

Livret *du patient*



centre médical
rocheplane

■ fondation audavie

Prendre soin autrement



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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et 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.

Sommaire

Édito p.04-05

01.

Notre
Organisation p.06-09

Votre prise en charge en hospitalisation complète

Vos prises en charge ambulatoires

L'équipe professionnelle

02.

Votre
Accueil p.10-13

Les formalités administratives

Les frais d'hospitalisation

03.

Votre
Séjour p.14-27

Vos droits

Vos devoirs

Votre sécurité et votre confort

La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Votre séjour

En hôpital de jour

04.

Votre
Sortie p.28-29



Édito



Madame, Monsieur,

Le Centre Médical Rocheplane qui vous accueille aujourd'hui est un établissement de Santé Privé à but non lucratif. Il a pour objet de dispenser des soins médicaux et de réadaptation en participant au service public d'intérêt collectif. Géré par la Fondation Audavie, reconnue d'utilité publique, il met en oeuvre sa raison d'être : « Prendre soin autrement ».

Avec 247 lits d'hospitalisation complète et 46 places d'Hôpital de Jour, nous sommes un établissement de référence du bassin grenoblois et de la région en matière de soins médicaux et de réadaptation.

Au niveau national, la Fondation Audavie a créé en 2022, avec 5 partenaires de renom, l'Association Réhabilis, affirmant sa démarche d'excellence et sa volonté d'être acteur dans les évolutions de notre système de santé.

Ce livret présente notre établissement, son organisation et ses fonctionnalités pour faciliter votre séjour.

Sa structure, ses intervenants et ses managers, orientent leurs efforts pour « soigner autrement » grâce à l'écoute, la réactivité, l'interaction et l'intégration. Elle suit en cela l'évolution générale de la médecine contemporaine qui se veut prédictive, préventive, participative, personnalisée et précise.

Nous vous accueillons et vous accompagnons en tant qu'acteur de votre prise en charge, dans le cadre de votre projet de soins.

La Direction

“
Prendre
soin
autrement
”





Notre organisation

Votre prise en charge en hospitalisation complète

L'offre de soins est organisée au sein de trois départements, composés de 3 unités :

- le département de Médecine Physique et de Réadaptation spécialisée (MPR) pour la prise en charge des affections de l'appareil locomoteur ;
- le département de soins de suite médicalisés à orientation oncologique ;
- le département de soins de suite gériatriques.

Vos prises en charge ambulatoires

L'HOSPITALISATION DE JOUR

Elle accueille les patients dans les spécialités suivantes :

- Orthopédie / Traumatologie ;
- Pneumologie ;
- Médecine polyvalente oncologique ;
- Nutrition.

L'Hôpital de Jour, situé au 1^{er} étage, vous accueille de 8 h 30 à 16 h 30. Un secrétariat médical spécifique est ouvert de 8 h 15 à 17 h 00. Le secrétariat est chargé de votre accueil et de la gestion administrative de votre dossier. Il est votre interlocuteur avec les médecins et répond à toute demande de renseignement.



LES CONSULTATIONS EXTERNES

Dont la mission est d'évaluer et d'orienter la prise en charge des patients dans les spécialités suivantes :

- Gériatrie et Onco-gériatrie ;
- Médecine Physique et Réadaptation ;
- Oncologie ;
- Pneumologie.

L'équipe professionnelle

Identifiables par la couleur de leur badge, les professionnels assurent la qualité, la sécurité de vos soins et le respect de vos droits.

● Médecins

● Infirmières

● Équipes rééducatives, psychologiques et éducatives, assistantes sociales

● Cadres de santé et de rééducation, secrétaires médicales

● Aides-soignantes

● Équipes hôtelières

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

L'établissement mobilise pour votre prise en charge des compétences médicales, soignantes, éducatives, rééducatives et sociales. Ainsi, vous serez suivi tout au long de votre séjour par une équipe pluridisciplinaire composée en fonction de votre besoin.

LES SECRÉTAIRES MÉDICALES

Elles vous accueillent dès votre arrivée dans le service. Elles assurent le lien entre vous et le médecin du service, coordonnent les activités et les informations en lien avec la gestion de votre dossier médical.

LES MÉDECINS

Ils prescrivent et coordonnent les traitements les mieux appropriés à votre état de santé, vous en informent et répondent à toutes vos questions. Si votre entourage souhaite entrer en relation avec un médecin, nous vous invitons à en faire la demande auprès du secrétariat médical du service. Une permanence médicale est assurée 24 h / 24 h dans l'établissement.

LES ÉQUIPES SOIGNANTES

La cadre de santé est votre interlocuteur principal. En coordination avec le médecin, la cadre de santé assure le fonctionnement global du service ainsi que l'organisation des soins, les admissions et les sorties. Les infirmières et les aides-soignantes dispensent les soins nécessaires à votre prise en charge et assurent la permanence et la continuité des soins 24 h / 24 h.

LES ÉQUIPES DE PRISE EN CHARGE RÉÉDUCATIVE, PSYCHOLOGIQUE ET ÉDUCATIVE

La cadre de rééducation est responsable de l'ensemble des professionnels contribuant à votre rééducation : kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, psychomotriciens, diététiciens, psychologues, neuropsychologues, enseignants en Activités Physiques Adaptées (APA), aides rééducateurs.

LES ASSISTANTES SOCIALES

L'assistante sociale peut intervenir en fonction des besoins afin de vous accompagner pendant votre séjour et créer les conditions favorables à la préparation de votre sortie.

LES ÉQUIPES HÔTELIÈRES

La cadre hôtelière est responsable de l'équipe hôtelière et de la cuisine. Les équipes, présentes chaque jour pour votre confort, assurent l'entretien de votre chambre et le service des repas.

LES SERVICES SUPPORT

Accueil, services administratifs, services technique et informatique, pharmacie à usage intérieur.

LES INFRASTRUCTURES

Un plateau technique de rééducation de 2500 m² comprenant :

- deux bassins de balnéothérapie ;
- quatre plateaux de kinésithérapie et trois d'ergothérapie ;
- trois salles de rééducation collective ;
- des locaux de psychomotricité et d'orthophonie.

Et également :

- une salle d'examen radiologique ;
- une salle d'exploration fonctionnelle en pneumologie ;
- des bureaux de consultation externe.



Votre Accueil

Les formalités administratives

Dès votre arrivée, vous êtes accueilli par une secrétaire médicale.

LES DOCUMENTS QUI VOUS SERONT DEMANDÉS :

- une pièce d'identité (carte d'identité nationale ou passeport ou titre de séjour);
- carte vitale à jour;
- carte de mutuelle;
- carte de régime particulier (attestation d'accident du travail ou de maladie professionnelle, carnet de soins gratuits pour les pensionnés ou victimes de guerre « Art. 115 code des pensions militaires »).

Faute d'éléments nous permettant de vous dispenser de faire l'avance des frais, nous serons amenés à vous facturer le coût de votre séjour.

DÉMARCHES RÉALISÉES

Une photo d'identité est réalisée sur place, avec votre consentement écrit, pour intégrer votre dossier médical informatisé.

Un formulaire vous est remis pour recueillir :

- votre choix de séjourner ou non dans une chambre particulière;
- une adresse mail pour la réception d'un questionnaire de satisfaction envoyé par la Haute Autorité de Santé (HAS).

D'autres documents et informations peuvent vous être demandés pour garantir le bon traitement de votre dossier administratif. Si besoin, le secrétariat médical peut vous fournir un bulletin de situation.

Les frais d'hospitalisation

QUE RESTE-T-IL À VOTRE CHARGE ?

Pour prendre contact avec le service facturation :
consulter l'annexe à la fin du livret.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION COMPRENENT :

POUR LE PRIX DE JOURNÉE ET LA TARIFICATION JOURNALIÈRE APPLICABLE

Si vous êtes couvert par l'Assurance Maladie, assuré social

HOSPITALISATION
COMPLÈTE

- **le prix de journée**
(soins, actes médicaux, examens et médicaments) ;
- **le forfait journalier**
(frais d'hébergement, d'alimentation et d'entretien des locaux) ;
- **les autres frais**
(supplément pour chambre individuelle et la télévision).

Cas 1

Vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % par votre caisse d'assurance maladie, si votre hospitalisation :

- fait suite à une intervention chirurgicale ;
- est en rapport avec une Affection Longue Durée (ALD) ;
- est consécutive à un accident du travail ou une maladie professionnelle ;
- est supérieure à 30 jours consécutifs (à compter du 31^e jour d'hospitalisation) ;
- si vous êtes invalide ou pensionné de guerre ;
- si vous êtes en maternité (pendant les 4 derniers mois de grossesse et pendant les 12 jours qui suivent l'accouchement) ;
- si vous êtes bénéficiaire de l'Aide Médicale de l'État (AME) ou de la Protection Universelle Maladie (PUMA).

HOSPITALISATION
DE JOUR

- **la tarification journalière applicable.**

- les cas de prise en charge à 100% sont les mêmes qu'en hospitalisation complète.

**POUR LE FORFAIT JOURNALIER
ET LES AUTRES FRAIS****Cas 2**

Vous bénéficiez d'une prise en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie :

- le ticket modérateur correspondant à 20% du prix de journée est à votre charge. Il pourra éventuellement être réglé par votre mutuelle si la demande de tiers payant a été acceptée. Les conditions de prise en charge varient suivant les mutuelles.

Pour le forfait journalier

Ces frais sont couverts par votre caisse si vous êtes dans les situations suivantes :

- accident de travail ou maladie professionnelle ;
- ancien combattant ou victime de guerre ;
- bénéficiaire de l'Aide Médicale de l'État ou de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

Dans toutes autres situations, le forfait journalier est à votre charge. Si vous avez une complémentaire santé et selon ses conditions de prise en charge, ces frais peuvent être réglés par celle-ci, directement à l'établissement si elle a répondu favorablement à notre demande de tiers payant.

Pour le supplément de chambre individuelle

Ce supplément est à votre charge. Si vous avez une complémentaire santé et selon ses conditions de prise en charge, ces frais peuvent être réglés en partie ou en totalité par celle-ci, directement à l'établissement si elle a répondu favorablement à notre demande de tiers payant.

Pour la télévision

Ce supplément est à votre charge. Certaines complémentaires de santé peuvent rembourser tout ou partie sur transmission d'une facture acquittée.

- les modalités de prises en charge du ticket modérateur à 80% sont identiques à celle de l'hospitalisation complète.

**Pas de frais supplémentaires à prévoir
hors éventuels frais de repas.**



Votre Séjour



Vos droits

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Les droits de la personne hospitalisée à l'hôpital sont fixés par la charte du patient hospitalisé.

Vous pouvez vous procurer ce document :

- en version intégrale ;
- en gros caractères ;
- en langue étrangère (anglais, allemand, italien, espagnol, portugais, arabe, chinois) ;
- en braille.

Ces versions sont disponibles :

- sur le site Internet : www.sante-gouv.fr ;
- sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

CONFIDENTIALITÉ ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Tous les intervenants de l'établissement sont tenus au secret professionnel. Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas communiquée (visite ou téléphone), vous devez en informer la cadre de santé de votre unité.

RESPECT DE LA VOLONTÉ DU PATIENT

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

POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS

Les plaintes et réclamations.

Si vous avez rencontré des difficultés et si vous souhaitez formuler une plainte ou une réclamation, vous pouvez le faire auprès du responsable du service, en écrivant au directeur de l'établissement, en la déposant sur le site de l'ARS ARA, en contactant par oral ou par écrit un représentant des usagers ou la Commission des Usagers (CDU).

La Commission des Usagers

La CDU a pour missions :

- de veiller à l'amélioration continue de la qualité de votre prise en charge dans tous ses aspects ;
- de recueillir, d'instruire et de statuer sur vos réclamations, voire si vous le souhaitez ou si elle l'estime nécessaire, de vous rencontrer pour vous entendre.

Elle est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non médicaux. (*Informations en annexe*).

INFORMATION DU PATIENT & ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Le médecin coordonne votre prise en charge et se tient à votre disposition pour vous communiquer les informations nécessaires sur votre état de santé.

Le dossier médical est la propriété de l'établissement mais vous pouvez accéder aux données contenues dans votre dossier conformément aux dispositions prévues dans le code de la santé publique.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier. Pour obtenir la communication des données contenues dans votre dossier médical, vous devez adresser votre demande au directeur d'établissement. La copie et l'envoi du dossier sont facturés.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Article L. 1111-11 du CSP)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées par écrit pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté ou de recevoir les informations.

À votre entrée dans l'établissement ou au cours de votre séjour, vous pouvez indiquer au médecin leur existence et le cas échéant leur détenteur. Cette information est portée dans le dossier médical hospitalier.

Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Toutefois elles n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin.

Elles sont modifiables et révocables à tout moment. (*Informations en annexe*).

LA PERSONNE DE CONFIANCE

À votre entrée, vous avez la possibilité de désigner par écrit une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) afin de vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et vous aider dans vos prises de décisions.

En l'absence de directives anticipées, cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations vous concernant. Vous avez à tout moment la possibilité d'annuler votre désignation ou d'en modifier les termes.

(*Informations en annexe*).

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Protection des données à caractère personnel

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical, restauration, transport, facturation, entre autres). Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge. Les données de santé recueillies durant votre séjour peuvent également faire l'objet d'études ou de recueil d'indicateurs.

Le Centre Médical Rocheplane s'engage à garantir la confidentialité de ces données.

Conformément au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de votre séjour et vos consultations, mais aussi être adressé au : Délégué de la Protection des Données (DPO) de l'établissement.
(Informations en annexe).

Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre dossier médical. Ainsi d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord.

Mon espace santé

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

En savoir plus : <https://www.monespacesante.fr/>

Vos devoirs

Vous êtes aujourd'hui accueilli dans une structure de soins, ce qui vous oblige à respecter les temps de prise en charge fixés par l'équipe soignante.

Durant votre séjour à l'hôpital, un certain nombre de règles de vie s'imposent aux malades et aux visiteurs :

- ne pas perturber la tranquillité du service ;
- veiller à respecter le repos des autres patients ;
- ne pas dégrader le matériel ou les locaux ;
- conserver une attitude courtoise envers tous ;
- porter une tenue décente pour se déplacer ;
- respecter les consignes d'hygiène ;
- il est interdit de prendre des photos et de réaliser des films au sein de la structure sans l'autorisation de la direction.

Le non-respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener le directeur de l'établissement à prendre des mesures à l'encontre du patient ou de ses visiteurs.

ALCOOL

Vous ne devez pas introduire de boissons alcoolisées dans l'établissement. La consommation d'alcool est interdite.

CIGARETTE

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux, y compris dans les chambres.

DROGUE

L'usage de stupéfiants non prescrits est strictement interdit dans l'établissement.

BRUIT

Pour le confort et le respect de chacun, **il vous est demandé de ne pas faire de bruit et de regagner votre chambre à 21 h 30** et d'utiliser vos postes de radio et de télévision avec discrétion.

Votre sécurité et votre confort

Afin de garantir la sécurité et le confort de tous, votre séjour au Centre Médical Rocheplane s'accompagne du respect de certaines règles. En cas de non-respect des règles de vie citées dans ce livret, il pourra être mis fin à votre séjour.

PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES DE SORTIE

Pendant votre séjour, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie (permission thérapeutique) le week-end sous certaines conditions et sur autorisation médicale. Vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante de l'unité pour organiser votre permission.

Vous devez signer un « bon de permission » qui précise les modalités de votre permission :

- votre lieu de destination;
- un numéro de téléphone où vous êtes joignable.

Vous ne pouvez pas vous absenter plus de 2 nuits de l'établissement.

Le départ en permission se fait le vendredi soir à partir de 17 h 30 ou le samedi matin à partir de 9 h. Le retour de permission se fait le samedi soir ou dimanche soir au plus tard à 18 h 30.

En cas de retard non signalé et / ou d'absence constatée, et si vous n'êtes pas joignable, un signalement est obligatoirement effectué par l'établissement à la gendarmerie.

Pour cette permission, vous devez vous organiser pour le transport.

ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES EN CHAMBRE

Pour des raisons de sécurité, aucun équipement électrique provenant de l'extérieur, ainsi que les multiprises, ne peuvent être utilisés dans la chambre. Seuls les téléphones portables, les tablettes et les ordinateurs portables sont tolérés.



SÉCURITÉ

Sécurité incendie

En cas d'incendie, gardez votre calme, prévenez immédiatement le personnel de l'unité et suivez les consignes du personnel.

Protection de la santé

Pour des raisons de protection de la santé des personnes hospitalisées et de leur entourage :

- il est interdit d'introduire des fleurs ou des plantes;
- les denrées alimentaires nécessitant la conservation au froid sont interdites.

PARC

Le parc fait partie de l'établissement. À ce titre, les visiteurs et les patients sont tenus de respecter les règles d'accès à l'établissement.

Les animaux domestiques

Les animaux domestiques ne sont autorisés ni dans le bâtiment, ni dans le parc.

Pique-nique

Interdiction de pique-niquer dans le parc.

La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour au Centre Médical Rocheplane est notre constante préoccupation.

IDENTITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Afin d'assurer la sécurité des soins qui seront prodigués pendant votre séjour, votre identité vous sera demandée à plusieurs reprises. Ne vous étonnez pas, ces vérifications répétées constituent l'un des éléments essentiels de la sécurité des soins.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR, PARLONS-EN !

Nous sommes là pour vous aider. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge, soulager votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. Vous trouverez en annexe des informations complémentaires.

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (NOSOCOMIALES)

Une infection nosocomiale est une maladie qui survient au cours ou suite à un séjour en établissement de santé. L'établissement met en œuvre des mesures de prévention pour limiter ce risque, en collaboration avec une équipe opérationnelle d'hygiène composée d'une infirmière hygiéniste présente sur site et d'un praticien hygiéniste. Vous avez un rôle important à jouer dans la préservation des bonnes conditions d'hygiène, par un lavage des mains au savon ou l'utilisation de gel hydroalcoolique, moyens les plus efficaces pour prévenir le risque infectieux.

Le saviez-vous ?

Vos mains abritent entre 300 000 et 500 000 bactéries ! Se laver les mains ou se frictionner au gel hydroalcoolique est la seule manière de les éliminer. De nombreux distributeurs de gel hydroalcoolique sont disponibles dans les couloirs et dans toutes les chambres. Une information relative à la prévention des infections et l'hygiène des mains est à votre disposition dans votre chambre.



LA BIEN-TRAITANCE

La bienveillance vise à promouvoir le bien-être du patient en respectant son intégrité physique, morale, psychique, et matérielle. Notre établissement est engagé dans cette démarche à travers une Charte et des actions de sensibilisation et de formation. La bienveillance est également la responsabilité des personnes accueillies et de leur entourage, au travers du respect et de la tolérance à l'égard des professionnels de la structure et des autres patients ainsi que le respect du règlement intérieur. Si vous êtes témoin ou victime d'un non-respect d'une de ces valeurs, vous pouvez le signaler auprès de la Commission Des Usagers (CDU).

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par le service qualité. Un programme d'actions est mis en œuvre.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

LA CERTIFICATION

Notre établissement est engagé dans la démarche de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle permet d'apprécier la qualité et la sécurité des soins des patients. Nous avons satisfait à la procédure et sommes certifiés par la HAS. Les résultats détaillés de cette certification sont accessibles sur www.has-sante.fr

LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

L'établissement participe au recueil d'indicateurs nationaux. Ces indicateurs mesurent la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français. Vous pouvez prendre connaissance des résultats de ces indicateurs par :

- un affichage dans les principaux lieux de passage (accueil, service) ;
- la mise en ligne sur le site internet de l'établissement.

Les résultats des IQSS sont également accessibles sur le site (<http://www.has-sante.fr>).



LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Votre avis nous intéresse

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge.

Le questionnaire de sortie

Dans l'objectif d'apprécier votre avis sur votre séjour, un questionnaire de satisfaction vous est remis à la fin de votre séjour. Nous vous remercions de le compléter et de le remettre au personnel du service avant votre départ ou de l'envoyer à l'adresse indiquée sur l'enveloppe jointe au questionnaire.

E-satis

Un questionnaire national E-SATIS est également mis en place afin de recueillir votre avis sur votre séjour.

Il vous est adressé par mail par la Haute Autorité de Santé (HAS) après un séjour de plus de 48 h dans notre établissement. Pour y participer, nous vous invitons à transmettre votre adresse mail lors de votre admission.

Votre séjour

EFFETS PERSONNELS

N'oubliez pas de vous munir de votre pyjama, chemise de nuit, serviettes, trousse de toilette, tenue pour la rééducation et de tous les effets que vous jugerez nécessaires.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Toutes les chambres sont équipées d'un placard fermant à clé. Cependant, au cours de votre séjour, il est particulièrement recommandé de ne pas conserver de somme d'argent importante ou d'objets de valeur. L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

REPAS

Un choix de menus vous est proposé par un agent hôtelier. Les repas, préparés sur place par des cuisiniers, vous sont servis en chambre ou dans la salle à manger de votre étage.

REPAS VISITEUR

Vos visiteurs peuvent prendre leur repas en chambre ou en salle à manger à l'étage. Toute demande doit être soumise à l'approbation de la cadre de santé. Les repas doivent être réservés auprès de l'agent hôtelier de votre unité (48h à l'avance pour les repas en semaine et le jeudi avant 15h pour le week end).



VISITES

Votre famille et vos proches sont les bienvenus de 12 h à 20 h (horaires modifiables selon le contexte sanitaire). Les visiteurs mineurs de moins de 15 ans sont interdits au sein de l'établissement et dans le parc, sauf dérogation médicale.

Tout comme vous, les visiteurs doivent se conformer aux règles de l'établissement.

L'ACCUEIL

Ce service assure l'accueil et les renseignements téléphoniques. Il est amené également à assurer le premier niveau de sécurité dans l'établissement.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'une télévision, dont l'activation est payante. La demande d'activation est effectuée auprès de la cafétéria :

- soit en vous déplaçant avec un moyen de paiement (espèces, chèque ou carte bancaire) ;
- soit en appelant, après avoir effectué un paiement en ligne sécurisé par carte bancaire, via le lien <http://paiement.rocheplane.org/>.

(Informations en annexe).

VIE CULTURELLE ET ARTISTIQUE

L'établissement est engagé dans le programme régional « Culture et santé » et vous propose gratuitement :

- des ateliers artistiques à votre étage ou en chambre;
- des spectacles et des conférences;
- des expositions temporaires;
- des visites guidées au musée de Grenoble pour les patients en Hôpital de jour.

Informations : dans les services, auprès de l'accueil et sur le site internet www.rocheplane.org.

Inscriptions : auprès de l'accueil.
(Informations en annexe).

ADRESSE POSTALE

Centre Médical Rocheplane
M./Mme..., Unité...
6 rue Massenet
38400 Saint-Martin-d'Hères



ACCÈS INTERNET WIFI

Un accès Wifi est disponible gratuitement, sur demande auprès de l'accueil du rez-de-chaussée. En cas de difficulté pour vous connecter, adressez-vous à l'accueil.

LE COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour ouvrable et la levée a lieu chaque jour. Si vous souhaitez expédier du courrier, vous pouvez acheter des enveloppes timbrées à la cafétéria. Une boîte aux lettres est à votre disposition à l'accueil du rez-de-chaussée.

Si vous souhaitez recevoir du courrier, faites-le envoyer à l'adresse suivante.



ACTIVITÉS D'ANIMATION

Un espace animation est à votre disposition au rez-de-chaussée. Vous y trouvez des jeux, puzzles ainsi que des loisirs créatifs.

Le programme des activités ainsi que les horaires d'ouverture sont disponibles à l'accueil.

Si vous avez besoin d'une aide dans vos déplacements pour vous rendre à l'animation, l'agent en charge de l'animation peut venir vous chercher dans votre chambre, sur demande auprès de l'équipe soignante ou de l'accueil. L'emprunt de jeux de société est également possible.

BIBLIOTHÈQUE

Au rez-de-chaussée, vous pouvez emprunter gratuitement des livres, des revues, des bandes dessinées ou des livres gros caractères.
(Informations en annexe).

BALNÉOTHÉRAPIE

La douche savonnée est obligatoire avant l'entrée dans le bassin.
Le port du bonnet de bain est obligatoire.
Seuls les slips de bain et maillots de bain sont autorisés.



ACCOMPAGNEMENT

Des bénévoles interviennent pour vous apporter écoute et réconfort. Vous pouvez les rencontrer dans votre chambre ou dans tout lieu commun de l'établissement. Les bénévoles sont reconnaissables au port de leur badge. Vous pouvez vous procurer la liste et les coordonnées des associations de bénévoles au point d'accueil du rez-de-chaussée.

COIFFURE ET SOINS DU CORPS

Vous avez la possibilité de faire appel aux services d'une coiffeuse, d'une esthéticienne ou encore d'une pédicure / podologue.

Coiffeur : salon situé au rez-de-chaussée, prise de rendez-vous à l'accueil (RDC).

Esthéticienne : intervention en chambre, prise de rendez-vous à l'accueil (RDC).

Pédicure : intervention en chambre, inscription auprès des soignants de l'unité après validation médicale.

Vous trouverez les jours et heures de permanence ainsi que les tarifs en annexe de ce livret.

EXERCICE DU CULTE

Une salle œcuménique, accessible à tous, se trouve au rez-de-chaussée.

Sur simple demande à l'accueil, vous pouvez vous procurer les jours et horaires de présence de la personne référente ainsi qu'une liste des coordonnées des représentants des différents cultes.



En Hôpital de Jour

TRANSPORT

Les frais de transport en taxis, Véhicules Sanitaires Légers (VSL) ou ambulances sont susceptibles d'être remboursés par votre caisse d'assurance maladie sur prescription du médecin. Les modalités de prise en charge des transports sont à voir avec le secrétariat médical.

REPAS

Les repas peuvent être organisés si vous êtes en soins en journée complète. Vous pouvez vous renseigner au secrétariat médical.

SOINS

Pour les activités de rééducation, merci de prévoir une tenue adaptée aux soins.

VESTIAIRES

Des vestiaires fermant à clés sont mis à votre disposition. Nous vous remercions de prévoir un cadenas. L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



*Vo*tre Sortie



Votre sortie est actée, en concertation avec vous et le médecin du service.



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Le jour de votre sortie, vous récupérez votre dossier de sortie comportant différents documents médicaux et administratifs :

- bulletin de sortie indispensable aux organismes de sécurité sociale et / ou à votre employeur ;
- selon le cas une ordonnance, un arrêt de travail, vos prochains rendez-vous, des résultats d'examen, etc.

VOTRE TRANSPORT

Si votre état de santé le nécessite, le médecin peut établir un bon de transport afin de vous permettre l'utilisation et le remboursement possible d'un transport sanitaire.

Le remboursement des frais de transport nécessite un certificat médical.

Au-delà des 150 km, un accord de prise en charge doit être demandé 10 jours auparavant par le secrétariat médical de votre unité.

Le secrétariat médical de votre étage et l'accueil central du rez-de-chaussée tiennent à votre disposition une liste de sociétés de taxis, Véhicules Sanitaires Légers et ambulances.





Le Centre Médical Rocheplane est un établissement de la Fondation Audavie, membre de l'union Réhabilis.



Pour vous rendre au Centre Médical Rocheplane

6, rue Massenet 38400 Saint Martin d'Hères

EN VOITURE

Sur l'échangeur de la Rocade Sud, en provenance de l'autoroute A48 (Lyon) et de l'autoroute A41 (Chambéry), prendre la sortie n°2 «Gières centre, Uriage, St-Martin- d'Hères Péri». Au rond-point, suivre direction « St-Martin-d'Hères, Les Glairons, Péri».

Au 1^{er} feu, prendre à gauche. Continuer tout droit jusqu'au 2^e feu.

Au croisement, continuer tout droit. Au feu suivant, tourner à gauche puis à droite et à droite (parking visiteurs).

EN TRANSPORTS EN COMMUN

Lignes de bus et de tramway

Tramway : ligne D

« Saint-Martin-d'Hères
Étienne Grappe » Arrêt station
Parc Jo Blanchon

Bus ligne 14

Arrêt Coli

Bus ligne C7

Arrêt Rocheplane

Bus Ligne C6

Arrêt Henri Wallon

Bus Ligne C5

Arrêt Édouard Vaillant

Vous pouvez vous connecter au site internet de M Réso : www.reso-m.fr