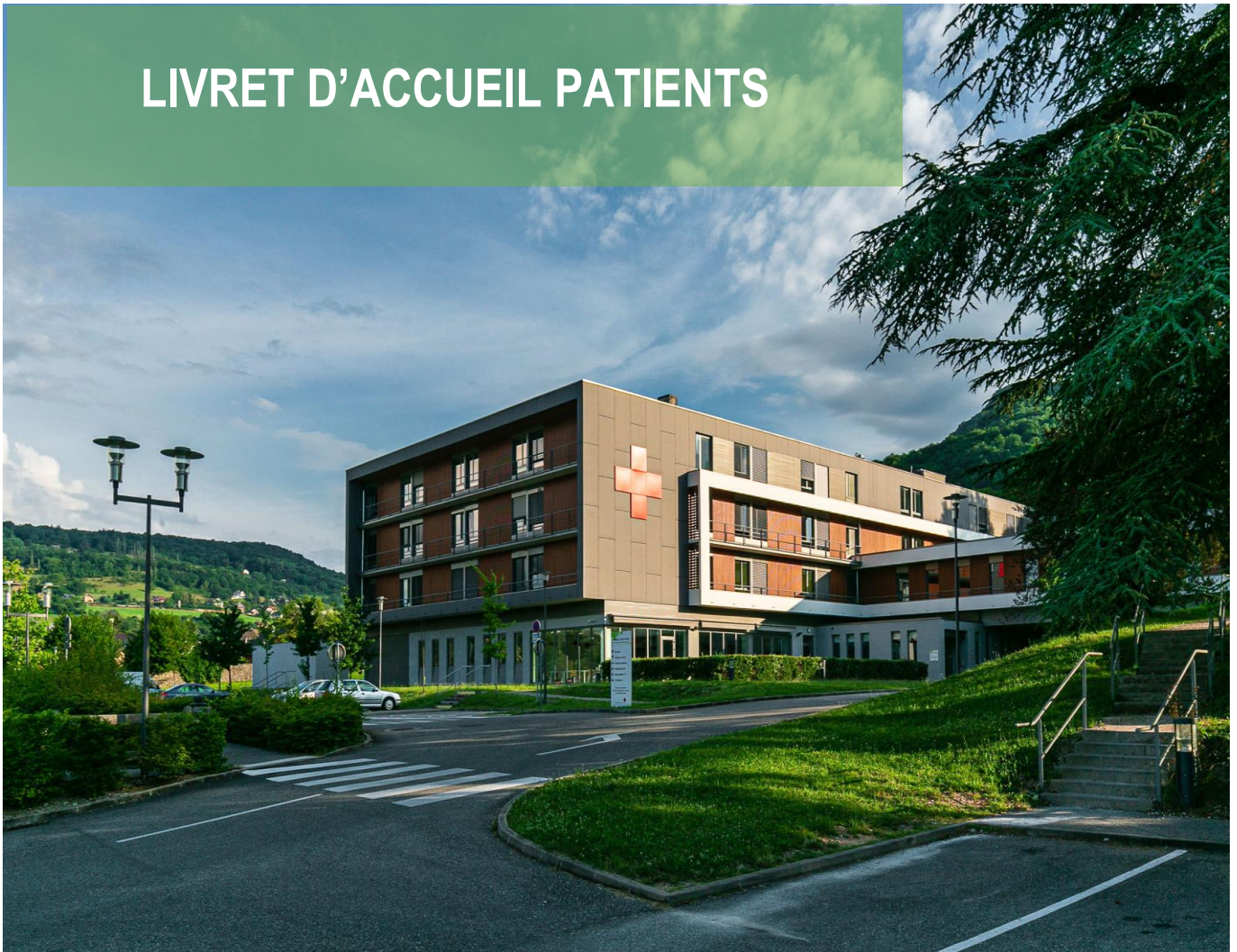




Patients

 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)



## Patients

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....*



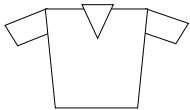
## PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### 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, hypnoanalgésie, 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.

Veillez 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