



LIVRET D'ACCUEIL

- Soins médicaux et de réadaptation

Cardio-vasculaire / Respiratoire / Onco-hématologie/Polyvalent

- Hospitalisation complète - Hospitalisation de jour

PREPARER VOTRE VENUE

Page

Informations pratiques

Votre dossier administratif	04
Les frais liés à votre séjour	04
Chambre particulière, individuelle	05
Accueil d'un accompagnant	05
Stationnement	05

L'essentiel de vos droits

La personne de confiance	05-06
Les directives anticipées	06-07
La commission des usagers et les représentants des usagers	07-08
La protection de vos données personnelles	08
Charte de la personne hospitalisée	09

VOTRE SEJOUR A LA CLINIQUE GRANCHER CYRANO

Page

Informations générales

Bienvenue à Grancher Cyrano	10
Horaires d'ouverture de l'accueil	11
Bien identifié = Bien soigné	11
Le personnel qui vous entoure	11
Votre prise en charge médicale et rééducative	11-12
Votre prise en charge médicamenteuse	12
Lutte contre la douleur	13
Hygiène	13-14
Les indicateurs de qualité	14
Sécurité	14

Hospitalisation complète

La restauration	15
Absences, transports et visites	15
Biens et valeurs	15
Votre confort	16
Prestations diverses	17

Hospitalisation de jour

Votre confort	17
---------------	----

VOTRE SORTIE

Page

Questionnaires de satisfaction	18
Les formalités de sortie	18
L'accès au dossier médical	18

PREPARER VOTRE VENUE

INFORMATIONS PRATIQUES

VOTRE DOSSIER ADMINISTRATIF

Les documents à présenter sont:

- une pièce d'identité avec photographie:
Carte nationale d'identité ou Passeport,
- votre carte vitale d'assurance maladie,
- si vous êtes affilié(e) à une mutuelle, votre carte d'affiliation à jour,

- votre bulletin de sortie de l'hôpital (en cas de transfert direct).

**Dossier administratif complet
= Meilleure prise en charge**

LES FRAIS LIES A VOTRE SEJOUR

Il est important de comprendre les différentes composantes des frais d'hospitalisation, afin d'éviter les surprises en fin de séjour:

	Quelle est votre situation?	
	VOUS ETES A 100% (EN ALD) POUR LA PATHOLOGIE JUSTIFIANT VOTRE HOSPITALISATION	VOUS N'ETES PAS A 100% (VOUS N'ETES PAS EN ALD)
CE QUI EST PRIS EN CHARGE PAR L'ASSURANCE MALADIE	100% des frais d'hospitalisation	80% des frais d'hospitalisation
CE QUI EST A VOTRE CHARGE OU A CELLE DE VOTRE MUTUELLE OU DE VOTRE COMPLEMENTAIRE SANTE, SELON VOTRE CONTRAT	Spécificités hospitalisation complète	
	Le forfait hospitalier de 20€/jour	20% des frais d'hospitalisation Le forfait hospitalier de 20€/jour à compter du 31 ^{ème} jour d'hospitalisation
Suppléments pour votre confort personnel : chambre particulière, téléphone, télévision, Internet		

En hospitalisation complète, les suppléments pour confort personnel (chambre particulière, téléphone, télévision, Internet) sont à votre charge ou celle de votre mutuelle.

Même à 100%, ou en prise en charge en **ALD** (Affection Longue Durée), vous êtes redevable du forfait hospitalier et de la chambre particulière. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à régler le montant lors de votre sortie.

Pour fluidifier votre parcours administratif et éviter toute déconvenue, nous vous invitons à questionner sans délais votre mutuelle sur vos garanties (idéalement, avant même votre arrivée à la Clinique Grancher Cyrano).

CHAMBRE PARTICULIERE, INDIVIDUELLE

Lors de l'admission et selon nos disponibilités, vous pouvez disposer d'une chambre particulière. Celle-ci donne lieu à un supplément dont le tarif est indiqué au règlement intérieur affiché en chambre.

A votre arrivée, le document de demande de chambre particulière est à compléter et à signer auprès du secrétariat médical.



ACCUEIL D'UN ACCOMPAGNANT

Certaines chambres particulières permettent, selon les disponibilités, de recevoir un accompagnant.

Formule d'une semaine: le tarif est indiqué dans le règlement intérieur.

Les frais d'accompagnant sont à votre charge, avec la participation éventuelle de votre mutuelle que vous devez interroger sur le sujet.

STATIONNEMENT

Les espaces de parking mis à la disposition des patients n'étant pas gardés, la direction décline toute responsabilité en cas de vol d'objets dans les véhicules, de vol ou de détérioration de véhicule.

Des places de stationnement pour personnes handicapées sont disponibles derrière l'établissement.

Merci de respecter ces emplacements réservés.

L'ESSENTIEL DE VOS DROITS

LA PERSONNE DE CONFIANCE

(cf. article L1111-6 du code de la santé publique)

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez désigner une « personne de confiance »!

En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile?

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux: ainsi elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions;
- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou l'équipe soignante qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical, à moins que vous lui fassiez une procuration expresse en ce sens.

De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, certaines informations vous concernant pourront lui être communiquées afin qu'elle puisse exprimer à votre place ce que vous auriez souhaité. Son avis sera alors pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.



Comment désigner ma personne de confiance?

La désignation doit se faire par écrit. Pour cela, nous utiliserons un formulaire de désignation, signé par vous et la personne de confiance que vous aurez désignée.

Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre décision, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

Quand désigner ma personne de confiance?

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment. Dans le cas d'une hospitalisation, vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission. Mais vous pouvez également le faire avant ou au cours de votre hospitalisation. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré(e) de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation. Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée, il suffit que vous le précisiez (par écrit de préférence). Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront classées dans votre dossier médical conservé au sein de l'établissement.

Dans quel cas puis-je ne pas désigner de personne de confiance?

Si vous êtes protégé(e) par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner de personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge peut soit confirmer soit révoquer la mission de la personne désignée.



LES DIRECTIVES ANTICIPEES

(cf. article L1111-11 du code de la santé publique)

Des directives anticipées, pour quoi faire?

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même

si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Avec qui en parler?

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie, vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments.

Cela pourra éclairer votre choix. Vous pouvez aussi vous rendre sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé qui donne des informations et des conseils pour rédiger vos directives anticipées.

Vous pouvez également en parler avec votre personne de confiance, avec d'autres professionnels de santé, avec des associations ou avec des proches en qui vous avez confiance.

Le médecin devra-t-il respecter mes directives?

Oui, c'est la loi: le médecin et tout autre professionnel de santé devront respecter les

volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi.

Après avoir rédigé des directives, est-il possible de les modifier?

Oui. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pourrez, à tout moment, les modifier dans le sens que vous souhaitez. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent fera foi.

LA COMMISSION DES USAGERS ET LES REPRESENTANTS DES USAGERS

(cf. article L1112-3 du code de la santé publique)



La Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de « veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge ». Cette commission facilite la démarche de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leur demandes » (extrait du code de la santé publique).

Les Représentants des Usagers (RU) ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers de l'établissement. Pour cela, ils siègent à la CDU. Ils agissent principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers.

Ainsi ils participent à l'amélioration qualitative du système de santé:

- ils contribuent à la production de recommandations pour améliorer le système de santé. A ce titre, ils sont partie prenante du **projet des usagers** de la Clinique Grancher Cyrano (disponible à l'accueil),
- ils contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs, en les conseillant sur les démarches à entreprendre.

**Pour entrer en contact avec un RU,
vous signaler à l'accueil ou écrire à
ru@grancher-cyrano.com**

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la direction de l'établissement ou lui adresser un courrier (une boîte aux lettres dédiée est disponible à l'accueil). La direction veillera à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique, et fera le lien avec la CDU.

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non, membre de la CDU (la liste des membres de la CDU est disponible à l'accueil).

De même, toutes observations, propositions ou éloges peuvent être adressées oralement à un responsable ou par écrit à l'attention de la direction. Celle-ci a à cœur de communiquer à son personnel tous vos encouragements.

LA PROTECTION DE VOS DONNEES

La Clinique Grancher Cyrano, avec ses collaborateurs et ses partenaires, garantit le respect du secret professionnel. Pour assurer un suivi optimal de votre séjour dans notre établissement nous traitons et hébergeons des données personnelles vous concernant:

- Nous pouvons utiliser des services de [Messageries Sécurisées de Santé \(MSS\)](#) pour échanger ces données à caractère personnel avec les autres professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge.
- Nous envoyons ces mêmes données par voie sécurisée, à votre intention, via votre [Dossier Médical Partagé \(Mon Espace Santé\)](#).
- Nous sommes également amenés à consulter certains documents disponibles dans votre [Dossier Médical Partagé \(Mon Espace Santé\)](#). A cette fin, votre consentement (ou opposition) sera recueilli en début de séjour.
- Enfin, nous pouvons communiquer des informations, rendues anonymes, concernant votre séjour dans le cadre de missions d'intérêt public.



Conformément à la réglementation en vigueur (loi n°7817 du 6 Janvier 1978 et règlement européen sur les données à caractère personnel - RGPD), vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des données personnelles vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant, muni d'un justificatif d'identité, à notre service qualité par voie postale ou par courrier électronique à l'adresse: qualite@grancher-cyrano.com





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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

PREPARER VOTRE VENUE

INFORMATIONS GENERALES



BIENVENUE A GRANCHER CYRANO

Madame, Monsieur, Bienvenu(e) !

C'est avec plaisir que nous vous accueillons à la Clinique Grancher Cyrano et nous vous remercions de votre confiance.

Notre établissement est une clinique de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), spécialisée dans les affections cardio-vasculaires, respiratoires et onco-hématologiques.

Depuis sa création en 1928, la Clinique vous propose un séjour personnellement adapté, dans un souci de qualité et sécurité de vos soins. Cela se traduit par une certification qualité par la Haute Autorité de Santé depuis 2005.

Aussi, les médecins de la Clinique Grancher Cyrano et l'ensemble du personnel sont à votre disposition et vous accompagnent tout au long de votre séjour pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions utiles et nécessaires.

A la fin du séjour, que nous souhaitons bénéfique pour vous, nous vous invitons à nous retourner le questionnaire de satisfaction complété.

Ainsi vous contribuerez aux progrès de notre établissement.

Bon séjour parmi nous!

*Dr Geneviève BOILLEAU-JOLIMOY
Présidente*

HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL

- Du Lundi au Samedi:
08h30 - 12h30 // 13h30 - 18h00
- Le Dimanche:
09h00 - 12h30 // 14h30 - 18h00

Depuis votre poste téléphonique en chambre, composez le ⑨ pour joindre directement l'accueil.

BIEN IDENTIFIE = BIEN SOIGNE → IDENTITOVIGILANCE !

A votre entrée, vous êtes identifié(e) par votre **Identité Nationale de Santé** (INS : nom et prénom(s) de naissance, date et lieu de naissance, sexe et matricule INS (≈ numéro de sécurité sociale)).

Mais également, pour faciliter votre prise en charge, nous recueillerons vos noms et prénoms usuels.

L'identitovigilance vise à éviter les erreurs d'identité et s'appuie sur des mesures de sécurité et de contrôle.

Aussi, à tout moment, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité.

C'est pourquoi un bracelet d'identitovigilance vous est proposé dès l'entrée et nous vous demanderons également l'autorisation de prendre une photo de vous pour votre dossier médical.

Bracelet et photo constituent des mesures de sécurité de l'identitovigilance, mais vous pouvez également être acteur de cette vigilance, en restant attentif et veillant à ne pas être pris(e) pour quelqu'un d'autre.

Dans le cas où vous refuseriez bracelet et/ou photo à votre entrée, sachez qu'ils pourront vous être proposés à tout moment en cours de séjour suite à votre demande.

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE



Il est présent 24h/24 pour vous assurer les meilleures conditions de soins et de séjour.

Il vous donnera toutes les explications nécessaires à votre confort et votre sécurité. Seuls les médecins du service vous informeront de votre état de santé, des examens, traitements, interventions,...

Vous reconnaîtrez chacun de vos interlocuteurs à la couleur de la tenue et au badge qu'il porte:

- IDE = Infirmier(e)
- AS = Aide-Soignant(e)
- ASH = Agent de Service Hospitalier

VOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE ET REEDUCATIVE

Le bilan médical d'entrée

Dès votre arrivée, vous rencontrerez votre médecin référent pour réaliser un bilan d'entrée. Vous établirez ensemble **l'objectif de votre séjour et la prise en charge adaptée**. Vous serez ensuite amené à évoluer avec une équipe pluridisciplinaire associant médecins, personnel soignant, kinésithérapeutes,

enseignants en activité physique adaptée, diététiciennes, psychologue et assistante sociale.

Votre projet de prise en charge pourra être revu en cours de séjour, en fonction de votre évolution et de la durée de séjour attendue.

Les séances de kinésithérapie et d'activité physique adaptée

Ce sont des activités obligatoires proposées dans le cadre de la réhabilitation cardiaque ou respiratoire ou de votre rééducation.

Afin de pouvoir accomplir au mieux les activités qui vous seront demandées, une tenue adéquate s'impose, à savoir:

- tenue de sport (short ou survêtement, tee-shirt, tennis),
- gourde personnelle réutilisable,
- pour les activités extérieures: vêtement de pluie, casquette, lunettes de soleil et petit sac à dos.

Les séances d'éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique est une priorité majeure de l'établissement. Les professionnels, régulièrement formés, organisent des ateliers d'éducation, des débats, des projections de diaporamas sur divers thèmes tels que la diététique, les maladies coronariennes, le tabac, l'hygiène des mains, etc.

Vous serez conviés à y participer activement, cette démarche faisant partie intégrante de votre prise en charge thérapeutique.

VOTRE PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE



Seuls les médicaments prescrits par le médecin de votre service font partie de votre traitement.

Ne prendre aucun médicament en dehors de ce traitement.

Si vous arrivez avec vos médicaments, remettez-les à l'équipe soignante qui vous les restituera à votre sortie.

Les médicaments prescrits au cours de votre séjour sont nécessaires pour améliorer votre santé. En collaborant avec les professionnels qui vous prennent en charge, vous pouvez apprendre à les utiliser de façon sûre.

Pour cela vous devez:

- informer tous les professionnels de santé de vos allergies (à des aliments ou à des médicaments),
- connaître tous les médicaments que vous prenez, y compris leur nom, leur

concentration ou dosage, pourquoi vous prenez chacun d'entre eux et comment vous devez les prendre,

- communiquer aux professionnels de santé si vous prenez des médicaments à base de plantes, des vitamines, des compléments alimentaires, ou d'autres produits disponibles sans ordonnance,
- vous identifier avant toute administration de médicament par un membre de l'équipe soignante,
- signaler rapidement à un professionnel de santé les effets indésirables liés à la prise d'un médicament,
- observer les conseils ou précautions formulées par les professionnels de santé pour la prise de médicament et leur surveillance,
- ne pas prendre de médicaments non-prescrits sans l'avis d'un professionnel,
- ne pas donner vos médicaments à d'autres personnes et ne pas prendre ceux prescrits d'autres personnes,
- quand vous ne connaissez pas un médicament prescrit, demander au professionnel de santé des informations,
- avant votre départ, votre ordonnance de sortie vous sera remise et expliquée par un membre de l'équipe soignante: c'est la conciliation médicamenteuse de sortie.



Vous avez mal? Parlons-en !

Vous pouvez aider l'équipe soignante à vous soulager. Ainsi, pour mieux évaluer et mesurer votre douleur, pourront être utilisés:

- des chiffres de 0 à 10 (0 pas de douleur, 10 douleur insupportable), avec ou sans réglette,
- des mots simples comme brûlure, picotement, fourmillement, coup de poignard etc,
- d'autres moyens si votre état de santé ne vous permet pas de vous exprimer.

La douleur doit toujours être prise en compte, elle se prévient, elle s'évalue et se traite.

La douleur nuit à votre qualité de vie et altère votre quotidien. Il est possible de vous soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur. Soulager peut prendre du temps, alors n'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante.

Traiter la douleur, c'est possible!

Il n'y a pas que le paracétamol et la morphine pour vous soulager:

- d'autres médicaments peuvent aussi vous aider, y compris certains utilisés pour traiter les dépressions ou les épilepsies,
- d'autres approches peuvent vous être proposées: stimulation électrique, soutien psychologique, le froid, le chaud, les massages, les techniques de relaxation, etc,
- l'association de médicaments et de moyens non médicamenteux est souvent nécessaire,
- la prise en charge la plus adaptée sera choisie et réévaluée régulièrement avec vous, pour s'assurer de son efficacité.

HYGIENE

La prévention des infections nosocomiales

Définition

Une infection est dite nosocomiale si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission. Lorsque la situation à l'admission n'est pas connue, un délai d'au moins 48h est communément accepté pour distinguer une infection d'acquisition nosocomiale d'une infection communautaire.

La Clinique Grancher Cyrano dispose d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH): sa mission consiste à mettre en œuvre le programme annuel d'actions en matière de prévention des infections:

- évaluation des pratiques professionnelles,
- gestion des risques associés aux soins,
- enquêtes et surveillances,
- élaboration de protocoles de bonnes pratiques,
- formation des professionnels et patients,
- mise en place et suivi d'indicateurs.

La solution hydro-alcoolique

Vos mains et celles de vos visiteurs peuvent être porteuses de bactéries et virus. Pour éviter la transmission à d'autres personnes, nous vous demandons d'utiliser régulièrement la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition dans le distributeur mural présent dans chaque chambre.

Cette solution peut être utilisée par les personnes qui vous rendent visite, en entrant et avant de sortir de votre chambre. Dans tous les cas, nous vous demandons de respecter toutes les consignes d'hygiène données par les soignants.

Autres recommandations importantes

Aliments

Pour raisons d'hygiène, l'apport et le stockage d'aliments et de boissons provenant de l'extérieur sont interdits.

Plantes et animaux

Fleurs et plantes sont également interdites sauf bouquets en poche d'eau.



La présence d'animaux est interdite à l'intérieur de l'établissement.

Alcool, drogues, etc

L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées, de drogues diverses, de médicaments et d'objets tranchants est formellement proscrite.

LES INDICATEURS DE QUALITE

La loi n°2009-879 du 21 Juillet 2009 prévoit que des indicateurs de qualité et de sécurité de soins soient mis à disposition du public par les établissements de santé chaque année. Ces indicateurs portent sur la lutte contre les infections nosocomiales et sur la qualité de la prise en charge en Soins Médicaux et de Réadaptation.

Ces indicateurs sont présentés en comparaison avec les résultats nationaux et, en local, en comparaison avec les

résultats des années précédentes. Vous trouverez ces résultats sur le tableau d'affichage près de l'escalier principal ou sur demande à l'accueil.

L'essentiel des données de qualité de l'établissement



SECURITE

Tabac

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement et dans le parc, à l'exception de l'abri fumeur dédié, situé derrière l'établissement.

Appareils électriques

Par mesure de sécurité, nous interdisons l'introduction d'appareils électriques personnels (bouilloire, cafetière, théière, sèche-cheveux,...).

En cas de sinistre provoqué par l'un de ces appareils, votre responsabilité sera engagée.

Conduite à tenir en cas d'incendie

L'établissement est entièrement équipé de dispositifs de détection et de lutte contre les incendies. Pour votre information, les instructions à suivre en cas d'incendie sont affichées dans les lieux communs.

LA RESTAURATION

Une équipe de professionnels formés aux métiers de la restauration, à la nutrition et à la sécurité alimentaire cuisine sur place, chaque jour, des repas complets et diversifiés.

Organisation des repas

Les repas sont servis en chambre aux horaires suivants:

- PETIT-DEJEUNER : 7h45
- DEJEUNER : 11h30
- DINER: 18h30

Choix des menus

Une personne de l'équipe de restauration passera en chambre recueillir vos choix pour les repas des jours suivants. Par défaut, le menu standard vous est proposé.

Diététique

Des consultations et prises en charge spécifiques sont assurées par des diététiciennes sur prescription médicale.

ABSENCES, TRANSPORTS ET VISITES

Absences de l'établissement

Votre présence dans l'établissement est obligatoire lors des soins, des séances de kinésithérapie, d'activité physique adaptée, d'éducation thérapeutique et d'information en santé.

Si des RDV médicaux sont prévus au cours de votre séjour, merci de prévenir l'équipe qui vous prend en charge dès votre arrivée.

Les transports associés à ces RDV seront gérés par la clinique.

Nous vous remercions de ne pas prendre d'initiative en ce sens sans en informer préalablement l'équipe soignante, sans quoi, les coûts de transports générés en double pourront vous être facturés.

Des permissions **exceptionnelles** pour des sorties en journée peuvent être accordées par le médecin de votre service (voir règlement intérieur). Les sorties en Espagne sont vivement déconseillées pour des raisons médico-légales et administratives.

Les visites

Sauf contre-indication médicale, les visites sont autorisées **de 14h à 18h**.

Nous déconseillons toutefois la venue des jeunes enfants.

Plus de détail dans le règlement intérieur affiché en chambre.

BIENS ET VALEURS



Des coffres forts individuels sont à votre disposition dans chaque chambre.

Nous vous conseillons d'éviter de conserver dans votre chambre des objets de valeur, des sommes d'argent importantes, des cartes bleues, etc.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte et de vol des effets et biens personnels.

VOTRE CONFORT

Le téléphone

Votre chambre est équipée d'un téléphone qui vous permet de recevoir ou passer directement des appels téléphoniques. Pour activer votre ligne, vous devez déposer une avance sur consommation à l'accueil. Vous obtiendrez un code confidentiel et un numéro d'appel personnels que vous pourrez communiquer à vos proches.

Télévision

Les chaînes de la TNT, Canal+, Canal+ Sport et Canal+ Décalé sont accessibles dans toutes les chambres (service payant, se renseigner à l'accueil).

Pour votre repos et le confort de vos voisins, merci de respecter le silence en baissant le volume de votre radio et de votre téléviseur. Des casques pour malentendants sont à votre disposition à l'accueil.

Le linge

Les draps et les serviettes de bain (pas les gants de toilette!) sont fournis et gérés par l'établissement. Pour votre linge personnel, un service de pressing, payant, est proposé par un prestataire extérieur. Renseignez-vous auprès de l'accueil pour connaître les modalités et les tarifs.



Les cultes

Il est possible d'obtenir la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes : veuillez-vous adresser à l'accueil.

Internet

Moyennant une redevance, un accès Internet



Wi-Fi est possible depuis votre chambre. Vous obtiendrez un identifiant et un code personnel confidentiel auprès de l'accueil.

L'accès Wi-Fi que nous vous proposons permet de vous connecter au réseau Internet en toute sécurité et en respectant la réglementation en vigueur qui exige de conserver les traces de consultation (loi du 26 Janvier 2006).

C'est un accès limité qui vous permet de gérer votre messagerie électronique, consulter vos comptes bancaires, naviguer sur des sites sûrs,...

Par contre, pour des raisons de qualité d'accès, nous ne pouvons, à ce jour, garantir le bon fonctionnement des services de streaming ou d'appel vidéo (Netflix,...).

Développement durable

Notre établissement et son personnel participent au Développement Durable.

Vous aussi pouvez y prendre part en suivant les consignes suivantes:

• JE SORS DE MA CHAMBRE:

J'éteins lumières, télévision, oxygène, etc.

• JE PARTICIPE AU RECYCLAGE DES DECHETS:

Point tri piles usagées à l'accueil.

• J'UTILISE L'EAU DE FACON RAISONNABLE:

Je veille à ne pas la gaspiller.

PRESTATIONS DIVERSES

Courrier

Une boîte aux lettres est disponible à l'accueil. Une levée est assurée vers 15h du lundi au vendredi. Le courrier reçu est distribué dans votre chambre dans la matinée.

Journaux et magazines

Vous avez la possibilité de recevoir vos journaux et magazines préférés à la Clinique Grancher Cyrano. Pour cela, adressez-vous à l'accueil dès votre arrivée.

Courses

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, un agent est à votre disposition, deux fois par semaine, pour effectuer quelques courses indispensables: produits d'hygiène, eau en bouteille, presse.

Pas de courses alimentaires ni plantes!
Veuillez vous adresser à l'accueil.

A votre disposition

Un salon avec jeux de société et distributeur de boissons se trouve au rez-de-chaussée, face à l'accueil.

Coiffeur et esthétique

Veuillez vous adresser à l'accueil pour réservation.

Photocopies et impressions

L'accueil peut effectuer des photocopies et impressions à votre demande (0,20€ la photocopie, 0,50€ la page imprimée). Les demandes seront traitées en fonction de la disponibilité du service d'accueil.

HOSPITALISATION DE JOUR

VOTRE CONFORT



Une salle spécifique est dédiée à l'accueil des patients en hospitalisation de jour.

Vous y trouverez des casiers individuels pour ranger vos affaires ainsi que des sanitaires avec douches

(penser à prévoir votre linge et nécessaire de toilette qui ne sont pas fournis).

Les activités en hospitalisation de jour ont lieu sur des demies-journées. Pour les patients qui viendraient de loin et qui auraient besoin de manger avant de repartir, un service de restauration payant est possible. Pour se faire, signalez-vous à la personne qui vous accueillera à l'hôpital de jour.





QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Questionnaire interne à la clinique

Afin de poursuivre notre engagement sur l'amélioration continue de nos prestations, nous souhaitons connaître votre avis sur votre séjour. Aussi, un questionnaire de satisfaction, remis par l'équipe soignante ou disponible à l'accueil, est à remplir au moment de votre sortie.

Nous vous demandons de bien vouloir le retourner dûment renseigné dans la boîte prévue à cet effet située à l'accueil.

Questionnaire E-Satis de la HAS

15 jours après votre sortie, vous recevrez par mail l'enquête de satisfaction « E-Satis » de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Merci de la compléter

LES FORMALITES DE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par le médecin du service. Si vous voulez sortir contre avis médical, vous devrez, en présence d'un médecin, signer une attestation dégageant la responsabilité de l'établissement.

Avant votre sortie, présentez-vous à l'accueil pour :

- vous assurer que votre dossier administratif est à jour,

- vous acquitter des sommes restant éventuellement à votre charge (forfait journalier, chambre particulière, téléphone, télévision, etc),
- obtenir un certificat de séjour ou bulletin d'hospitalisation.

En cas de besoin, le médecin prescrira le moyen de transport le mieux adapté à votre état pour rentrer chez vous ou rejoindre un autre établissement de santé.

La chambre doit être libérée pour 10h.

L'ACCÈS AU DOSSIER MEDICAL

(cf. articles L.1111-7 et R-1111-2 à R-1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical, comportant toutes les informations de santé vous concernant, est constitué au sein de l'établissement.

L'accès à ce dossier est réservé :

- à la personne concernée,
- au médecin désigné par la personne concernée comme intermédiaire,
- aux ayants droits de la personne concernée en cas de décès de cette dernière (sauf si opposition de son vivant)

Les ayants droits ne pourront avoir accès au dossier que dans 3 cas :

- pour connaître les causes du décès,
- défendre la mémoire du défunt,
- faire valoir leurs droits en cas de faute

médicale.

Délais de communication

- 8 jours suivant la réception de la demande complète si les informations médicales datent de moins de 5 ans,
- 2 mois suivant la réception de la demande si les informations datent de plus de 5 ans.

Afin d'officialiser votre demande d'accès au dossier médical, vous devez adresser à la direction de l'établissement un courrier précisant votre demande, accompagné d'un document justifiant votre identité et votre qualité. Il est possible de consulter le dossier sur place ou de demander à ce que le dossier vous soit adressé par voie postale.

COMMENT NOUS CONTACTER ?



SERVICE DES ADMISSIONS

Tél: 05 59 93 53 06

Fax: 05 59 93 54 48

E-Mail: admissions@grancher-cyrano.com

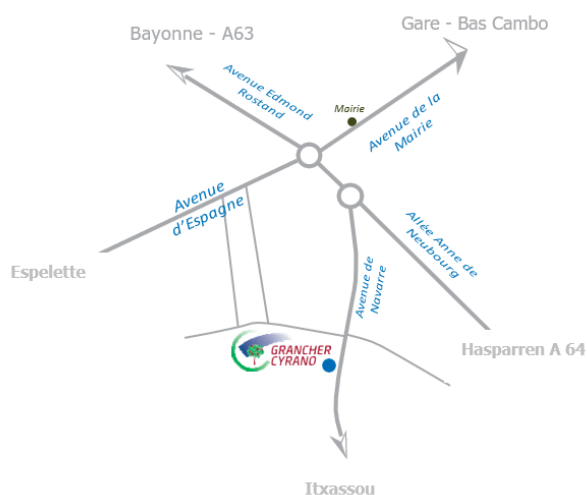
CLINIQUE GRANCHER CYRANO

16 Avenue de Navarre

64250 Cambo-Les-Bains

Tél: 05 59 93 53 53

E-Mail: accueil@grancher-cyrano.com



www.granchercyrano.fr
Grancher, un nouveau souffle