en permettant de poursuivre les missions de service public. C'est à ce titre que le CH d'Uriage s'engage à travers des objectifs Qualité qui sont précisés dans la Politique Qualité en vigueur. Elle est affichée dans les vitrines au rez-de-chaussée, côté accueil ainsi que dans les unités de soins.

Le CH d'Uriage est évalué tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS) selon un référentiel de certification. Le dernier rapport de certification est disponible sur le site de la HAS : www.has-sante.fr

Améliorer nos prestations et la prise en charge de nos patients

est un des éléments moteur de notre démarche qualité.

Nous recueillons vos avis, commentaires et suggestions grâce à nos Questionnaires de satisfaction, le Questionnaire e-Satis (par mail) ou divers questionnaires ponctuels.

Nos Représentants Des Usagers (RU) disposent d'une Maison Des Usagers dans laquelle une permanence mensuelle est assurée. Vous pouvez les contacter également via par mail (maison-des-usagers@ch-uriage.fr)

La personne Responsable des Relations avec les Usagers et nos personnels se tiennent également à votre disposition pour recueillir vos réclamations et répondre à vos questions.

**Nous sommes en effet
particulièrement attentifs
au respect de vos droits.**



Les acteurs de la Qualité

Chacun participe activement à la démarche.

- Vous pouvez vous rendre acteurs de votre prise en charge par différents moyens :
 - en informant les équipes de toute difficulté rencontrée durant votre séjour (troubles, réclamations si nécessaire).
 - en répondant aux différents questionnaires,
 - en déclarant vous même un évènement indésirable associé aux soins sur le site de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé (ANSM) :

<https://ansm.sante.fr>

- Les professionnels, en appliquant les procédures, en déclarant les Évènements Indésirables et en s'impliquant dans les actions d'amélioration.
- La Commission Médicale d'Établissement (CME) et la Direction Générale en pilotant l'ensemble de la démarche Qualité.

Les indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins

Le Ministère chargé de la Santé et la Haute Autorité de Santé mettent en œuvre

un recueil d'indicateurs de qualité des soins dans les établissements de santé :

- Indicateurs portant sur la lutte contre les infections nosocomiales (infections qui peuvent être contractées par le patient au cours de son hospitalisation) ;
- Indicateurs de qualité de prise en charge du patient (tenue du dossier patient, mesure de la douleur, lettre de sortie...).

Ces indicateurs sont affichés dans le Tableau Qualité au rez de chaussée, côté accueil ainsi que dans les unités de soins.

Ces évaluations sont complétées par des actions locales en lien avec l'Évaluation des Pratiques Professionnelles et par des audits.

La démarche qualité s'appuie sur notre Service Qualité et sur les travaux proposés et réalisés par les Comités de l'établissement : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN).

Les programmes d'actions et notre engagement sont travaillés et évalués régulièrement.

Votre admission

Vous êtes hospitalisé(e) au CH d'Uriage suite à une demande :

- D'hospitalisation complète : d'un médecin extérieur (médecin traitant, rhumatologue) ou d'un médecin du CH d'Uriage. Dans ce cas, le secrétariat des admissions vous téléphone pour fixer la date d'hospitalisation. Si vous êtes déjà hospitalisé(e) dans un autre établissement, le service où vous êtes hospitalisé(e) vous préviendra de votre date de transfert.
- D'hospitalisation à temps partiel : d'un médecin du CH d'Uriage qui vous aura vu(e) en consultation. Dans ce cas, le cadre du service de rééducation vous téléphone pour fixer votre planning et vous recevrez un courrier de confirmation.

Vous devez vous-même effectuer les formalités administratives lors de votre arrivée dans l'établissement. Elles sont indispensables et vont permettre la prise en charge totale ou partielle de vos frais d'hospitalisation par les organismes dont vous relevez. Les agents administratifs enregistreront vos coordon-

nées grâce aux documents apportés. Une fois votre dossier constitué, vous serez dirigé(e) vers l'unité de soins où se trouve votre chambre.

Le Bureau des entrées est ouvert de **8 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi.**

Un accueil téléphonique et physique est assuré du **lundi au vendredi, de 9 h à 17 h 30**, en dehors de ces horaires, un standard automatique est accessible.



Formalités administratives

Les documents à présenter dans tous les cas :

- Une pièce d'identité
Carte Nationale d'Identité, Passeport, Carte de séjour;

UNE IDENTITÉ VÉRIFIÉE = UN RISQUE MÉDICAL ÉVITÉ
article L-162-21 du code de la sécurité sociale


- Votre carte vitale
ou votre attestation de sécurité sociale, ainsi qu'un moyen de paiement (liquidités, chèque, carte bleue) ;
- Votre carte mutuelle ;
- Votre attestation de prise en charge établie auprès de votre mutuelle et indiquant le taux de remboursement : du ticket modérateur, du forfait journalier et de la chambre particulière ;
- Votre protocole de soins dans le cadre de l'Affection Longue Durée (ALD).

Dans les cas particuliers :

- Accidenté du travail ou maladie professionnelle : le volet « accident du travail » délivré par votre employeur (CERFA 11383*02) ;
- Hospitalisation liée à une Affection de Longue Durée (ALD) : attestation de sécurité sociale ou carte vitale portant enregistrement de votre ALD (protocole de soins CERFA 11626*03)
- Bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire : attestation ;
- Pensionnaire de guerre : carte vitale portant enregistrement de la gratuité des soins ;
- Ressortissant de l'Union Européenne : carte d'assurance maladie européenne ;
- Ressortissant étranger : prise en charge éventuelle par une compagnie d'assurance privée – attestation à fournir.

Frais d'hospitalisation

Il vous appartient de demander à votre mutuelle les modalités de prise en charge de votre hospitalisation : ticket modérateur, forfait journalier, franchise sur actes médicaux, chambre seule... une attestation doit vous être fournie ou faxée directement à l'établissement.

 04.76.89.21.18

Ces modalités sont différentes en fonction du mode d'hospitalisation MCO ou SMR.

Informations à donner à votre mutuelle pour demander l'attestation de prise en charge :

- DMT 216 pour un séjour en médecine
- DMT 738 pour un séjour en rééducation
- Numéro FINESS : 380000018 CENTRE HOSPITALIER d'URIAGE
- Numéro du FAX administratif du CH d'Uriage : 04.76.89.21.18

Frais de séjour

Ces frais sont totalement pris en charge par l'Assurance Maladie si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % ou à hauteur de 80 % dans les autres cas. Le reste (20 % des frais de séjour) peut être pris en charge par votre mutuelle.





Forfait journalier

Il est dû pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Son montant, fixé nationalement, est révisé périodiquement (tarifs affichés au niveau du Bureau des Entrées). Ces frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle.

Franchise sur les actes médicaux (ou Ticket modérateur forfaitaire)

Cette participation (tarifs affichés au niveau du Bureau des Entrées) est limitée à une somme fixée nationalement par hospitalisation. Elle concerne les séjours de rééducation après un acte opératoire. Ce forfait peut être pris en charge en totalité ou partiellement par votre mutuelle et faire l'objet du tiers payant de notre part.

Chambre individuelle

Le CH d'Uriage dispose d'un nombre limité de chambres individuelles. Elles sont réservées en priorité aux patients nécessitant des soins particuliers (prescription médicale).

Toutefois et en fonction des disponibilités, une chambre individuelle hors prescription peut vous être attribuée si elle est prise en charge par votre mutuelle.

Pour faire une demande de chambre individuelle, rendez-vous au bureau des entrées où un formulaire de demande vous sera remis.

Le passage en chambre individuelle n'est ni garanti, ni automatique car il dépend de nos disponibilités.

Ne pas pas oublier...

• Vos médicaments et ordonnances en cours

Munissez-vous de l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement ainsi que vos ordonnances les plus récentes.

À votre arrivée dans le service, le médecin prendra connaissance de votre dernière ordonnance. Il lui appartient de modifier ou non votre traitement pendant votre séjour. Indiquez-lui tous les médicaments que vous prenez, y compris ceux sans ordonnance (phytothérapie, homéopathie).

Un infirmier viendra par la suite récupérer l'ensemble de votre traitement.

Il ne sera laissé à votre disposition aucun médicament en dehors de ceux prescrits dans l'établissement excepté les traitements hormonaux et de sevrage tabagique, non fournis par l'établissement.

Il sera également laissé à votre disposition vos aérosols et collyres après concertation avec le médecin.

Le traitement apporté non utilisé sera identifié à votre nom, conservé dans un placard dédié fermé à clé, pendant toute la durée d'hospitalisation. Il vous sera restitué lors de votre sortie.

• Vos documents médicaux

Munissez-vous des derniers résultats d'analyse de sang, radiographies, scanner, IRM...

• Votre linge et affaires de toilette

Prévoyez vos affaires personnelles en quantité suffisante pour la durée du séjour, privilégiez plutôt des vêtements souples.

Prévoyez un maillot de bain, un bonnet de bain, un peignoir et des claquettes pour la balnéothérapie.

En piscine, sont uniquement autorisés :

- les maillots de bain 1 pièce ou 2 pièces ;
- les slips et boxers de bains ;
- les combinaisons de piscine polyamide/élasthanne taille shorty et manches courtes.

LES SHORTS DE BAIN, BURKINIS, STRINGS ET TANGAS NE SONT PAS ACCEPTÉS.

Rappels...

• Vos prothèses

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et les moyens de les ranger soigneusement afin d'éviter tout risque de perte. Vos prothèses restent sous votre entière responsabilité durant la durée de votre séjour.



Nous vous recommandons de signaler à l'équipe soignante le port de prothèses.



- **Vos biens et valeurs**

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. Nous vous conseillons d'apporter uniquement des objets de faible valeur et d'éviter de laisser dans votre chambre des biens qui pourraient être volés ou endommagés : bijoux, cartes bancaires, chéquiers, espèces, clés, téléphone portable, tablette...

Toutefois, il est possible d'amener ou de vous procurer un cadenas auprès du Bureau des Entrées contre un chèque de **caution de 10 €**.

- **Appareils électriques**

Pour des raisons de sécurité, seuls les appareils électriques suivants sont autorisés : rasoir, épilateur, sèche-cheveux, ordinateur et téléphone portables, tablettes, MP3.

Votre séjour

Les personnels médical, paramédical, médico-social, administratif, logistique et généraux sont à votre disposition pendant votre séjour. Vous pourrez les identifier grâce à leur badge ou leur blouse nominative.

Durant le week-end et jours fériés, aucune prise en charge en rééducation n'est dispensée.

QUEL SERA VOTRE PARCOURS ?

Accueil en unité de soins

Un infirmier ou aide-soignant vous accueille et vous installe dans la chambre prévue.

On vous proposera de remplir les formulaires « Personne de confiance » et « Directives anticipées » et l'équipe reste à votre disposition pour toute explication. Les formulaires sont présents en annexe de ce Livret d'Accueil.

En chambre double et pour le confort de tous, nous vous demandons de bien vouloir respecter les règles de civilité (chapitre Vos Devoirs).

Visite médicale

Dès votre arrivée, vous serez interrogé(e) et examiné(e) par les personnels médicaux et suivi(e) régulièrement par l'équipe médicale tout au long de votre séjour. Le médecin responsable de l'étage effectue des visites bihebdomadaires.

À l'occasion de ces visites, un programme de soins personnalisé est établi. Les soins de rééducation sont prescrits et programmés du lundi au vendredi inclus.

Si vous ou votre famille souhaitez être reçu(e) par le médecin responsable pendant votre hospitalisation, **adressez-vous à l'équipe soignante de l'unité de soins où vous êtes hospitalisé(e).**





Soins

Dans le cadre d'une hospitalisation complète, la prise en charge sera d'abord médicalisée avec un possible soutien médicamenteux.

Avant tout, nous sommes attentifs à réduire toute douleur afin de vous permettre d'accéder ensuite aux soins de rééducation.

Cette prise en charge peut durer quelques jours avant que vous puissiez bénéficier des activités de rééducation.

Les soins de rééducation (kinésithérapie, ergothérapie et activité physique adaptée) seront prescrits par le médecin, personnalisés et adaptés à votre pathologie.

PENDANT VOTRE SÉJOUR

La chambre

- Les effets personnels doivent être rangés. Les valises ou sacs restent dans les placards.
- En cas d'inconfort, n'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante.

Chambre double

Pour préserver l'intimité et la dignité de votre voisin(e), frappez à la porte avant d'entrer. Dans le même but, un rideau sera tiré en cas de visite médicale.

Nos équipes invitent votre voisin(e) à sortir en cas de visite ou profitent de son absence.

Les visites de proches doivent être discrètes et limitées en nombre de personnes si le voisin est présent. Il est préférable de tirer le rideau et de respecter les conditions détaillées (chapitre Vos Devoirs).

i

L'équipe soignante est là pour vous accompagner.



Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision, une par patient dans le cas des chambres doubles. Vous avez la possibilité de la louer (Tarifs affichés en face du Bureau des Entrées) : inscrivez-vous auprès de l'accueil lors de votre arrivée. Un contrat unique sera établi et tout arrêt de la location est définitif. Le son doit également être modéré. Un casque d'écoute sans micro est obligatoire en chambre double et peut vous être vendu en cas de besoin.

Téléphone

Pour le respect de chacun, l'usage du téléphone mobile est autorisé dans votre chambre ou dans les espaces extérieurs, sauf lorsque vous êtes pris en charge par un professionnel de santé et pendant la visite médicale. Merci de restreindre son usage quand vous êtes dans les couloirs des unités de soins.

Une ligne directe est installée dans votre chambre. Vous pouvez téléphoner de votre chambre ou vous faire appeler par vos correspondants sans qu'ils aient à passer par le standard. Vous devez en faire la demande à l'accueil.

Internet

Le Centre Hospitalier d'Uriage est équipé d'un réseau WIFI dédié aux patients.

Vous pouvez faire une demande d'accès auprès de l'accueil. Des identifiants vous seront communiqués pour l'ensemble de votre séjour.

Les repas

Le repas est un soin. Il est élaboré dans nos cuisines par le service de restauration à partir de denrées alimentaires fournies par un prestataire extérieur.

Les menus sont réalisés en collaboration avec le Diététicien et le Médecin Nutritionniste qui sont garants de la qualité nutritionnelle et du respect des prescriptions médicales.

L'établissement dégage toute responsabilité concernant les aliments consommés par le patient, qui seraient amenés par l'entourage dans la mesure où ils échappent à la législation en vigueur concernant les règles d'hygiène et de conservation (température d'acheminement, durée de vie, ...).

Seuls les menus thérapeutiques sur prescription médicale sont pris en compte par le service restauration. Lors de la première visite médicale, n'oubliez pas de signaler toute allergie ou autres problèmes alimentaires au médecin. Le diététicien peut être rencontré si vous en faites la demande.

Horaires des repas, servis à heure fixe et impérativement dans la chambre :

Petit déjeuner : 7h30

Déjeuner : 12h00

Dîner : 19h00

Vous êtes en situation de handicap : des couverts et verres adaptés peuvent vous être proposés.

La vie hospitalière

• Respect de la vie communautaire

Aucun jugement ne doit être porté à l'encontre d'un autre patient.

Des relations courtoises sont attendues. Toute injure ou menace peut entraîner une sortie immédiate de l'établissement.

Si vous rencontrez des difficultés, vous pouvez aussi en parler avec un cadre de santé ou à la Personne Chargée des Relations avec les Usagers.

Le non-respect de ces règles fera l'objet d'une concertation entre le cadre de santé (ou l'administrateur de garde) et le médecin responsable pour prononcer la sortie de l'un ou des patients concernés.

• Maison des Usagers et Représentants des Usagers

Vous, ou votre famille, avez besoin de soutien ou tout simplement d'une information ? Des associations de Représentants des Usagers bénévoles interviennent au sein de l'établissement.

Une permanence mensuelle a lieu à la Maison des Usagers, au rez-de-chaussée, secteur Consultations. La date de cette permanence mensuelle est indiquée sur les télévisions situées à l'accueil ou à la cafeteria. Vous pouvez les contacter également par mail :

(maison-des-usagers@ch-uriage.fr).

La liste des Représentants des Usagers est disponible à l'accueil ou affichée dans le hall de l'établissement, au rez-de-chaussée, sur le tableau en face de l'entrée de l'unité B.





- **Associations de patients**

Une liste des associations est à votre disposition dans les présentoirs situés dans l'établissement.

- **Service social**

Un assistant social intervient dans l'établissement une journée par semaine. Un entretien peut vous être proposé par l'équipe médicale. Vous pouvez également exprimer le besoin de rencontrer ce professionnel auprès des équipes de soins.

- **Linge**

Vous avez la possibilité de faire sécher vos maillots et peignoirs de bain :

- dans la salle de bain commune existant à chaque étage. Vous devez récupérer ce linge impérativement au bout de 2 heures de séchage ;
- ou sur l'étendoir situé sur le balcon de votre chambre.

Vous pouvez faire laver votre linge, à votre charge, auprès d'une société de pressing et ce à titre exceptionnel (personne seule, famille éloignée). Nous vous invitons à vous rapprocher de l'équipe soignante.

• Cafétéria

Une cafétéria est à votre disposition au deuxième sous-sol. Vous y trouverez des distributeurs de boissons et des en-cas. Les modalités de paiement sont uniquement en espèces.

• Bibliothèque et jeux de société

La bibliothèque est située au rez-de-chaussée, à l'entrée du hall de Consultations. Elle est ouverte chaque mardi de 14h00 à 16h30.

Vous pouvez y emprunter gratuitement livres, BD, périodiques, soit en vous rendant directement à la permanence, soit en attendant le passage des bibliothécaires bénévoles dans votre chambre.

Retour des ouvrages : si vous n'avez pas pu rendre vos ouvrages directement à la Bibliothèque, vous devez les laisser à l'accueil lors de votre sortie.

Des jeux de société sont également à votre disposition à l'accueil. Ils sont à rendre à la fin de votre séjour.

• Courrier

Un service courrier est à votre disposition. Tous les renseignements sont disponibles à l'accueil.

La réception de colis exceptionnels est tolérée, à la condition que ceux-ci soit livrés par La Poste à l'accueil patient de l'hôpital.

Le numéro de suivi sera enregistré par notre agent d'accueil qui vous appellera pour que vous puissiez récupérer votre colis auprès de lui, contre signature.



- Prestations extérieures

Vous pouvez faire appel à des prestataires extérieurs de votre choix : coiffure, pédicure...

Pour ces prestations, le règlement se fait directement auprès des prestataires.

Attention : les soins sont prioritaires et les rendez-vous ne doivent en aucun cas perturber votre prise en charge et le fonctionnement de l'hôpital.

Les sorties et visites

- Sorties à l'extérieur du périmètre de l'établissement

Merci de prévenir l'équipe soignante lorsque vous quittez l'établissement et de lui transmettre votre heure de retour.

- Permissions

En dehors de toute interdiction liée au contexte sanitaire, il est possible de bénéficier d'une permission si vous vous absentez pour une nuitée (32 heures maximum).

Toute permission doit être prescrite par les médecins.

Les heures de départ et de retour sont à respecter scrupuleusement.

En cas de retard, il est nécessaire de prévenir l'infirmière de l'unité de soins. Si vous n'êtes pas revenu(e) à temps, l'administrateur de garde ainsi que la gendarmerie seront prévenus.

- Visites

Les horaires de visite sont affichés à l'entrée de l'établissement.

Quelques consignes

• Fleurs

Par mesure d'hygiène, les fleurs et plantes en pot sont interdites dans l'établissement.

• Animaux

Seuls les chiens d'assistance guides d'aveugle sont autorisés dans l'établissement.

Votre sortie

Le jour de la sortie est décidé en concertation avec vous et l'équipe médicale.

Les sorties se font généralement à partir de 10 h 00.

Interruption de votre séjour

Si vous souhaitez interrompre votre séjour à l'hôpital, vous recevrez toutes les informations concernant les risques médicaux encourus. Il vous sera demandé de signer un document attestant que vous avez été informé(e).

Attention, en cas de non-respect de votre part envers notre personnel, les consignes sanitaires, ou le règlement intérieur, votre sortie anticipée peut-être prononcée après concertation avec l'équipe médicale.

Retour au domicile

Un protocole de sortie est prescrit par l'équipe médicale afin de préparer votre retour au domicile.

Formalités

Le jour de votre départ, vous devez passer au bureau des entrées le matin afin de régler les frais divers s'il y a lieu (téléphone, télévision, etc...) et récupérer un bulletin de situation à transmettre aux caisses d'Assurance Maladie et/ou à votre employeur.

Si votre sortie est prévue le samedi, ces formalités doivent être accomplies le vendredi.

Documents remis

Les papiers de sortie (ordonnances, arrêt de travail, certificats médicaux) seront remis la veille ou le jour de votre sortie par l'équipe médicale.

Transport

La prise en charge des frais de transport par l'Assurance Maladie est réglementée et n'est pas systématique. Tout transport médicalisé est soumis à une prescription médicale préalable établie en fonction de l'état de santé du patient.

Si vous pouvez vous déplacer seul(e) ou sans assistance particulière, le médecin ne pourra pas prescrire un transport médicalisé.

D'autres solutions existent cependant : transport par un proche, par un taxi, un véhicule personnel ou les transports en commun.

Coordination des soins : lettre de sortie

Une lettre de sortie (ou compte rendu d'hospitalisation) vous est remis et est systématiquement envoyé au médecin traitant et aux médecins spécialistes concernés.

Attention :
conservez-les précieusement, ils peuvent vous être demandés ultérieurement (consultation chez un spécialiste, aménagement de travail...).



Une réponse personnelle peut vous être envoyée si vous avez laissé vos coordonnées.

• Questionnaire e-Satis

Depuis janvier 2015, la Haute Autorité de Santé (HAS) pilote un dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés : e-Satis.

Il s'agit d'un questionnaire sécurisé en ligne envoyé sur votre adresse mail qui aura été communiquée au Bureau des Entrées.

Il porte sur votre parcours au cours du séjour : accueil, prise en charge médicale et soignante, chambre, repas, sortie.

À partir de vos réponses, la HAS calcule un indicateur pour chaque établissement de santé : le score de satisfaction globale et d'expérience, exprimé sur 100 et diffusé publiquement.

• Autres évaluations

D'autres questionnaires peuvent vous être transmis. Ils nous permettent d'ajuster au mieux notre prise en charge.

Mesure de la satisfaction

• Questionnaire de satisfaction en hospitalisation complète

Un questionnaire de satisfaction est disponible dans le présent Livret d'Accueil.

Vous pouvez le déposer avant votre départ dans la boîte aux lettres prévue à cet effet et située à l'accueil.

Il vous permet de transmettre votre expérience, vos ressentis, vos suggestions ou toute information que vous jugerez utile pour améliorer la qualité de notre prise en charge.

Dans le cadre de la politique d'amélioration de nos pratiques, chaque questionnaire est recueilli, lu et analysé par le Service Qualité.

Vos droits

Les patients accueillis dans les établissements de santé ont des droits fondamentaux affirmés notamment par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé.

La Charte de la Personne Hospitalisée, ainsi que la Charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap, sont affichées dans l'établissement.

Consentement du patient

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et vous pouvez retirer

votre consentement à tout moment. C'est vous qui prenez les décisions concernant votre santé, en collaboration avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit.

Le médecin a l'obligation de respecter votre volonté après vous avoir informé(e) des conséquences de vos choix et de leur gravité.

Personne à prévenir

Vous avez le droit de désigner une personne à prévenir. Ceci n'est pas une obligation.

Vous indiquerez ses coordonnées lors de votre passage au bureau des entrées.

Cette personne est contactée en cas d'événements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, ...).

Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

La personne à prévenir peut ou pas, être la même personne que la personne de confiance. Votre désignation est valable pendant toute la durée de votre hospitalisation. Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment.





Personne de confiance (voir annexe)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui pourra l'accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre pendant le séjour. C'est un droit et non une obligation.

Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos côtés aux entretiens avec les médecins. Elle peut être consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté. **C'est toujours au médecin à qui il reviendra de prendre la décision en dernier lieu.**

La personne de confiance ne pourra pas accéder à votre dossier médical sauf en votre présence ou si vous avez fait une procuration en ce sens. Si vous ne souhaitez pas communiquer certaines informations à votre personne de confiance, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

Cette désignation est révocable à tout moment : elle est valable pour la durée de votre séjour hospitalier, sauf si vous en décidez autrement. Votre personne de confiance sera spécifiée dans votre dossier médical, ainsi que votre formulaire, sauf si vous souhaitez conserver ce dernier (Formulaire en annexe).

Directives anticipées (voir annexe)

À tout moment, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ce document peut être écrit, signé et daté sur papier libre ou en utilisant le formulaire situé en annexe.

Elles sont prises en considération par le médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention, de traitement voire de prolongation artificielle de la vie.

Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. C'est un droit et non une obligation.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, il est important de les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge dans l'établissement.

Ces directives anticipées doivent contenir ce qui remplacera votre parole, si celle-ci devenait impossible. Elles ont une durée de validité illimitée et sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen.

Accès au dossier-patient (voir annexe)

Lors de toute prise en charge, un dossier patient est constitué au sein de l'établissement et il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Conformément à la réglementation, la durée de conservation des dossiers est de 20 ans.





Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant une demande écrite auprès de la direction accompagnée obligatoirement de la copie recto-verso de votre pièce d'identité en cours de validité.

Par ailleurs, les frais de reproduction vous seront facturés.

Secret professionnel

Lors de toute prise en charge, un dossier patient est constitué au sein de l'établissement et il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Informations médicales

Tout au long de votre séjour, l'équipe médicale ou soignante vous informera de votre état de santé, des examens et des traitements qui vous seront proposés. Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez demander expressément de ne pas être informé.

Afin que votre point de vue soit pris en compte, **n'hésitez pas à vous exprimer sur votre expérience quant à votre prise en charge, à poser vos questions** et à demander de clarifier les réponses si besoin.

Durant votre hospitalisation et afin d'assurer votre prise en charge médicale, les médecins du CH d'Uriage seront peut-être appelés à transmettre des informations médicales vous concernant auprès de médecins spécialistes, radiologues, chirurgiens, ou laboratoire d'analyses médicales. Le médecin sollicitera votre accord pour cette transmission. Cet accord donné oralement sera tracé dans votre dossier.

Dommmages liés aux soins

En cas de dommage associé aux soins survenus lors de votre prise en charge dans l'établissement, **un entretien vous sera proposé** avec les professionnels de santé référents afin de vous expliquer la nature et les conséquences de cet évènement ainsi que les moyens et le suivi mis en œuvre par l'établissement pour atténuer les conséquences de ce dommage.

Représentants des Usagers (RU) et Commission Des Usagers (CDU)

Les Représentants Des Usagers assurent la représentation de tout Usager (personne hospitalisée comme ses proches le visitant) du système de santé, dans les instances hospitalières ou de santé publique. Ils sont mandatés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) au nom de tous les usagers et sont des bénévoles d'associations d'Usagers.

Ils siègent au sein de la Commission Des Usagers (CDU) qui a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de faciliter leurs démarches, notamment en cas de réclamations sur le séjour.

La composition de la CDU est disponible auprès de nos agents administratifs.

Les coordonnées des RU sont disponibles à l'accueil de l'établissement.

Plaintes et réclamations (voir annexe)

Au cours de votre séjour, vous pouvez exprimer oralement, ou faire consigner par écrit une réclamation.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur ou la Commission Des Usagers, de se faire accompagner par un Représentant des Usagers dans sa procédure, ou, s'il y a des difficultés à obtenir une réponse, d'adresser sa réclamation à l'Agence Régionale de santé (ARS).

Toutes les coordonnées sont disponibles en annexe de ce Livret d'Accueil.

Chaque plainte ou réclamation est traitée par le Service Qualité et transmise à la CDU.





Données personnelles – Informatique – Dossier médical

- Confidentialité de vos données personnelles de santé

Les informations contenues dans votre dossier sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté et non pour répondre à des pressions. Dans le cadre de travaux de recherches, des médecins et/ou internes des hôpitaux peuvent demander à consulter votre dossier, une fois archivé, dans le respect total de l'anonymat. Vous pouvez exprimer votre opposition à cette consultation auprès du chef de service.

• **Traitement informatique de vos données de santé**

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical, transport, facturation, entre autres). Le Centre Hospitalier d'Uriage vous informe que ces données seront transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son autorité.

Ces personnes auront accès à vos données dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et sont soumises au secret médical.

En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent. Vous pouvez également vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à :

M. le Directeur - Centre Hospitalier d'Uriage – 1750 route d'Uriage
CS 70018 - 38410 ST MARTIN D'URIAGE.

• **Le dossier médical informatisé**

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent et qui sont soumis au secret professionnel.

Le service facturation a accès aux données administratives.

Dans le respect du secret médical, les médecins et techniciens d'information médicale qui analysent l'activité du Centre Hospitalier d'Uriage sont amenés à traiter les données figurant dans votre dossier.

• **Informatique et libertés (loi n°78-17 du 06/01/1978)**

À l'occasion de votre séjour dans notre établissement, les renseignements demandés seront traités par informatique. Tous les traitements informatiques auxquels procède le Centre Hospitalier d'Uriage ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Les données recueillies vous concernant sont protégées par le secret médical. Vous pouvez cependant exercer votre droit d'accès et de correction de vos dossiers administratif et médical en vous adressant au directeur ou au médecin responsable de votre service.

Par ailleurs, le Centre Hospitalier d'Uriage utilise le Dossier Patient Régional Informatisé (DPRI). La consultation de ce dossier est exclusivement réservée aux équipes médicales et soignantes qui participent à votre prise en charge.

Pour plus de renseignements,
rendez-vous sur le site :
www.sante-ra.fr



i

Vos informations personnelles sont soumises au secret médical.

Laïcité

Conformément à la charte de la laïcité dans les services publics, vous êtes en droit d'exprimer vos convictions religieuses pendant votre séjour, dans les limites du respect de neutralité du service public, du respect des autres patients, notamment dans les chambres doubles.

Un lieu de recueillement est à votre disposition 24h/24 au 1er sous-sol à côté de l'hôpital de jour.

Vous pouvez contacter l'aumônerie du CHU Grenoble-Alpes pour un soutien spirituel par téléphone (les diverses coordonnées sont disponibles à l'accueil).

Accès aux soins palliatifs – Fin de vie

Un accès aux soins palliatifs peut être demandé à l'équipe soignante ou médicale, selon vos directives anticipées ou proposé dans le cas où celles-ci n'auraient pas été rédigées, dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave évolutive ou terminale.

L'accompagnement promu par les soins palliatifs propose un soutien pour le patient et ses proches.

Le Centre Hospitalier d'Uriage peut également faire appel à l'unité mobile de soins palliatifs du CHU Grenoble-Alpes.

Si vous ne pouvez en faire la demande et si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, l'expression de votre volonté sera recherchée auprès de votre personne de confiance ou, à défaut, auprès de la famille ou l'un des proches. L'ensemble de cette procédure sera inscrit dans votre dossier médical.

Nos équipes sont formées pour accompagner un patient en fin de vie. L'objectif est de préserver jusqu'à la fin la qualité de vie des personnes et de leur entourage face aux symptômes et aux conséquences d'une maladie évolutive avancée et à l'issue irrémédiable.

Vos devoirs

Bienséance et respect de la vie en collectivité

Le Centre Hospitalier d'Uriage vous accueille dans le respect le plus complet de vos droits et compte sur vous et votre entourage pour adopter un **comportement et une tenue adaptés**, conciliables avec l'activité des unités de soins.

Ces règles de vie ont été établies afin de préserver le repos des patients et permettre aux équipes soignantes d'assurer leur mission dans un respect mutuel.

Lieu de soins

Le Centre Hospitalier d'Uriage est un hôpital public.

Par souci du bien-être des patients, il vous est demandé, ainsi qu'à votre entourage, de **respecter leur tranquillité et d'éviter le bruit** (télévision, téléphone, conversations à voix haute, communications téléphoniques...).

Le repos au lit fait partie du traitement. Il est demandé de respecter les consignes médicales et/ou sanitaires

Pour les chambres doubles, nous comptons sur une bonne entente entre les 2 patients

pour que ces règles soient respectées.

Afin d'assurer la continuité des soins, vous devez toujours prévenir l'équipe soignante de votre absence dans les limites de l'établissement et de bien respecter les heures de repas et les heures de retour vues avec le personnel.

Respect d'autrui

Vous et votre entourage êtes tenus de respecter les professionnels du Centre Hospitalier d'Uriage ainsi que les autres patients. Aucune menace, agression ou forme de violence ne sera tolérée.

Lors de vos déplacements, pour aller à la douche ou en séance de balnéothérapie par exemple, une tenue correcte est demandée (peignoir, robe de chambre...).

Règlement intérieur

Un règlement intérieur détermine les règles de vie au sein du Centre Hospitalier d'Uriage, pour les usagers, comme pour les agents et personnes extérieures.

Il fixe les obligations en matière de santé et de sécurité et de discipline, notamment la nature et l'échelle des sanctions qui peuvent être prises. Les dispositions du règlement intérieur doivent être conformes aux dispositions des lois, règlements et conventions collectives applicables.

Il est disponible à la consultation sur le site internet de l'établissement ainsi qu'à la Maison des Usagers.

Neutralité et laïcité

Le personnel du Centre Hospitalier d'Uriage respecte les croyances et les convictions de chacun.

Cependant, leurs expressions ne doivent pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, au fonctionnement du service et à autrui.

De même, toute discrimination à l'égard d'un membre du personnel en raison de sa religion ou de son sexe, ne saurait être acceptée.

La charte de la laïcité est disponible et est affichée dans tout l'établissement.

Hygiène

Dans le cadre de la Lutte contre les Infections Nosocomiales ou lors de situations sanitaires exceptionnelles (ex : grippe, COVID), il est demandé de respecter les règles d'hygiène affichées dans les locaux (ex : le port du masque) ainsi que d'utiliser régulièrement dans la journée le gel hydro alcoolique présent dans vos chambres et dans les locaux.

Respect du matériel et des locaux

Les locaux et les matériels (intérieurs et extérieurs) doivent être respectés.

Il est interdit de déplacer le mobilier intérieur vers l'extérieur. Les auteurs de dégradations seront tenus de rembourser les coûts liés à la réparation et pourront être poursuivis en justice.

Zones de stationnement

Un parking gratuit pour vos véhicules ainsi que ceux de vos visiteurs est mis à disposition devant l'entrée du Centre Hospitalier d'Uriage.

Des places réservées pour les personnes à mobilité réduite et un dépose-minute pour les ambulances et taxis, sont identifiées. Il est demandé de ne pas stationner sur ces emplacements.

Le parking situé à l'arrière du bâtiment est exclusivement réservé au personnel du Centre Hospitalier d'Uriage.

Sécurité incendie

Il est interdit de bloquer les accès de secours. Vous devez respecter les consignes données par le personnel du Centre Hospitalier d'Uriage.

Il est également strictement interdit d'actionner les issues de secours en dehors d'une décision d'évacuation.

En résumé, il est important que tous, patients et visiteurs, respectent ces règles de vie.

Leur non-respect peut amener le directeur ou son représentant à prendre, si nécessaire, avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées, pouvant aller jusqu'à la sortie de l'établissement.



**Merci de respecter
l'ensemble des locaux.**

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

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

