



Patients

 CROIX-ROUGE  
FRANÇAISE

# LIVRET D'ACCUEIL PATIENTS



**DOMAINE SAINT ALBAN**  
Centre de soins médicaux et de réadaptation

[www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

139 rue de la Grande Chartreuse  
BP 30013 - 73232 Saint Alban Leysse cedex  
Tél. : 04 79 33 81 20 - [domaine.saint-alban@croix-rouge.fr](mailto:domaine.saint-alban@croix-rouge.fr)



Table des matières	
Présentation de l'établissement.....	4
Le domaine Saint Alban (SMR) .....	4
Votre admission.....	7
Formalités d'admission.....	7
Faites-nous connaître votre volonté .....	7
Les règles d'or de l'identitovigilance.....	8
Votre prise en charge médicale et soignante .....	9
La prise en charge de la douleur : .....	10
La prévention des infections nosocomiales .....	11
La sécurisation du circuit du médicament.....	12
Votre prise.....	13
Effets personnels : .....	13
Les chambres .....	13
Les repas .....	14
Les permissions .....	14
Les visites .....	14
La nourriture .....	14
Les fleurs .....	15
La télévision.....	15
Les animaux .....	15
Le téléphone.....	15
Internet.....	15
Culte .....	15
Courrier .....	15
Traducteur .....	15
Règles générales de vie en collectivité .....	16
Votre sortie .....	17
Formalités de départ.....	17
Frais de séjour.....	17
Arrêt de travail .....	17
Transport.....	17
Qualité et droits des patients.....	19
Missions et organisation .....	19
Indicateurs qualité et certification .....	19
Informations personnelles, conditions d'accès et traitement.....	19
Plaintes et réclamations .....	20
Les représentants des usagers.....	20
Commission des usagers .....	21
Annexes.....	22



## Patients

Madame, Mademoiselle,  
Monsieur,

La Croix-Rouge française et moi-même vous souhaitons la bienvenue au Domaine Saint Alban et vous remercions de votre confiance.

Toute l'équipe professionnelle vous souhaite la bienvenue et aura à cœur de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins personnalisés de qualité ainsi que toute l'aide et le réconfort dont vous pourrez avoir besoin.

Les fiches jointes vous apporteront les informations utiles concernant le déroulement de votre séjour, l'organisation des soins, le rôle des professionnels, les prestations qui vous seront proposées, vos droits ou bien encore les consignes de sécurité.

Mais nous n'avons peut-être pas pensé à tout, alors n'hésitez pas à nous faire part d'une préoccupation, à demander un renseignement, un avis, un conseil : nous sommes là pour vous aider et répondre à vos questions.

N'hésitez pas non plus à nous faire part de vos remarques, de vos suggestions ou de vos critiques: nous sommes soucieux d'améliorer sans cesse la qualité et l'organisation de notre établissement et vous êtes, pour cela, notre meilleur interlocuteur.

Bon séjour au Domaine Saint Alban

La direction



## PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### Le domaine Saint Alban (SMR)



#### MISSIONS

Le domaine Saint Alban accueille des patients adultes.

Le service de Soins de Suite et de Réadaptation vous reçoit en hospitalisation complète en vue de la reprise de votre autonomie fonctionnelle avant un retour à domicile ou dans toute structure adaptée.

Il délivre des soins notamment sous forme de rééducations médicalisées. Il est autorisé pour les filières suivantes :

- 🦿 Neurologie
- 🦿 Orthopédie
- 🦿 Polyvalent à orientation gériatrique

Les Soins de Suite et de Réadaptation s'inscrivent dans la continuité de l'offre de soins des Centres hospitaliers du territoire.

Ils permettent aux patients de bénéficier de soins de réadaptation adaptés à leurs besoins et à leur état de santé à proximité de leur domicile.



## PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### LOCAUX

Le Domaine Saint Alban a une capacité d'accueil de 92 lits en hospitalisation complète répartis sur les trois spécialités suivantes : neurologie, orthopédie et rééducation polyvalente à orientation gériatrique.

Il dispose également de 20 places d'hospitalisation de jour.

Les activités du Domaine Saint Alban sont réparties sur plusieurs bâtiments communicants entre eux :



### Partie hospitalisation complète :

- **Rdc** : L'accueil, le service admission et facturation, le restaurant, le bureau des représentants des usagers
- **Etage 1** : Chambres 101 à 128 et salon d'étage, secrétariat médical, salles de rééducation de kinésithérapie et ergothérapie, infirmerie et bureau cadre de soins SSR1
- **Etage 2** : Chambre 201 à 232, salon d'étage, infirmerie et bureau cadre de soins SSR2
- **Etage 3** : Chambre 301 à 332, salon d'étage, infirmerie et bureau cadre de soins SSR3

### Partie Hospitalisation de jour

Accueil, bureau assistantes sociales, bureaux psychologue et neuropsychologues, bureau diététicienne, bureaux orthophonistes, salles de rééducation de kinésithérapie, ergothérapie, Activités physiques adaptées, balneo, consultations hôpital de jour, plateau d'isocinétisme et consultation d'appareillage.

### Partie Administratif

Etage 1 : Direction et services administratifs



*A l'extérieur,  
un grand parc arboré, entièrement clos  
et aménagé avec une grande terrasse  
ensoleillée....*



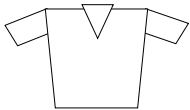
## PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

L'équipe de professionnels en charge de votre santé et de votre rééducation est composée de :

- 🔗 8 médecins
- 🔗 1 pharmacien
- 🔗 1 directrice des soins
- 🔗 4 responsables d'unité de soins
- 🔗 des kinésithérapeutes
- 🔗 des ergothérapeutes
- 🔗 des infirmier(e)s
- 🔗 des aides-soignant(e)s
- 🔗 des enseignants d'activités physique adaptées,
- 🔗 2 psychologues,
- 🔗 1 diététicienne
- 🔗 2 orthophonistes
- 🔗 2 neuropsychologues
- 🔗 Vous pouvez également solliciter les 2 assistantes sociales en cas de besoin ...

### POUR VOUS REPERER....



Médecins, assistant(e)s social(e)s

Et pour les autres professionnels.....



Infirmier(e)s



Aides soignant(e)s



Agents de services



Kinésithérapeutes, Ergothérapeutes,  
Enseignant(e)s d'activités physiques adaptées



Orthophoniste, Neuropsychologue, psychologue, Diététicien(ne)

*Le prénom et la  
fonction de chaque  
professionnel sont  
mentionnés sur sa  
tenue ou sur son  
badge....*



## VOTRE ADMISSION

### Formalités d'admission

L'admission se fait sur demande via le logiciel Trajectoire :

- Depuis une clinique ou un centre hospitalier
- Directement par votre médecin traitant

Le dossier sera examiné en commission d'admission et validé par le médecin référent de la filière.

Les formalités d'admission sont effectuées dès votre arrivée, dans le bureau du service admission ou dans votre chambre si vous n'êtes pas en capacité.

Les pièces suivantes sont nécessaires à votre admission:

- Carte vitale
- Attestation de 100 % ou attestation CMU vous êtes bénéficiaire de la CMU
- Votre attestation carte de régimes particuliers, soins médicaux gratuits
- Pièce d'identité à jour
- Carte mutuelle

### Faites-nous connaître votre volonté

#### Désignation de la personne de confiance

Nous vous demanderons à votre arrivée dans le service, de nous fournir le nom de votre personne de confiance, conformément à l'article L1111-6 du Code de la Santé Publique.

***Un formulaire d'information et d'enregistrement à remplir est disponible en fin de livret et vous sera demandé en début de séjour par l'équipe soignante.***

#### Les directives anticipées (voir document en annexe)

Vous pouvez nous faire part de vos directives anticipées, si vous le souhaitez, conformément à l'article R. 1111-17 du Code de la Santé Publique.



## VOTRE ADMISSION

### Les règles d'or de l'identitovigilance

#### COMMENT ?

Dès votre admission, nous assurons votre identification et sécurisons votre prise en charge

1 - Une pièce d'identité vous sera demandée pour votre admission



2 - Un bracelet personnalisé vous sera proposé à votre arrivée dans l'unité de soins afin de sécuriser votre prise en charge (sur ce bracelet figurera votre nom, prénom et date de naissance)



3 - Un questionnaire régulier sur votre identité sera effectué par le personnel avant chaque étape de soins

**« Comment vous appelez-vous ? »**  
**« Quelle est votre date de naissance ? »**

Vous serez amené à décliner votre identité tout au long de votre parcours de soins et ce pendant toute la durée de votre séjour, les soignants ayant l'obligation de vérifier votre identité avant tout acte. Pour votre sécurité, merci d'être vigilant sur votre identité dans tous documents vous concernant et de signaler toute erreur au personnel le cas échéant.

#### POURQUOI ?

Parce qu'une mauvaise identification peut avoir des répercussions sur votre prise en charge (prescription médicamenteuse, soins infirmiers, rééducation etc...)

Parce qu'une bonne identification participe à la bonne tenue de votre dossier tout au long de votre séjour ou pour vos prochains passages dans l'établissement.

**Ces questions peuvent vous paraître répétitives mais elles sont indispensables pour votre sécurité**





## VOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE ET SOIGNANTE

Une étude de votre dossier préalable à votre admission a été effectuée par le médecin du service où vous serez pris en charge.

Cette étape est indispensable pour vous proposer une prise en charge adaptée à votre état.

Vous devez apporter les éléments médicaux suivants:

- 🔗 votre traitement personnel ainsi que votre dernière ordonnance, et le matériel spécifique pour votre prise en charge (VNI, appareil dextro...).
- 🔗 les résultats des derniers bilans médicaux : bilan sanguin, radiologie pulmonaire, échographie cardiaque, épreuve d'exploration cardio-respiratoire...

Dès votre entrée, le médecin et les différents professionnels viendront se présenter et échanger avec vous dans votre chambre.

Chaque semaine ou tous les 15 jours (suivant l'étage), le médecin, les kinésithérapeutes et les autres intervenants participent à une réunion de synthèse où ils évaluent l'évolution votre situation et réajustent votre projet de soin.

La date de votre sortie définitive est fixée en accord avec le médecin responsable de l'évaluation de votre progression.



## VOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE ET SOIGNANTE

### La prise en charge de la douleur :

*AVOIR MAL, ce n'est pas normal :*

Parlons-en ensemble

La douleur est un signe d'alerte mais, de nos jours, il n'est pas normal qu'une douleur se prolonge. L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

**1 - Identifier la douleur :** Les douleurs aiguës (post chirurgie, traumatisme, etc.) sont des douleurs très récentes. Leurs causes doivent être recherchées et elles doivent être traitées.

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansements, pose de sondes, de perfusion, etc.) peuvent être prévenues.

L'objectif est de limiter leur survenue et leur intensité.

**2 - Evaluer :** C'est **vous** qui devez évaluer votre douleur, tout le monde ne réagit pas de la même façon.

Il est possible de mesurer l'intensité de votre douleur. Plusieurs échelles sont à votre disposition vous utiliserez celle qui vous conviendra le mieux. Cette mesure sera répétée pour mieux adapter votre traitement.



**3 - Prévenir et soulager :** Avant tout soin, nous vous expliquerons et répondrons à vos questions. Nous noterons l'intensité de votre douleur dans votre dossier et utiliserons les moyens les mieux adaptés pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthodes non médicamenteuses....) Si, malgré le traitement, vous souffrez encore, n'hésitez pas à nous en parler.

Vous êtes **l'acteur principal** de la prise en charge de votre douleur.

#### ***Que peut-on vous proposer lorsque certains soins sont douloureux ?***

Certains actes : pansements, rééducation, nursing, pose de sonde peuvent être douloureux. Ces douleurs peuvent être prévenues en ayant pris au préalable des médicaments antalgiques ou sédatifs, hypnoalgésie, technique de relaxation.

Certaines piqûres ou la pose de cathéter peuvent être douloureuses mais soulagées par l'utilisation d'anesthésiques locaux qui insensibilisent la zone.

**Vous ne devez pas attendre que la douleur s'installe car elle sera plus difficile à maîtriser.**

***N'hésitez pas à parler de votre douleur.***

***Votre participation est essentielle***



## VOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE ET SOIGNANTE

### La prévention des infections nosocomiales

La prévention des infections nosocomiales est une de nos priorités depuis de nombreuses années.

Les infections nosocomiales sont des infections acquises à l'hôpital ou en établissement de santé et liées à l'activité de soins. La prévention de ces infections est une activité obligatoire des établissements de santé, encadrée par des textes réglementaires du code de la santé publique.

La prévention de ce risque est organisée par le GSPA- CLIN qui réunit l'ensemble des catégories professionnelles concernées. Ce Groupe est présidé par un médecin de l'établissement.

Il se réunit plusieurs fois par an, établit un programme d'action annuel et un bilan de ses activités. Il coordonne également les activités permanentes de prévention de ce risque au sein de l'établissement.

Pour conduire les actions pratiques de prévention, le Domaine Saint Alban bénéficie d'une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière spécialisées dans cette activité.

L'équipe soignante est à votre disposition pour toute information complémentaire ou explication que vous jugeriez nécessaires.

Le Président du GSPA-CLIN

*Vous pouvez, vous aussi, participer à la lutte contre les infections nosocomiales :*

*Pour votre sécurité et celle de votre entourage...*



**Désinfectez-vous les mains régulièrement et systématiquement en entrant et sortant de votre chambre et du plateau de rééducation**

Demandez à vos visiteurs de se désinfecter les mains avant de vous toucher



## VOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE ET SOIGNANTE

### La sécurisation du circuit du médicament

Dans le cadre de sa politique qualité et sécurité des soins, l'établissement mène un travail d'amélioration continue sur le circuit du médicament.

L'interruption de tâche est un facteur contributif de la survenue d'erreurs médicamenteuses.

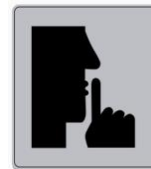
Les sources d'interruption de tâche sont multiples, (appels téléphoniques, discussion, bruit, activité multitâche, questions des patients, des familles.).

Elles affectent l'attention, et peuvent générer du stress, ainsi que des erreurs médicamenteuses. Leur gravité augmente avec la fréquence des interruptions de tâche lors de l'administration des médicaments !

**L'établissement a donc mis en place une organisation pour agir sur l'interruption de tâche au moment de la préparation et de la distribution des médicaments** tout en permettant de répondre aux attentes du patient à tout moment.



=



L'infirmier(e) qui prépare ou distribue les médicaments est repéré(e) comme étant la personne qui réalise une tâche qui ne doit pas être interrompue :

**Pour ce faire, l'infirmier(e) porte un gilet rouge signifiant, à tous, qu'il(elle) ne doit pas être dérangé(e).**

La prise de conscience de l'importance de la non-interruption de tâche dans le circuit du médicament est indispensable pour changer nos habitudes et améliorer nos pratiques.

**Vous pouvez vous aussi nous aider : Ne dérangez pas les infirmiers(es) lorsque qu'ils(elles) portent ce gilet rouge.**



## VOTRE PRISE EN CHARGE HOTELIERE

### Effets personnels :

Vous devez apporter :

- ✎ pour la rééducation, des tenues de sport pour les activités intérieures et les activités extérieures, ainsi que des vêtements de pluie, pour la durée du séjour, un maillot de bain, bonnet et drap de bain ou peignoir ;
- ✎ du linge personnel et linge de toilette, nécessaire de toilette (serviettes et gants de toilette ne sont pas fournis). Le nettoyage du linge personnel n'est pas effectué dans l'établissement.

Pour éviter tout risque de vol, nous vous recommandons de ne garder sur vous qu'un strict minimum d'argent liquide et d'objets de valeur.

Vous pouvez faire une demande pour une clé de chambre auprès de l'accueil.

Dans ce cas, une caution vous sera demandée.

*L'établissement dégage toute responsabilité en cas de disparition d'objets et de valeurs non déposés.*

*Merci de vous adresser à la responsable de service si besoin d'informations complémentaires*

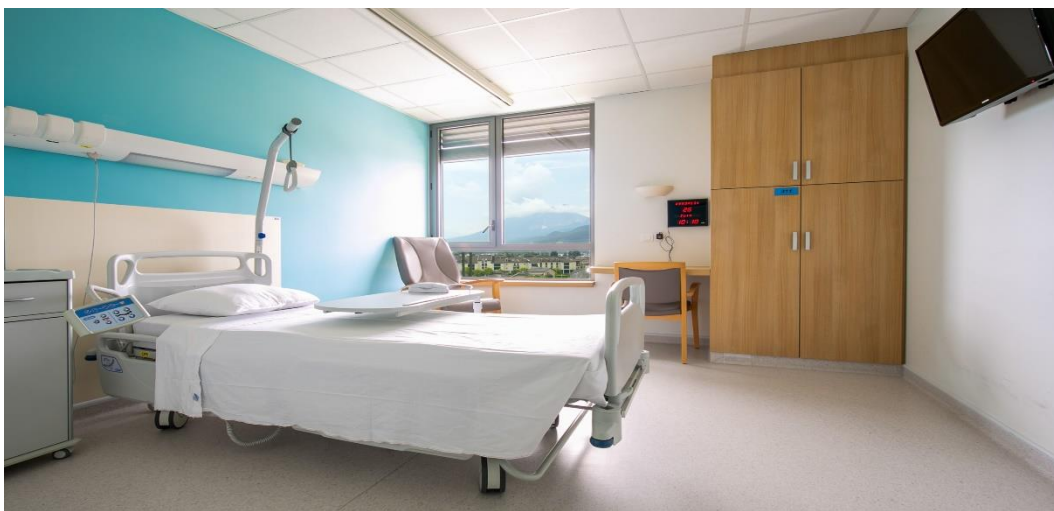
### Les chambres

Nous vous proposons des chambres simples ou des chambres doubles. Chaque chambre est équipée d'un cabinet de toilette (douche, lavabo, WC) et d'une sonnette d'appel.

Les chambres particulières sont mises à votre disposition suivant les disponibilités, moyennant un supplément (voir tarif à l'accueil).

Les frais de chambre particulière pourront être directement pris en charge par votre mutuelle dans le cadre d'une convention de tiers payant.

Dans le cas contraire, une facture acquittée vous sera remise à votre sortie afin que vous en obteniez le remboursement auprès de votre mutuelle (selon les options souscrites).





## VOTRE PRISE EN CHARGE HOTELIERE

### Les repas

Les repas, sont élaborés sur place et adaptés au régime de chacun.

Les menus sont affichés à proximité de la salle de restauration au rez-de-chaussée et dans chaque étage sur les portes d'infirmierie.

Les horaires de repas sont fixés :

- ✎ Le petit déjeuner est distribué en chambre à partir de 7h.
- ✎ Le déjeuner est servi à 12h15 dans la salle de restauration et/ou en chambre suivant les jours (Roulement des étages).
- ✎ Le dîner est servi à 19h00 dans la salle de restauration ou exceptionnellement en chambre sur prescription médicale



### Les permissions

Les règles de permissions de sorties sont détaillées dans la fiche jointe en annexe.

### Les visites

Les visites de vos proches sont autorisées de 13h00 à 19h00, en dehors des heures d'activités de rééducation et des repas.

Les visiteurs sont priés de sortir de la chambre lorsque des soins vous sont prodigués.

Veuillez demander à vos parents et amis d'éviter les visites en groupe trop prolongées et bruyantes, et de ne pas être accompagnés d'animaux dont l'entrée est interdite.

Votre entourage a la possibilité de partager le repas avec vous, sous réserve de le commander au plus tard la veille à 11h30 à l'accueil. (Attention l'accueil étant fermé le week-end, les repas pour ces jours-là doivent être commandés le vendredi avant 11h30)

### La nourriture

Afin d'éviter tout risque d'intoxication alimentaire, seules les denrées industrielles dans leur conditionnement d'origine sont tolérées.

Aucune denrée « faite maison » ou nécessitant un respect de la chaîne de froid n'est acceptée dans les chambres.



## VOTRE PRISE EN CHARGE HOTELIERE

### Les fleurs

Par mesure d'hygiène la présence de plantes en pots ou de fleurs coupées est interdite dans les chambres.

### La télévision

L'accès à la télévision est payant avec un tarif dégressif en fonction de la durée du séjour (tarifs à l'accueil). La facture est établie chaque fin de mois.

Pour les chambres doubles, l'usage d'un casque est obligatoire pour préserver le repos de votre voisin de chambre.

### Les animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

### Le téléphone

Un téléphone est disponible dans chaque chambre. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devez demander une ouverture de ligne dès votre admission. Un numéro de téléphone personnel vous sera alors communiqué, permettant à votre entourage de vous joindre directement dans votre chambre. Si vous souhaitez appeler l'extérieur, faites le 0 pour avoir la tonalité.

Les communications vous seront facturées à la sortie.

### Internet

Un accès wifi est disponible après demande d'un code d'accès auprès de l'accueil (tarifs à l'accueil). La facture est établie chaque fin de mois.

### Culte

Le Domaine saint Alban est un établissement laïc.

Une liste des différents représentants de culte est disponible en annexe ou auprès du responsable de service.

### Courrier

Le courrier est distribué en début d'après-midi.

Vous pouvez remettre votre courrier affranchi pour expédition avant 15h au personnel de votre service

### Traducteur

En cas de besoin, contactez le responsable de votre service



## VOTRE PRISE EN CHARGE HOTELIERE

### Règles générales de vie en collectivité

De façon générale, il est recommandé de préserver le repos de tous, en évitant les conversations bruyantes par égard pour les autres patients.

De plus, par mesure d'hygiène et de sécurité, il est interdit :

- ✂ de fumer dans l'établissement et plus particulièrement dans les chambres.
- ✂ de faire entrer et de consommer des boissons alcoolisées.
- ✂ d'utiliser son téléphone portable dans les salles de rééducation.

Il est impératif de respecter les horaires de visites autorisées entre 13h00 et 19h00.

Une tenue correcte est exigée au sein de l'établissement et en salle à manger.

### Sécurité

Les appareils électriques personnels de type cafetière, bouilloire, glacière, guirlande électrique...sont interdits dans les chambres





## VOTRE SORTIE

### Formalités de départ

Votre date de sortie est fixée en fonction de la durée de votre prise en charge, par votre médecin référent. Au cas où vous décideriez de partir contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant la responsabilité du médecin et de l'établissement.

La sortie s'effectue le matin avant 11h.

Aucun soin de rééducation n'est dispensé le jour de la sortie

Avant de quitter votre chambre :

- ✎ Vous devez vous rendre au secrétariat médical (1<sup>ier</sup> étage) qui vous remettra les documents médicaux : résultats de laboratoire, radios, ordonnances et lettre de sortie
- ✎ L'hôtesse du bureau des admissions/sorties vous donnera les documents administratifs : bulletin de sortie, facture acquittée

Merci de vérifier de n'avoir rien oublié dans votre chambre.

### Frais de séjour

- ✎ Les frais d'hospitalisation
- ✎ Le tarif des prestations journalières et le forfait patient fixés par la caisse nationale d'assurance maladie
- ✎ Le forfait journalier fixé par arrêté ministériel
- ✎ Les frais pour convenance personnelle (téléphone, télévision, chambre particulière, accompagnants). Ces frais peuvent éventuellement être pris en charge par votre mutuelle.

En tant qu'assuré social, vous aurez à régler le forfait journalier, le forfait patient (selon les conditions d'application) et le ticket modérateur si votre séjour est pris en charge à 80%.

Ces frais peuvent être éventuellement pris en charge par votre mutuelle ou par l'aide médicale.

### Arrêt de travail

Le bulletin d'hospitalisation vous sert d'arrêt de travail pendant votre séjour. Votre médecin vous établira éventuellement, à votre sortie, un certificat indiquant la durée d'arrêt de travail.

Pensez à lui demander les documents nécessaires à votre sortie : arrêt de travail, bon de transport, ordonnances....

### Transport

Si vous en avez la capacité, vous pouvez naturellement utiliser votre véhicule personnel pour votre retour à domicile.



## VOTRE SORTIE

Une prescription médicale de transport est nécessaire pour bénéficier d'une prise en charge de votre caisse d'assurance maladie, que ce soit un taxi, un VSL ou une ambulance.

Les transports ne sont pris en charge que pour les prescriptions faites par les médecins de l'établissement.



## QUALITE ET DROITS DES PATIENTS

Depuis toujours, le Domaine Saint Alban est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives ont pour mission de vous faire bénéficier d'une prise en charge optimale, dans les meilleures conditions d'accueil, de sécurité et de confort, tout en respectant vos droits, vos convictions et vos attentes.

Cette volonté repose sur une politique Qualité et sécurité des soins élaborée annuellement par une équipe de professionnels et de praticiens qui composent notre Cellule Qualité Gestion des risques (CQ-GDR).

### Missions et organisation

La cellule qualité gestion des risques veille en permanence à l'amélioration des pratiques à travers la mise en œuvre de formations continues, d'Évaluation de Pratiques Professionnelles et de suivi d'indicateurs (satisfaction des patients, conformité du dossier patient, prise en charge de la douleur, lutte contre les infections nosocomiales, ...).

### Indicateurs qualité et certification

Les résultats des indicateurs qualité sont affichés dans le hall d'accueil de l'établissement et en annexe de ce livret.

Ils sont également disponibles sur le site QUALISCOPE

Le Domaine Saint Alban est certifié A par la HAS depuis 04-2019

Les résultats et le rapport de certification sont disponibles sur le site de la HAS rubrique certification d'établissement.

### Informations personnelles, conditions d'accès et traitement

Après votre sortie, l'établissement conserve votre dossier médical. Conformément à l'article 1111-7 du Code de la Santé Publique ces informations sont conservées sous la responsabilité du Médecin DIM (Département d'Information Médicale), selon des dispositions rigoureuses pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé,

Vous (ou votre ayant-droit en cas de décès) pouvez accéder directement, ou par l'intermédiaire d'un professionnel compétent choisi, aux informations concernant votre santé.

La demande doit être adressée par lettre recommandée au responsable d'établissement.

Le dossier vous sera communiqué au plus tard dans les 8 jours suivant la date de réception de la demande si votre séjour date de moins de 5 ans.

Pour un séjour plus ancien, le délai est de 2 mois.

Le dossier peut être également consulté sur place après avoir pris rendez-vous ou peut vous être envoyé, moyennant le versement de frais liés aux copies.



## QUALITE ET DROITS DES PATIENTS

### Traitement informatisées des données R 6113-7 du Code de la Santé Publique

Les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 Janvier 1978 modifiée susvisée. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical. Le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 Janvier 1978 susvisée.

Selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement des données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Conformément aux obligations de l'arrêté ministériel du 22 juillet 1996, l'établissement dispose d'un ordinateur destiné à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser des statistiques, ceci dans le plus strict respect du secret médical. Ce fichier a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements recueillis lors de votre séjour feront l'objet d'un enregistrement informatique anonyme.

Conformément à la déontologie médicale, et aux dispositions de la Loi Informatique et Liberté, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale.

### Plaintes et réclamations

L'examen des réclamations et des plaintes est organisé au sein de l'établissement conformément aux dispositions des articles R.1112.91 à R.1112.94 du code de la Santé Publique.

Les patients qui le souhaitent ont la possibilité de formuler une plainte ou réclamation en s'adressant au personnel de l'établissement qui renseignera une fiche à cet effet, ou en adressant directement un courrier au président de la commission des usagers dont les coordonnées se trouvent dans le livret d'accueil.

Par ailleurs et en cas de besoin d'un conseil, d'une aide ou bien en cas de difficulté, quelle que soit la nature de celle-ci, chaque personne hospitalisée et, le cas échéant, ses proches ou représentants ont la possibilité de s'adresser à l'une des personnes dont la liste se trouve en début de livret d'accueil qui écoutera la demande et recherchera la solution la mieux adaptée.

### Les représentants des usagers

Les Représentants des Usagers sont des bénévoles d'associations agréées en matière de santé qui œuvrent à l'amélioration de la vie quotidienne à l'hôpital.

En tant que membres de la commission des usagers (CDU), ils veillent également au respect de vos droits et à la qualité de votre prise en charge.

Ils peuvent faire des propositions pour l'amélioration du fonctionnement d'un service, d'un établissement ou du système de santé de manière plus générale lors de participations aux instances, commissions, comités ou débats publics.

Les patients, leur famille ou leur entourage peuvent contacter les Représentants des Usagers de l'établissement, pour s'informer et leur faire part d'une situation plus ou moins délicate à résoudre. Ils contribuent ainsi à l'amélioration concrète de la qualité des soins.

Les Représentants des Usagers sont également attendus pour faire part de leurs observations sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration concernant les seconds, notamment par l'intermédiaire du rapport annuel de la commission.



## QUALITE ET DROITS DES PATIENTS

Les Représentants des Usagers assurent une permanence dont les jours et horaires sont à disposition dans le hall d'accueil ainsi qu'à chaque étage.

Vous pouvez également les contacter :

- à l'adresse mail : [ru.domaine-saint-alban@croix-rouge.fr](mailto:ru.domaine-saint-alban@croix-rouge.fr)
- en laissant un message dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le hall d'accueil (bureau des représentants des usagers)

### Commission des usagers

La commission des usagers a pour mission de :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

- **Liste des membres de la commission**

La liste des membres de la commission est affichée sur le panneau d'information dans le hall de l'accueil de l'établissement

- **Comment saisir la commission en cas de besoin ?**

**Par courrier** adressé à l'adresse suivante :

Madame la Présidente de la Commission des Usagers  
Domaine Saint Alban – BP 13  
139 Rue de la Grande Chartreuse  
73230 Saint-Alban-Leysse

**Par mail** à l'adresse suivante : [domaine.saint-alban@croix-rouge.fr](mailto:domaine.saint-alban@croix-rouge.fr)

**Par téléphone ou sur place** en demandant à parler au directeur ou à l'un des membres de la commission.



## Annexes

- Annexe 1 : Formulaire de désignation de personne de confiance
- Annexe 2 : Liste des interlocuteurs internes
- Annexe 3 : La charte du patient hospitalisé
- Annexe 4 : La charte du parcours de soins
- Annexe 5 : La charte de bientraitance
- Annexe 6 : Le questionnaire de satisfaction
- Annexe 7 : Les directives anticipées
- Annexe 8 : Dépliant sur les aides techniques
- Annexe 9 : Indicateurs Qualioscope
- Annexe 10 : Plan d'accès
- Annexe 11 : Règles de permissions de sorties
- Annexe 12 : Représentants du culte



Patients

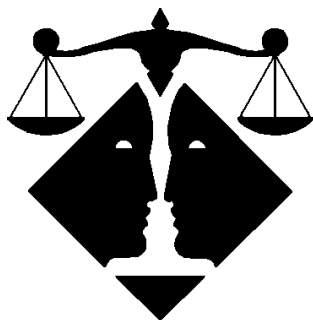


croix-rouge française  
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

*Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et  
à la qualité du système de santé.*

*Loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et  
à la fin de vie.*

*Loi du 04 février 2016 – Article L1111-6 du CSP*



## **Formulaire de désignation d'une personne de confiance**

**À remplir par vos soins**

**Ce document sera annexé  
à votre dossier personnel**

[www.sante.gouv.fr/espace des droits des usagers](http://www.sante.gouv.fr/espace_des_droits_des_usagers)

**Vous souhaitez être  
assisté(e) d'une personne  
de confiance**

### **DOMAINE SAINT ALBAN**

Centre de soins de suite et de réadaptation

139 rue de la Grande Chartreuse  
BP 30013 - 73232 Saint Alban Leysse cedex  
Tél. : 04 79 33 81 20 - [direction@domaine-saint-alban.fr](mailto:direction@domaine-saint-alban.fr)

[www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

## POURQUOI DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

### De quoi s'agit-il ?

Toute personne majeure a le droit de désigner une personne de confiance qui sera consultée par le médecin si son état de santé ne lui permet pas d'exprimer sa volonté.

Dans cette hypothèse, la personne de confiance ne se substitue pas à la personne qui l'a désignée, mais doit être consultée et informée de l'état de santé de celle-ci avant tout acte ou traitement.

Si la personne hospitalisée a rédigé des directives anticipées exprimant ses souhaits relatifs à la fin de sa vie, ces directives peuvent être confiées à la personne de confiance.

### De qui s'agit-il ?

La personne de confiance peut être un parent, un proche (conjoint, compagne ou compagnon, tout autre en laquelle la personne a confiance), ou le médecin traitant, au choix de la personne hospitalisée.

La personne désignée doit avoir donné son accord.

La personne de confiance peut également accompagner la personne hospitalisée dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux pour l'aider dans ses prises de décision.

## LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

- **N'est pas une obligation**
- Doit être une **décision bien réfléchie**, sans précipitation
- **Se fait par écrit**, par exemple en utilisant le présent formulaire
- **Peut être annulée à tout moment** (de préférence par écrit)
- **Peut être modifiée et remplacée** ultérieurement, à votre demande, par la désignation d'une autre personne de confiance
- **Est valable aussi longtemps que vous le souhaitez.**

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical.

Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe à votre personne de confiance : vous devrez alors nous l'indiquer précisément et de préférence par écrit.

## FORMULAIRE DE DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE \*\*

(art. L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e),  
Nom et prénom : .....  
Date de naissance : .....  
Adresse : .....  
.....

### **Souhaite désigner comme personne de confiance :**

Nom et prénom : .....  
Date de naissance : .....  
Adresse : .....  
.....  
Téléphone : .....  
Lien avec moi : parent, proche, médecin traitant (*rayez la mention inutile*)

### **Ne souhaite pas désigner une personne de confiance.**

Je reconnais avoir été informé(e) de la possibilité qui m'est offerte de désigner une personne de confiance pour la durée de mon séjour. Toutefois, je ne souhaite pas en désigner maintenant sachant qu'à tout moment je pourrai procéder à une désignation si je change d'avis.

### **Madame, Monsieur,**

Nom et prénom : .....  
**N'est pas en mesure de désigner sa personne de confiance.**

Fait à Saint Alban Leysse, le (date) : .....  
Signature

Visa de la personne désignée :

Nom et visa de la personne ayant récupéré le document pour transmission à l'enregistrement dans le dossier :  
Nom et prénom : .....

\*\* Un double de ce formulaire est remis à la personne hospitalisée





## Patients



## Liste des interlocuteurs Hospitalisation Complète

Si vous avez besoin d'un conseil, d'une aide ou bien en cas de difficulté

Vous pouvez toujours vous adresser à l'infirmière, à l'aide-soignante ou bien encore à l'une ou l'autre des personnes suivantes :

**Docteur Tahar BADACHE**

Médecin généraliste

**Docteur Marianne BLANCHARD**

Médecin MPR

**Docteur Aurélie DIEBOLD**

Médecin MPR

**Docteur Maël GIRAL**

Médecin MPR

**Docteur Bertrand RENOLLEAU**

Médecin généraliste

**Docteur Marie Laure ZENI**

Médecin généraliste

**Bénédicte BOLLART**

Pharmacien

**Catherine PUIPIER**

Directrice des services de soins paramédicaux

**Hassina NEBILI, Stéphanie SAMSON, Mireille FONTANA**

Responsables Unité de Soins

**Jean-Michel DAMBRINE**

Responsable Unité de Soins (Plateau Technique de rééducation)

**Cécile VEROT**

Infirmière ressource douleur

**Mathilde CHARRAS et Béatrice BOUCHARD**

Assistantes sociales



## La charte de la personne hospitalisée

### Annexée à la Circulaire Ministérielle du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées.

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 chaque personne une vie digne, avec une attention particulière en 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 doit être 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.



## Charte du parcours de santé

### Usagers et professionnels : ensemble pour notre santé !

- Chaque usager du système de santé a un parcours de santé particulier. Ce parcours personnalisé se construit dans le cadre de relations privilégiées établies avec les professionnels de santé qui l'accompagnent.
- La charte du parcours de santé a pour objectif de promouvoir le respect des droits des usagers, les conditions favorables à la réalisation de parcours de santé de qualité, sans rupture et adaptés aux besoins de l'usager.
- Dans le cadre créé par les politiques de santé, cette charte présente les principes et objectifs qui s'appliquent à l'ensemble des étapes du parcours de santé, sur l'ensemble du territoire national.

## Trois Principes

### 1. Usagers et professionnels sont dans une relation partenariale

Cette relation est faite de respect, de bienveillance, de confiance et d'écoute mutuels.

Elle se construit selon des modalités adaptées à la situation personnelle de l'usager, dans le respect de son autonomie.

Tout au long de son parcours de santé, l'usager dispose de tous ses droits.

Il ne fait l'objet d'aucune discrimination.

L'usager agit selon les mêmes principes vis-à-vis des professionnels de santé.

L'usager a la possibilité et les moyens d'exprimer son appréciation sur la qualité de la relation avec les professionnels et sur la qualité des soins ou des prestations reçues.

### 2. Tout usager prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé

La décision repose sur le partage d'une information claire et loyale, incluant les aspects financiers et le reste à charge, permettant à l'usager d'exprimer son consentement, ou son refus, libre et éclairé.

L'usager est reconnu comme acteur de sa santé tout au long de sa vie.

Le professionnel de santé exerce son activité en respectant les règles déontologiques qui s'imposent à lui.

Pour exercer son pouvoir de décision, l'usager est en droit de se faire accompagner par la personne de son choix, qui peut être la personne de confiance. Toute personne a droit au respect de ses volontés quant à sa fin de vie telles qu'elle les a exprimées, notamment dans ses directives anticipées, dans le respect des obligations légales et réglementaires.

### 3. Usagers et professionnels partagent des responsabilités collectives vis-à-vis de notre système de santé et de solidarité

Usagers et professionnels, directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants, participent aux décisions relatives aux politiques de santé et de solidarité tant au niveau national que territorial et local. Tous les usagers sont destinataires d'informations sur les représentants des usagers, sur les instances dans lesquelles ils siègent et sur la façon dont ils peuvent les saisir tout au long de leur parcours de santé.

Usagers et professionnels agissent en étant conscients que les décisions qu'ils prennent, les comportements qu'ils adoptent ont un impact sur la pérennisation de notre système de santé solidaire.

# Quatre Objectifs

---

## 1. Agir pour la promotion de la santé, l'éducation pour la santé, la prévention et le maintien de la santé tout au long du parcours de santé

Usagers et professionnels adoptent une démarche de prévention tout au long du parcours de santé. Ils veillent, avec l'ensemble des acteurs du territoire, à promouvoir des environnements de vie favorables à la santé.

## 2. Assurer l'accès de tout usager aux professionnels, aux établissements et services de santé, quelle que soit sa situation sociale, économique, géographique, d'état de santé, de handicap et de dépendance

Les professionnels s'assurent de l'accessibilité effective et équitable aux professionnels, établissements, structures et services de santé.

Dans l'intérêt de la santé publique, les professionnels font en sorte d'aller vers les personnes en marge du système de santé.

Les professionnels sont attentifs à articuler au mieux les réponses aux besoins de l'utilisateur dans le domaine de la santé et du social.

## 3. Élaborer le parcours de santé personnalisé dans une démarche de coconstruction entre usager et professionnel de santé

L'utilisateur exerce son libre choix vis-à-vis des professionnels de santé, des thérapeutiques proposées, d'établissements ou de services, de lieux de vie ou de soins, sauf impératifs de sécurité sanitaire ou de contraintes de service.

Lorsque le professionnel, le service ou l'établissement ne peut assurer sa prise en charge, l'utilisateur doit bénéficier d'une orientation pertinente qui tienne compte de ses besoins, de ses choix et de ses ressources.

L'utilisateur est en droit de modifier ces choix au cours du temps.

## 4. Garantir la qualité, la continuité et la sécurité de la prise en charge et de l'accompagnement tout au long du parcours de santé personnalisé de l'utilisateur

L'ensemble des professionnels assurent la fluidité du parcours en se coordonnant et en partageant les informations nécessaires à la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement, ceci dans le respect de la volonté des usagers et de la protection des données personnelles.

Les personnes en situation de vulnérabilité, liée à certains handicaps, bénéficient de suivis spécifiques.

Une vigilance particulière est portée au dépistage et à la prise en charge des maladies qui peuvent accompagner le handicap et des handicaps qui peuvent résulter de la maladie.

La douleur est prise en charge tout au long du parcours de santé.

Les usagers bénéficient, indépendamment de leurs ressources, de l'innovation disponible, évaluée, validée et présentant un bénéfice pour leur santé.

Ils sont informés sur les essais cliniques susceptibles de les concerner et sur l'accès anticipé aux innovations thérapeutiques dans le cadre d'autorisations temporaires.

Cette charte s'inscrit dans les orientations de la Stratégie nationale de santé.  
Elle a été élaborée par la Conférence nationale de santé (CNS) à la demande de la ministre des Affaires sociales et de la Santé.

Elle a été adoptée à l'unanimité le 6 juillet 2016.

Le guide d'accompagnement de cette charte est disponible à l'adresse suivante : [www.cns.social-sante.gouv.fr](http://www.cns.social-sante.gouv.fr)

# Charte de Bientraitance

## DOMAINE SAINT ALBAN

*Cette charte est basée sur les différents éléments recueillis auprès des patients, des familles, des personnels et des visiteurs à l'occasion d'un après-midi thématique organisé en interne.*

### **RESPECT :**

Mettre tout en œuvre pour respecter les droits, la liberté, la dignité, la confidentialité et l'intimité de chacun(e).

### **ECOUTE :**

Adopter une attitude d'écoute et de neutralité tout au long du parcours de soins.

### **BIENVEILLANCE :**

Accueillir avec bienveillance, sans distinction, quels que soient les origines, les croyances et les modes de vie de chacun(e).

### **EMPATHIE :**

Accompagner et soutenir chacun(e) avec empathie pour privilégier une qualité d'échange et instaurer une relation de confiance.

### **COMMUNICATION :**

Donner au patient(e) et à son entourage une information accessible et personnalisée.

### **TOLERANCE :**

Adopter un comportement de non-jugement vis-à-vis des différences et des ressentis de chacun(e).

### **PRISE EN COMPTE DE LA DOULEUR :**

Prendre le temps d'informer, de prévenir, d'évaluer et de traiter la douleur dans ses différentes manifestations, de manière individualisée.



# SSR DOMAINE SAINT ALBAN

## Questionnaire de satisfaction



### Hospitalisation complète

#### Pour améliorer notre qualité, nous avons un interlocuteur : VOUS

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prises en charge et VOS réponses et suggestions, nous permettront de progresser. Merci de bien vouloir prendre quelques instants pour répondre et déposer votre questionnaire dans la boîte identifiée à cet effet près de l'accueil

-----  
Pour chaque question, cocher la case correspondante :

0= très mécontent 1= mécontent 2= satisfait 3= très satisfait NC= non concerné  
NSPR= ne souhaite pas répondre  
-----

#### VOS DROITS

Oui Non

- Vous a-t-on remis un livret d'accueil à votre arrivée ?
- Connaissez-vous la CDU et son rôle ?
- A votre arrivée, vous a-t-on proposé de désigner une personne de confiance ?

Commentaires : .....

#### QUALITE DE L'ACCUEIL

0 1 2 3 NC NSPR

- Lors des formalités administratives d'admission ?
- Par les différents soignants au moment de votre arrivée dans le service ?

Commentaires : .....

#### QUALITE DES PRESTATIONS

0 1 2 3 NC NSPR

- Que diriez-vous de la qualité de **vos** chambre
- La propreté, le confort, les équipements ? :
- Le bruit (journée, nuit) ?

Commentaires : .....

- Que diriez-vous de la qualité de **la** restauration :
- La qualité des repas (quantité, température des aliments, variété...)
- Le respect de votre régime médical ?

Commentaires : .....



**Patients**



**croix-rouge française**

PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

- ↪ Que diriez-vous de la qualité des **autres prestations** : 0 1 2 3 NC NSPR
- ↪ La propreté générale de l'établissement ?
- ↪ Le téléphone ? La télévision ?
- ↪ La signalisation des locaux dans l'établissement ?
- ↪ Les interventions en cas de panne d'un équipement (délai et efficacité)?

Commentaires : .....

**QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (relations, soins, accompagnement..)**

0 1 2 3 NC NSPR

- ↪ Que pensez-vous de la qualité des soins ?
- ↪ Que pensez-vous de la qualité d'accompagnement des différents professionnels ?

Commentaires : .....

- ↪ Estimez-vous avoir été suffisamment impliqué dans les décisions concernant vos soins ? Oui Non
- ↪ Avez-vous obtenu des réponses satisfaisantes à vos questions sur vos soins et traitements ?
- ↪ Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes dans le service ?
- ↪ Avez-vous été gêné par du personnel qui parlait devant vous comme si vous n'étiez pas là ?
- ↪ Pensez-vous que les règles de confidentialité ont été respectées lors de votre séjour ?

- ↪ Quel est votre avis sur la prise en charge de la douleur pendant votre séjour ? 0 1 2 3 NC NSPR
- ↪ Les médecins et le personnel soignant ont-ils été attentifs à votre douleur ? Oui Non
- ↪ Votre douleur a-t-elle été évaluée ?
- ↪ Votre douleur a-t-elle été soulagée ?
- ↪ Dans un délai que vous jugez raisonnable ?

Commentaires : .....

**QUALITE DE PREPARATION ET D'ORGANISATION DE VOTRE SORTIE**

0 1 2 3 NC NSPR

- ↪ Que pensez-vous de la préparation et de l'organisation de votre sortie ?
- ↪ Dans quel délai avez-vous été informé de votre sortie ? (1,2, 3...n jours) ? ..... Oui Non
- ↪ Avez-vous été satisfait de ce délai ?

Commentaires : .....

**RECOMMANDERIEZ-VOUS NOTRE ETABLISSEMENT**

Oui Non

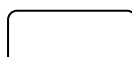
Quelles sont, selon vous, nos principales faiblesses ? .....

Quelles sont, selon vous, nos principales forces ? .....

Nous vous remercions pour toutes ces précieuses informations.

Ce questionnaire est anonyme mais si vous le souhaitez, vous pouvez nous laisser vos coordonnées qui nous permettront le cas échéant de vous adresser une réponse.

Nom :	Prénom :	N° Chambre :
Adresse et/ ou mail :		





## Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits, quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

### I. A quoi servent les directives anticipées ?

Dans le cas où, en fin de vie, **vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté**, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours.

On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

### II. Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte ?

#### Conditions d'âge

Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur(e).

#### Conditions de forme

Les directives anticipées mentionnées à l'article [L. 1111-11](#) s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur, majeur, dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée en application de [l'article L. 1111-6](#), d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

#### Conditions de fond

L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au médecin à qui vous confiez vos directives de les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.

### III. Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Les directives anticipées peuvent être, à tout moment, soit révisées, soit révoquées.

Elles sont révisées selon les mêmes modalités que celles prévues pour leur élaboration.

En présence de plusieurs écrits répondant aux conditions de validité, le document le plus récent l'emporte.



#### IV. Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Les directives anticipées selon l'article L1111-11 s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

La décision de refus d'application des directives anticipées, jugées par le médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale du patient, est prise à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire et est inscrite au dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches.

#### V. Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ?

Puisqu'au moment où vos directives seront utiles, vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté, **il est important que vous preniez, tant que vous le pouvez, toutes les mesures pour que le médecin qui devra décider d'une limitation ou d'un arrêt de traitement puisse les consulter facilement.** Si vos directives ne sont pas insérées ou mentionnées dans le dossier qu'il détient, le médecin cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à votre personne de confiance, vos proches, votre médecin traitant ou le médecin qui vous a adressé.

##### **Pour faciliter ces démarches, plusieurs possibilités s'offrent à vous :**

Le mieux, en cas d'hospitalisation, est de confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge, que ce soit en établissement de santé ou en ville. Dans tous les cas, vos directives seront conservées dans le dossier comportant les informations médicales vous concernant.

Vous pouvez enfin conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (en particulier à votre personne de confiance, si vous en avez une). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier.

Textes de références  
Loi N° 2016-87 du 2 février 2016  
Article L. 1111-4, L. 1111-11 à  
L.1111-13 et R. 1111-17 à  
R. 1111-20, R. 1112-2,  
R. 4127-37 du code de la santé publique.

## LES DEAMBULATEURS

### Deux roues, deux patins



Avancez en **slevant les patins**. Avant de vous asseoir sur le siège, bloquez le déambulateur contre un mur, un meuble fixe.

### Quatre roues



Pour **ralentir**, serrez les freins (1) (**amenez les freins vers le haut**).

A l'**arrêt**, pour bloquer le déambulateur, poussez les freins **vers le bas**

Pour **débloquer** le déambulateur, tirez fort les freins **vers le haut**, puis les relâcher.

## LE CADRE DE MARCHÉ



Avancez avec le cadre en posant les **quatre pieds en même temps**

Ne faites pas glisser le cadre mais soulevez-le.



En cas de questions, n'hésitez pas à vous adresser à l'équipe de rééducation.



**Fauteuil roulant,  
cannes et autres  
déambulateurs...  
Comment bien les  
utiliser**

**DOMAINE SAINT ALBAN**  
Centre de soins de suite et de réadaptation

139 rue de la Grande Chartreuse  
BP 30013 - 73232 Saint Alban Leysse cedex  
Tél. : 04 79 33 81 20 - direction@domaine-saint-alban.fr

[www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

## LE CHAUSSAGE

Pour marcher, préférez des chaussures qui vous **tiennent bien le talon, le coup de pied** et qui sont **confortables** au niveau des orteils.



Évitez les « savates », « tongues », chaussons qui sont trop lâches et peuvent être à l'origine d'une chute.

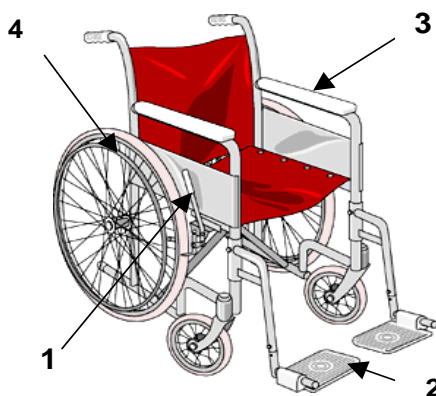


Évitez les talons trop étroits.

Hauteur de talon entre 1 et 3 cm.

## LE FAUTEUIL ROULANT

Comment utiliser votre fauteuil roulant ?



**1. Avant de vous lever ou de vous rasseoir** dans le fauteuil, vérifiez que les **freins** sont enclenchés. Si cela n'est pas le cas, **METTEZ-LES**.

**2. Avant de vous lever**, relevez les **cale-pieds**. Ne vous levez jamais en gardant les pieds posés sur les cale-pieds.

**3. Utilisez les accoudoirs** pour vous lever du fauteuil et vous y rasseoir.

**4. Déplacez-vous avec le fauteuil** en utilisant les **mains courantes**

## LES CANNES ANGLAISES

1. Si vous marchez à l'aide d'une canne simple ou de cannes anglaises, le risque principal provient du sol.



**Faites attention aux sols glissants, mouillés/humides, à l'intérieur. Aux feuilles mortes, au verglas à l'extérieur.**

Vérifiez régulièrement l'**état d'usure des tampons de vos cannes**, ainsi que ceux-ci soient bien secs.

2. Lorsque vous **posez vos cannes**, mettez-les **à l'envers** ou utilisez le **porte-canne**. Ceci permettra d'éviter qu'elles ne tombent.

# Indicateurs qualité nationaux

## Parution 02/2023



Certification HAS

Prévention des infections associées aux soins



**73.0 %**

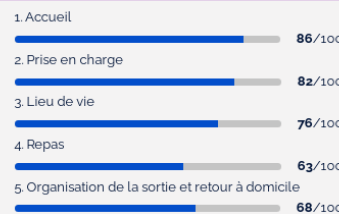
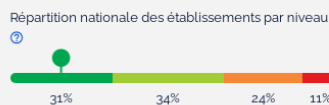
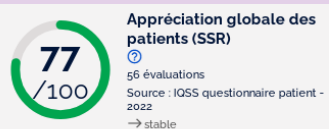
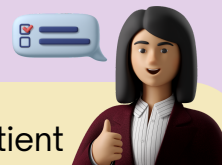
→ stable

Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA) ⓘ

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



Satisfaction et expérience patient



**75.0 %**

des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement ⓘ  
56 évaluations

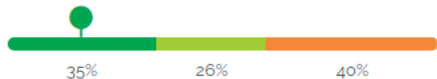
Coordination des prises en charge



**86**

Qualité de la lettre de liaison à la sortie ⓘ  
7 en progrès

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



**97**

Projet de soins, projet de vie ⓘ  
→ stable

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



Prise en charge de la douleur



**100 %**

Prise en charge de la douleur ⓘ

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



Certification pour la qualité et la sécurité des soins

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

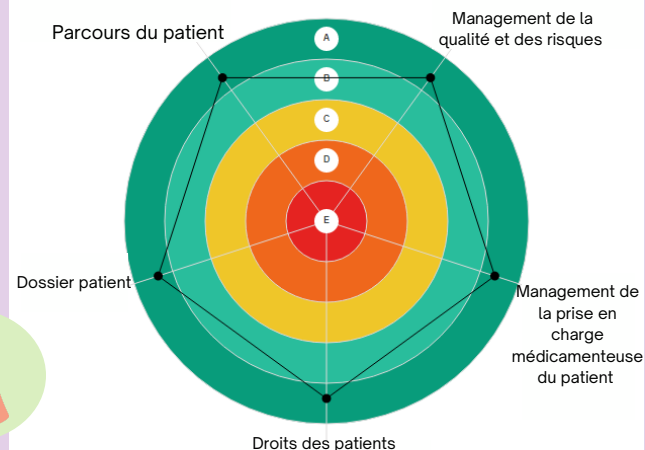


Certification (A)

Date de certification : 09/07/2019

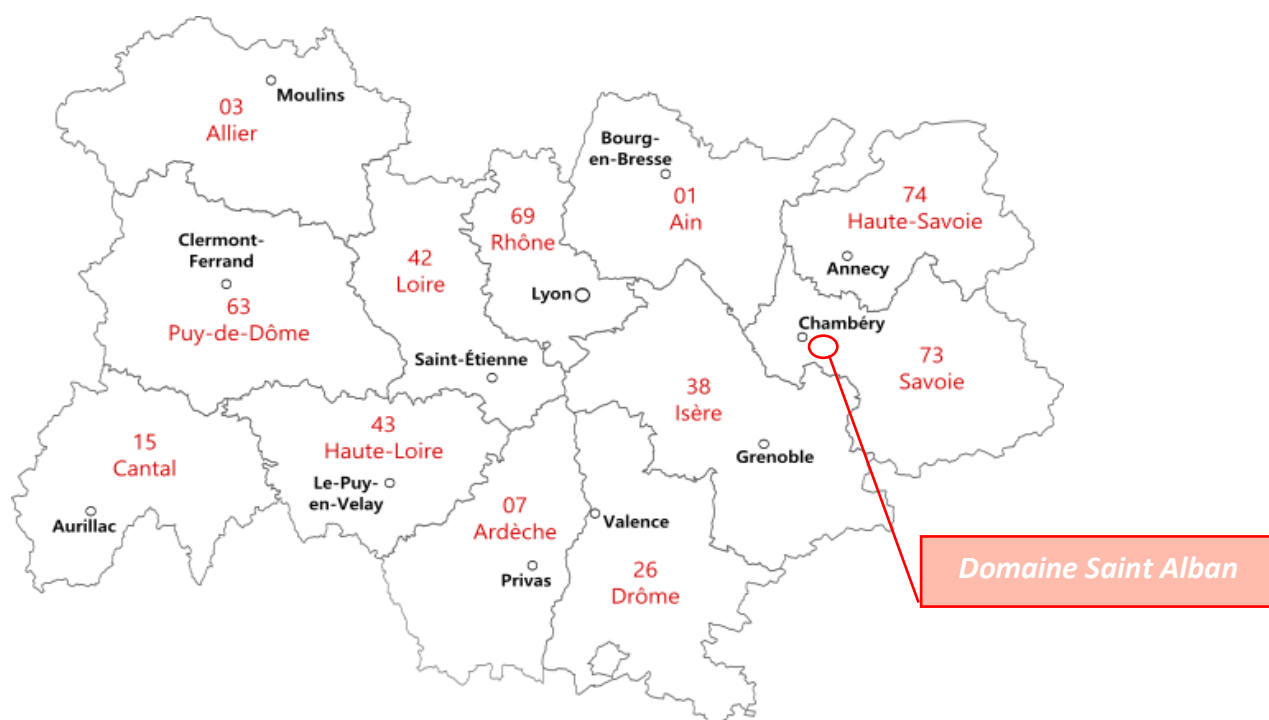
Référentiel 2014

Les établissements peuvent être évalués par groupement, ils partagent alors le même niveau de décision et chacun contribue au résultat pour ce qui le concerne. [Voir tous les établissements participants à cette démarche](#)





## PLAN D'ACCES AU DOMAINE SAINT ALBAN



Accès :

**Depuis Lyon :** autoroute A43 sortie Chambéry Nord puis VRU direction Albertville sortie Bassens.  
Suivre Bassens centre puis Saint Alban Leysse et suivre panneau Croix-Rouge

**Depuis Grenoble :** autoroute A41 jusqu'au péage Chignin puis VRU direction La Motte Servolex sortie Bassens  
Suivre Bassens centre puis Saint Alban Leysse et suivre panneau Croix-Rouge

**Depuis Albertville :** autoroute A43 jusqu'au péage Chignin puis VRU direction La Motte Servolex sortie Bassens  
Suivre Bassens centre puis Saint Alban Leysse et suivre panneau Croix-Rouge



Patients

croix-rouge française  
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



## Règles de permissions de sorties

### Code de santé publique R1112-56

“Les hospitalisés peuvent, compte tenu de la longueur de leur séjour et de leur état de santé, bénéficier à titre exceptionnel, des permissions de sortie d’une durée maximale de 48 heures”

Les permissions ne sont pas autorisées le week-end suivant votre admission.

Par la suite, les permissions du samedi au dimanche (avec une nuit en dehors de l’établissement) sont autorisées uniquement un week-end sur deux, **sous réserve de la validation de votre médecin.**

Les week-end où il n’est pas autorisé de passer la nuit en dehors de l’établissement, vous pourrez cependant bénéficier d’une permission à la journée, de 10 heures à 18 heures, le samedi et/ou le dimanche, **toujours sous réserve de la validation de votre médecin.**

La directrice

Mme Sophie TALAUD-LOISEAU



**Patients**

**croix-rouge française**  
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



## INFOS PATIENTS

# REPRÉSENTANTS DU CULTTE

### *AUMONERIE CATHOLIQUE*

**Denis KABORE** aumônier

07 53 16 31 17

### *AUMONERIE PROTESTANTE EVANGELIQUE*

**David LECOMTE** aumônier

06 17 08 64 29

### *AUMONERIE MUSULMANE*

**Foudil BENABADJI** aumônier

07 86 32 11 70

### *AUMONERIE JUIVE*

**Mr CUBBY** aumônier

06 08 69 94 15  
pcub@hotmail.com

**DOMAINE SAINT ALBAN**  
Centre de soins de suite et de réadaptation

[www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

139 rue de la Grande Chartreuse  
BP 30013 - 73232 Saint Alban Laysse cedex  
Tél. : 04 79 33 81 20 - [domaine.saint-alban@croix-rouge.fr](mailto:domaine.saint-alban@croix-rouge.fr)