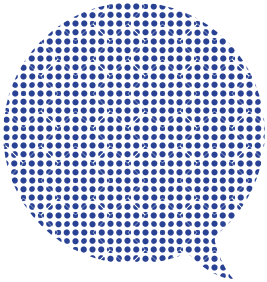
Livret d'accueil

des bénéficiaires de soins et de leur entourage



HUMANITÉ ET ÉTHIQUE FONDENT NOTRE ENGAGEMENT

Centre Hospitalier Alpes-Isère

Établissement Public de Santé Mentale

Sommaire

Le Centre Hospitalier Alpes-Isère 4

- Organisation et missions
- Le GHT Alpes Dauphiné
- Plan du site

Votre accueil 8

- Modalités d'admission
- Formalités administratives
- Frais d'hospitalisation

Votre parcours 9

- Une organisation sectorielle
- Les différentes structures de soins ambulatoires
- Les soins et activités proposés
- Les modes d'hospitalisation
- Les personnels et leurs missions

Votre séjour 14

- Votre vie quotidienne à l'hôpital
- Vos interlocuteurs au sein de l'établissement
- Maison des Usagers
- Filière socio-éducative et des mandataires judiciaires
- Enseignement scolaire
- Culte

Votre sortie 19

- Préparer votre sortie d'hospitalisation et vos soins à l'extérieur de l'établissement
- Formalités
- Votre satisfaction

Vos droits et vos devoirs 20

- Vos droits
- Plaintes et réclamations
- Règles de vie

Qualité des soins 24

- Lutte contre les infections associées aux soins
- Lutte contre la douleur
- Prise en charge médicamenteuse
- Certification
- Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Charte 26

- Charte de la personne hospitalisée

Edito

Vous êtes ou allez être hospitalisé.e au Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI).
Ce séjour, nécessaire pour améliorer votre état de santé, doit se faire dans les meilleures conditions possibles.

Vous allez être accompagné.e tout au long de votre séjour par des professionnels ayant différents domaines de compétences et spécialités.

L'amélioration de la qualité des soins, de l'accueil et de votre information est une préoccupation quotidienne de l'ensemble des équipes.
Dans ce cadre, vous pouvez apporter votre contribution en remplissant le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis.

Le présent livret d'accueil a été conçu afin de vous donner toutes les informations utiles concernant le fonctionnement de notre établissement, l'exercice de vos droits et sur le respect de vos devoirs.

Vous pouvez également, durant votre séjour, demander à contacter les représentants des usagers ou le chargé des relations usagers.

En vous souhaitant un prompt rétablissement.

Véronique Bourrachot
Directrice du Centre Hospitalier Alpes-Isère

Le Centre Hospitalier Alpes-Isère

Organisation et missions

Établissement Public de Santé Mentale (EPSM), le Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI) constitue un pôle de soins reconnu en psychiatrie et dessert les 800 000 habitants des deux tiers du département de l'Isère grâce à son maillage territorial.

Une de ses particularités est d'avoir son site principal sur la commune de Saint-Egrève tout en comptant

plus de 70 lieux de soins

répartis sur l'ensemble du territoire.

Ses missions sont d'assurer les examens de diagnostic, le suivi et le traitement des patients, la continuité des soins et aussi la participation à des actions de prévention et d'information.

Le CHAI est dirigé par un directeur, un directoire et un conseil de surveillance.

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement, la politique qualité, la gestion des risques, la sécurité des soins et assure le contrôle de la gestion de l'établissement.

LE DIRECTOIRE, composé de représentants du corps médical et de l'équipe de direction, conseille et assiste le directeur sur la conduite de l'établissement.

Constitué de trois pôles cliniques de psychiatrie générale adulte et d'un pôle de psychiatrie infanto-juvénile répartis sur tout le territoire, le CHAI prend aussi en charge certaines spécialités telles que l'addictologie et les troubles du spectre de l'autisme, tout en assurant un service post-urgence. Ces spécialités sont organisées en deux autres pôles cliniques. Les fonctions support sont regroupées au sein de quatre pôles : pôle de l'offre de soins et des coopérations ; pôle des bénéficiaires de soins ; compétence ; ingénierie, logistique et sécurité.

Fort de ses racines, **le CHAI a entrepris de bâtir son futur, en construisant son nouvel hôpital.** L'ensemble du site de Saint-Egrève est modernisé afin de s'ajuster à la nouvelle offre de soins en adéquation avec les évolutions environnementales et sociétales. La construction de plusieurs plateaux de santé ambulatoires permet au CHAI de renforcer sa présence en Isère et de garantir au mieux l'accès aux soins.

Le GHT Alpes Dauphiné

Le CHAI fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Alpes Dauphiné dont l'établissement support est le CHU Grenoble Alpes et qui regroupe les établissements publics de santé en Isère (CHU Grenoble Alpes, La Mure, Rives, Tullins, Uriage et CHAI).

Le GHT a défini un projet médical partagé qui ambitionne une amélioration concrète de la prise en charge des patients au sein de parcours de soins coordonnés. Il revient au CHAI d'animer le pilotage de la filière psychiatrique. Au-delà du GHT, le CHAI a tissé de nombreux liens avec des structures sociales et médico-sociales, des associations ainsi que des collectivités territoriales.

Accueil
Accueil

Centre Hospitalier Alpes-Isère
Mise à jour 24/11/2020
Realisation carte : Agence Prisme

Plan du site Saint-Egrève

Légende du site

- BUREAU DES ADMISSIONS
- UNITÉS DE SOINS
- DIVERS
  GYMNASE / CHAPELLE / MAISON DES USAGERS
- BAT. LOGISTIQUES & TECHNIQUES
- ZONE CHANTIER
- PARKING
  VÉHICULES VISITEURS

1	Accueil standard - SAGI
2	Aumônerie / Chambre de garde des internes
3	Administration
4	Unité Charmeil
8	Saint-Ferriol (Self du personnel - Salle de réunion Jongkind - Formation continue)
8 bis	Syndicats
15	Archives
15 bis	Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI)
16	Centre de documentation
16-17	Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) Institut de Formation Aide-Soignant (IFAS)
21	Unité Hélios / Unité Phénix
24	Cafétéria - UMTS - Maison des Usagers (MDU) - Bibliothèque
25	Tony Lainé
27	La Villa des Enfants
29	CGOS / Qualité
31	Chapelle
33	Cuisine
38	Parmacie - Plateforme logistique - Services techniques - Archives
53	Santé au travail Gestion des biens des majeurs protégés
56	Excelsior
62	Syndicats
100	Service prévention sécurité
198	Pôle des Troubles du Spectre Autistique (TSA) / UPRA
199	Pôle Adultes 1 (Pôle Grenoble Grésivaudan)
200	Pôle Adultes 2 (Pôle Voironnais)
201	Gymnase
202	Pôle Adultes 3 (Pôle Liaison Urgences et Spécificités)

Votre accueil

Modalités d'admission

Sur décision médicale, l'admission est prononcée par le directeur de l'établissement.
Le dossier administratif est instruit par le personnel du bureau des entrées situé dans le bâtiment administratif (rez-de-chaussée à droite) ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 17 h. En dehors de ces heures d'ouverture, le relais est assuré par l'équipe standard-accueil.

Formalités administratives

À VOTRE ARRIVÉE, VOUS DEVEZ NOUS FOURNIR :

- **votre pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour, livret de famille…),
- **votre carte vitale ou votre attestation** d'affiliation à la caisse d'assurance maladie,
- **votre carte d'adhérent à une mutuelle** (ou l'attestation Complémentaire Santé Solidaire (CSS)).

Pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge, l'exactitude de votre identité est essentielle. Votre nom, votre prénom, votre date de naissance nous permettent de bien classer les informations vous concernant (renseignements administratifs, comptes rendus…). N'hésitez pas à nous signaler toute erreur ou tout changement de situation vous concernant.

Frais d'hospitalisation

Les frais de séjour dans les unités de soins avec hébergement donnent lieu à facturation.
Le séjour hospitalier comprend :
- le prix de journée variable selon le mode d'hospitalisation, complète, de jour ou de nuit,
- le forfait journalier, pour les hospitalisations complètes uniquement.

Si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % ou à partir du 31e jour d'hospitalisation, votre séjour est pris en charge par la Sécurité Sociale. Seul le forfait journalier reste à votre charge.

	Prise en charge par la Sécurité Sociale (si droits ouverts)	Prise en charge par votre mutuelle (si vous êtes à jour de vos cotisations)	Prise en charge par vous-même
Prix de journée	80 %	20 %	20 % si vous n'avez pas de mutuelle
Forfait journalier	0	La totalité ou prise en charge limitée à un nombre de jours ou à un montant	À votre charge en totalité si vous n'avez pas de mutuelle ou si refus de prise en charge Partiellement si votre mutuelle ne prend en charge qu'une partie du forfait

Pour les personnes affiliées à la CSS, les invalides de guerre (Article L115 du Code de la Sécurité Sociale) ou les personnes dont l'hospitalisation est en rapport avec un accident de travail, le paiement du forfait journalier est pris en charge par l'organisme concerné. Pour tout renseignement sur les frais d'hospitalisation, vous pouvez vous adresser au bureau des admissions ou à un.e assistant.e social.e dans votre unité de soins. Ce dernier peut vous aider dans vos démarches.

Votre parcours

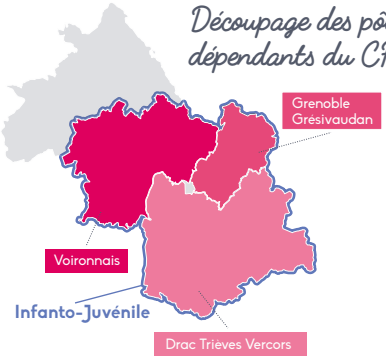
Une organisation sectorielle

En France, les services de psychiatrie et de santé mentale sont organisés selon le principe de la "sectorisation" qui prévoit que toute personne nécessitant des soins psychiatriques est prise en charge en fonction de son lieu d'habitation et de son âge.

Si vous le souhaitez, une prise en charge dans un autre secteur que le vôtre est possible, dans la limite des places disponibles et à condition que vous ayez obtenu l'accord du médecin qui vous prendra en charge.
Chaque département français est découpé en secteurs géo-démographiques.

Le CHAI a la responsabilité de dix secteurs de psychiatrie adulte et de cinq secteurs de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent qui s'étendent sur la plus grande partie du département de l'Isère.

Découpage des pôles dépendants du CHAI



Depuis quelques années, **l'établissement a réorganisé ses activités en six pôles d'activités cliniques** afin de mutualiser les moyens et les compétences.

Vous serez accueilli.e dans le pôle relevant de votre lieu de résidence.

Trois pôles pour la psychiatrie adulte

- Pôle Drac Trièves Vercors
- Pôle Grenoble Grésivaudan
- Pôle Voironnais

Un pôle pour la psychiatrie infanto-juvénile

- Pôle Infanto-Juvénile

Chacun de ces pôles dispose d'unités d'hospitalisation sur le site de Saint-Egrève ainsi que de structures extrahospitalières : lieux de consultation et de prise en charge situés au plus près de votre domicile.

Deux autres pôles d'activité clinique existent au CHAI, développant des prises en charge spécifiques et spécialisées (post-urgences, autisme, addictologie, réhabilitation psychosociale, médecine générale) :

- Pôle Troubles du Spectre de l'Autisme
- Pôle Liaison Urgence et Spécificités

Les différentes structures de soins ambulatoires

Au-delà de la prise en charge en hospitalisation complète, **le CHAI dispose de plusieurs structures de soins ambulatoires.** Ainsi, les patients peuvent être orientés par le médecin psychiatre au sein des Centres Médico-Psychologiques (CMP) présents sur l'ensemble des secteurs d'intervention, des Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) ou encore des Hôpitaux de Jour (HDJ).

Ces structures constituent des lieux d'accueil, d'écoute, de consultations et de soins en santé mentale. Elles proposent également des soins adaptés visant à maintenir ou à favoriser l'existence autonome du patient et sa réinsertion sociale par des actions de soutien et de thérapie individuelle ou de groupe.

Les soins et activités proposés

Dans le cadre de votre prise en charge et sur prescription médicale,
le CHAI propose de nombreuses activités.
La plaquette ci-jointe au livret d'accueil détaille les activités proposées.

UNITÉ DE MÉDIATIONS THÉRAPEUTIQUES ET DE SOCIOTHÉRAPIE (UMTS)

Dans le cadre de votre projet de soins, **l'UMTS propose différentes activités** : dessin, musique, clown, créativité, mandala, mémoire...

› Crédit image : équipe sport - CHAI

PSYCHOMOTRICITÉ

Des séances de relaxation et d'autres médiations corporelles peuvent vous être proposées.

ACTIVITÉS SPORTIVES

Un gymnase et des installations vous permettront de pratiquer des activités sportives encadrées par des infirmiers et un éducateur en activités physiques adaptées.

CENTRE D'ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

Une équipe de conseillères en économie sociale et familiale vous accompagne dans les activités suivantes : bilan d'autonomie sur les gestes de la vie quotidienne, nombreux ateliers (récup, couture, mémoire, bien-être).

SERVICE DIÉTÉTIQUE

Des diététiciens peuvent vous accueillir dans le cadre d'ateliers collectifs ou individuels. La prise de rendez-vous est effectuée par les soignants après prescription médicale.

SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET PLATEAU TECHNIQUE

Le CHAI dispose d'un plateau technique pour répondre rapidement aux besoins somatiques des patients : EEG, kinésithérapie, médecine interne, neurologie, podologie, radiologie et service de consultations (dentiste, dermatologie, douleur, gynécologie et ORL).
Les consultations sont réalisées sur rendez-vous et sur prescription médicale.

Les modes d'hospitalisation

LES SOINS LIBRES

Dans la plupart des cas, les personnes sont admises en soins libres. Consentants et demandeurs d'une prise en charge, les patients viennent se faire hospitaliser avec un courrier du médecin ou du psychiatre traitant. Ils sont hospitalisés en unité de soins selon le même régime juridique qu'à l'hôpital général.

LES SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

Les soins psychiatriques sur décision du directeur de l'établissement (soins sur demande d'un tiers ou en cas de péril imminent)

Une personne peut être prise en charge selon cette modalité si elle souffre de troubles rendant impossible son consentement et si son état mental nécessite des soins immédiats assortis d'une surveillance médicale constante ou régulière.

L'hospitalisation ne peut se faire que si un tiers établit une demande en ce sens. La demande doit être accompagnée d'un ou deux certificats médicaux.

L'admission peut également être prononcée lorsqu'il y a impossibilité d'obtenir une demande de tiers et qu'il existe un péril imminent pour la santé du malade si des soins ne sont pas délivrés.

Les soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État

Dans certains cas, lorsqu'il y a un trouble à l'ordre public, les soins peuvent être décidés par le préfet ou, en situation d'urgence, par le maire. Dans tous les cas, l'arrêté préfectoral ou municipal est fondé sur un certificat médical.

Le patient est régulièrement examiné par des psychiatres qui établissent des certificats en vue de la poursuite ou de la levée de la mesure, ou en vue de modifier la forme de la prise en charge.

DÉROULEMENT D'UNE MESURE DE SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

Tout patient admis en soins psychiatriques reste hospitalisé à temps plein durant généralement 72 heures. Au terme de ce délai, le psychiatre détermine quelle est la forme de la prise en charge :

- soins en hospitalisation complète,
- soins ambulatoires (à l'extérieur de l'établissement, soit dans des structures extrahospitalières soit au domicile du patient).

Le Juge des Libertés et de la Détention (JLD) exercera un contrôle systématique à 12 jours et tous les six mois sur toutes les hospitalisations complètes sans consentement, à la demande d'un tiers ou sur décision du représentant de l'État. Lors de l'audience du JLD, vous serez assisté.e par un avocat commis d'office ou, si vous en faites préalablement la demande, par votre avocat personnel.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site Internet Psycom à l'adresse suivante : www.psycom.org

Les personnels et leurs missions

Dans chaque service, vous bénéficiez d'une permanence médicale et paramédicale assurée par :

LES MÉDECINS

Dans chaque unité de soins, un médecin est responsable de votre prise en charge. Il vous donnera les informations sur votre état de santé.

LE CADRE SUPÉRIEUR DE SANTÉ

En collaboration avec le chef de pôle, **il assure le fonctionnement des différentes unités du pôle d'activités cliniques.**

LE CADRE DE SANTÉ

Responsable du fonctionnement général de l'unité de soins, il coordonne l'organisation et la mise en œuvre des soins, en veillant à leur qualité.

LES INFIRMIERS AVEC LA COLLABORATION DES AIDES-SOIGNANTS

Ils réalisent des soins techniques, relationnels et d'accompagnement qui répondent aux besoins de santé des personnes soignées. Ils exercent une surveillance constante et vous accompagnent dans votre parcours de soins.

LES ASSISTANTS SOCIAUX

Ils conseillent, orientent et soutiennent les personnes accueillies et leur famille. Un assistant social est présent dans chaque service de soins.

LES PSYCHOLOGUES

Ils participent au diagnostic et aux soins. Ils favorisent l'écoute et l'expression du vécu relationnel. Ils assurent les entretiens personnalisés.

LES SECRÉTAIRES MÉDICALES

Elles effectuent des tâches administratives auprès des médecins, assurent la transmission de l'information et font le lien entre les membres de l'équipe, les patients et l'administration.

LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS

Ils contribuent au confort et au bien-être de la personne soignée, ainsi qu'aux conditions d'hygiène hospitalière en assurant l'entretien des locaux et diverses tâches d'hôtellerie.

D'autres professionnels participent également à la prise en charge des soins en apportant leurs compétences spécifiques : conseillers en économie sociale et familiale, diététiciens, éducateurs spécialisés, ergothérapeutes, personnels médico-techniques, kinésithérapeutes, orthophonistes, psychomotriciens.
Les personnels administratifs, techniques et des services logistiques contribuent également au bon déroulement de votre séjour.

Les médecins et les équipes paramédicales assurent aussi des soins et des consultations dans les Centres Médico-Psychologiques (CMP), les Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) et les Hôpitaux de Jour (HDJ), à proximité de votre domicile.

Les services accueillent régulièrement des étudiants (en médecine, en soins infirmiers, paramédicaux…) qui peuvent être amenés à participer à votre prise en charge sous le contrôle de médecins et de soignants.

Chaque professionnel porte un badge personnel de façon à ce que vous puissiez à tout moment identifier sa fonction dans l'organisation des soins et de votre prise en charge.

Tous les personnels du Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI) sont tenus au respect du secret professionnel et de la confidentialité.

Votre séjour

Votre vie quotidienne à l'hôpital

Lors de votre arrivée dans l'unité de soins, vous serez accueilli.e par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation, vous présentera les locaux et vous communiquera tous les renseignements utiles concernant votre séjour.

MODALITÉS DE DÉPÔT DES OBJETS DE VALEUR

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez déposer auprès de l'établissement les objets en votre possession afin de vous protéger contre les risques de vols, pertes ou détériorations. L'établissement n'est responsable de plein droit que des objets déposés (Loi n°92.614 du 06/07/1992).

Les objets dits de valeur (moyens de paiement, bijoux, livrets de caisse d'épargne) sont déposés contre reçu à la régie du bureau des entrées (bâtiment administratif, rez-de-chaussée gauche) **du lundi au vendredi de 8 h 30 à 11 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30.** Des coffres dans les chambres sont également disponibles dans certaines unités.
En dehors de ces horaires ainsi que les week-ends et jours fériés, ceux-ci seront confiés au cadre de garde dans les locaux du SAGI (Service d'Accueil et de Garde Infirmier). Ils seront ensuite récupérés par les régisseurs attitrés du bureau des entrées.

À votre sortie de l'établissement, les dépôts vous seront restitués dans leur intégralité ou à votre représentant légal sur justification de son identité et de sa qualité, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 11 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30.
Toutefois, afin de vous permettre de disposer d'une partie des moyens de paiement qui ont été versés, il vous sera possible de retirer l'ensemble et de redéposer les sommes ou valeurs souhaitées uniquement les mardis et jeudis.

RESTAURATION POUR LES ACCOMPAGNANTS

Les accompagnants peuvent déjeuner au restaurant du personnel. Les tarifs sont affichés à l'entrée du restaurant.
Du lundi au vendredi de 11 h 30 à 13 h 45.

REPAS

Les repas sont servis, sauf contre-indication médicale, dans la salle à manger de l'unité de soins. Les horaires des repas et les menus sont affichés dans chaque unité.

VISITES

Les visites sont libres mais doivent être compatibles avec votre état de santé et l'organisation de l'unité. L'article 48 du règlement intérieur prévoit les modalités d'organisation des visites.
Ces informations sont communiquées à votre entrée.

SORTIES DE L'UNITÉ

Vous pouvez avec l'accord du médecin vous promener à l'extérieur de l'unité, seul.e ou accompagné.e. Pour les patients en soins sans consentement, cela est soumis à autorisation.

ACCÈS INTERNET ET SERVICES MULTIMÉDIAS

Dans les nouvelles unités, **le CHAI vous propose un accès internet Wifi gratuit** "CHAI_Internet", accessible sur vos moyens de communication personnels. Il peut vous être également prêté, par le personnel soignant, des tablettes avec accès Internet et un service de bibliothèque numérique.

TÉLÉPHONES ET TÉLÉPHONES PORTABLES

Les modalités d'utilisation du téléphone sont prévues dans le règlement intérieur de l'établissement. L'usage des téléphones est à la discrétion du médecin au regard de votre état de santé.

COURRIER

Le courrier est distribué du lundi au vendredi et peut être expédié par le biais de l'unité s'il est affranchi.
Afin de pouvoir acheminer correctement votre courrier, il est important de donner à vos correspondants votre adresse complète selon le modèle suivant :

CH Alpes-Isère
Service
Prénom et nom
CS 20100
38521 Saint-Egrève CEDEX

LINGE

L'établissement fournit et entretient le linge hôtelier et le linge patient pendant votre séjour. Il vous est demandé d'apporter ou de faire apporter votre linge personnel. Les nécessaires de toilette ne sont pas fournis par l'hôpital.
Des produits de première nécessité sont en vente à la cafétéria de l'établissement.

Dans le cas où vous ne disposez pas de linge de rechange, le service hôtelier et linge du CHAI procèdera à l'entretien de votre linge dans un délai court, en jours ouvrés, car il dispose d'une machine à laver faisant également sèche-linge.
Le cas échéant, votre linge sera entretenu par le CH de Saint-Laurent-du-Pont selon le circuit linge patient mis en place dans les unités de soins.

CULTURE ET SANTÉ

Au cours de votre séjour, diverses activités culturelles vous sont régulièrement proposées : concerts, spectacles ou ateliers de pratique artistique (théâtre, musique, arts plastiques, écriture…). Ces activités proposées par des artistes de l'agglomération grenobloise sont ouvertes à tous sans prescription médicale et peuvent être partagées avec le public extérieur au centre hospitalier. Un moment de découverte, d'échange et d'ouverture.

BIBLIOTHÈQUE DES LOISIRS

Vous trouverez, dans un cadre calme et agréable, **un grand choix de livres, bandes dessinées, revues… que vous pourrez consulter sur place ou emprunter** pendant la durée de votre hospitalisation. Des postes informatiques sont à votre disposition sur rendez-vous.

- Bâtiment de l'unité de médiations thérapeutiques et de sociothérapie.
- Tous les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9 h à 11 h 30 et de 13 h 30 à 16 h.

CAFÉTÉRIA

Une cafétéria est ouverte tous les jours de 9 h 30 à 11 h 30 et de 13 h à 16 h 30. Elle propose également à la vente des produits de première nécessité.

- Bâtiment de l'unité de médiations thérapeutiques et de sociothérapie.

SALON DE COIFFURE

Un salon de coiffure est à votre disposition. Vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante pour prendre rendez-vous.

- Bâtiment de l'unité de médiations thérapeutiques et de sociothérapie.
- Tous les lundis et jeudis de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Vos interlocuteurs au sein de l'établissement

DIRECTION DU PÔLE DES BÉNÉFICIAIRES DE SOINS

Un directeur est en charge des relations avec les usagers.
Lui ou un de ses collaborateurs peut vous recevoir sur rendez-vous au 04 76 56 43 27 ou par email : polepatients@ch-alpes-isere.fr.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches, de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Cette commission facilite également les démarches des usagers et est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données. Elle est aussi informée de tous les événements indésirables survenus dans l'établissement ainsi que des améliorations qui sont proposées.

Elle est présidée par un Représentant des Usagers et coordonnée par le Chargé des Relations avec les Usagers. Elle est composée du directeur de l'établissement ou de son représentant, de deux Représentants d'Usagers titulaires et de deux suppléants, de deux médiateurs médicaux et non médicaux, du médecin président de la Commission Médicale d'Établissement, du responsable du service qualité, de personnels paramédicaux.

CONTACT

Email : CDU@ch-alpes-isere.fr
Adresse postale :
Centre Hospitalier Alpes-Isère
CDU Maison des Usagers
CS 20100
38521 Saint-Egrève CEDEX

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Les Représentants d'Usagers sont issus d'associations de santé agrées par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils ont pour mission de représenter l'ensemble des usagers au sein de l'établissement et sont tenus au secret professionnel.
Aux côtés des professionnels, ils participent à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge.

Le Chargé des Relations avec les Usagers a pour mission de développer et de mettre en œuvre la politique relative aux droits des usagers et des associations de patients, d'accueillir les personnes (patients, usagers, familles) ainsi que de coordonner les activités de la Maison des Usagers.

POUR TOUT CONTACT
Chargé des Relations avec les Usagers
Tél. 04 76 56 46 60
(du lundi au jeudi de 14 h à 17 h)
mdu@ch-alpes-isere.fr

Maison des Usagers

LA MAISON DES USAGERS

La Maison des Usagers (MDU) est un lieu d'accueil, d'information, d'écoute et d'entraide, qui répond aux préoccupations de tous (bénéficiaires de soins, patients, familles, proches, professionnels, visiteurs…) en matière d'information sur la santé.

LA MAISON DES USAGERS EST :

- un lieu d'écoute, de soutien, d'échange, pour le patient et son entourage,
- un lieu d'information sur les droits des usagers,
- un lieu d'information sur les différentes étapes du parcours de soins et de vie (dispositifs de soins, d'accompagnements et de réinsertion),
- le siège de la Commission des Usagers (CDU),
- le lieu des rencontres de médiation,
- le lieu des audiences du Juge Des Libertés et de la détention,
- un lieu d'animation ponctuelle.
- Le siège du Comité Des Associations d'Usagers (CDAU) regroupant les associations impliquées dans l'établissement :
  - **K2 et ENTRELIEN** (associations de soutien aux personnes bipolaires et à leurs proches),
  - **RAPSODIE** (Représentation et Actions des Patients en milieu Sanitaire et hOspitalier du Département de l'IsèrE),
  - **UNAFAM** (Union Nationale de Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques),
  - **VELHP** (Vivre Ensemble Le Handicap Psychique),
  - **Envol Isère Autisme**,
  - **Sésame Autisme Rhône-Alpes**

LA MDU PROPOSE DES PERMANENCES QUI SONT ASSURÉES PAR :

- le chargé des relations avec les usagers, coordonnateur MDU,
- certaines associations du comité des associations d'usagers.

Le planning mensuel des permanences est affiché dans les unités de soins. Il est disponible auprès des infirmiers et des cadres de santé des unités et des Centres Médico-Psychologiques (CMP).

Pour toute information, vous pouvez joindre la MDU à l'adresse suivante : mdu@ch-alpes-isere.fr

LA MDU SE TROUVE AU SEIN DU BÂTIMENT DE L'UNITÉ DE MÉDIATIONS THÉRAPEUTIQUES ET DE SOCIOTHÉRAPIE.

Pour toute information sur les associations ou demande de rendez-vous, vous pouvez les joindre directement par téléphone ou par courriel.

Tous les Représentants des Usagers ainsi que les bénévoles des associations et de l'Aumônerie sont tenus au respect du secret professionnel et de la confidentialité.

Associations	Contacts
ENTRELIEN / K2	Tél. 04 76 29 51 67 Port. 06 13 21 44 97 Email : entrelien2014@orange.fr Email : k2.bipolaire@orange.fr
Envol Isère Autisme	Port. 06 60 72 07 58 Email : envol.isere.autisme38@orange.fr
GEM L'Heureux Coin	Tél. 09 52 89 52 92 Email : gem.grenoble@yahoo.fr
Maison des Associations	Tél. 04 76 87 91 90 Email : relation.monde-associatif@grenoble.fr
RAPSODIE	Tél. 06 80 72 18 31 Email : rapsodie38@gmail.com
Sésame Autisme Rhône-Alpes	Tél. 04 72 98 31 81 Email : contact@sesame-autisme-ra.org
UNAFAM	Tél. 04 76 43 12 71 Email : 38@unafam.org Site Internet : www.unafam38.org
VELHP	Tél. 06 52 44 70 89 Email : velhp38@hotmail.fr

Filière socio-éducative et des mandataires judiciaires

En lien avec les acteurs de la cité, les familles ou toute personne concernée, elle intervient pour permettre à chaque personne de tout âge souffrant de troubles psychiques et/ou d'une maladie psychiatrique de **trouver sa place, la plus autonome et citoyenne possible dans un environnement adapté.**

SES MISSIONS

Créer, contribuer, développer, évaluer des projets, des accompagnements sociaux, éducatifs et des mesures de protection pour les personnes bénéficiaires. Avec des professionnels qualifiés, elle œuvre dans trois domaines de compétences : accompagnement et représentation des personnes sous mesure de protection, intervention sociale et éducative en pédopsychiatrie, intervention sociale et accompagnement en psychiatrie adulte.

Ces domaines d'interventions participent à une dynamique inclusive avec la personne concernée tant au niveau de l'emploi, du logement, que des vecteurs de sociabilité, avec une priorité axée sur les ouvertures de droits.

Coordonnées du secrétariat :
Tél. 04 76 56 42 30
Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

Enseignement scolaire

Le CHAI a signé avec l'éducation nationale une convention relative à l'enseignement spécialisé. Celle-ci s'articule sur un projet pédagogique qui comprend deux dispositifs.

- Une unité d'enseignement spécialisée placée sous l'autorité du directeur de l'établissement qui se déploie en classes internes aux hôpitaux de jour et en classes externalisées dans des écoles de proximité.
- Des Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire (ULIS) auprès desquelles interviennent les équipes pluri professionnelles de l'établissement.

Culte

L'Aumônerie œcuménique est un lieu d'accueil et de rencontre. Elle est ouverte à toute personne, quelles que soient sa religion, ses croyances ou ses convictions.

L'équipe d'Aumônerie assure des permanences **les lundis de 14 h à 16 h et les vendredis de 9 h 30 à 11 h 30** dans le local "Aumônerie" situé à l'entrée de l'établissement, face à l'accueil-standard.

Tél. 04 76 56 43 37

Des membres de l'Aumônerie, formés à la rencontre, peuvent rendre visite dans les services sur demande et en accord avec l'équipe soignante. Les coordonnées des différentes confessions sont disponibles à la Maison des Usagers.

Votre sortie

La décision de sortie dépend de votre état de santé et s'établit selon des règles différentes en fonction de votre mode d'hospitalisation.

- **SI VOUS AVEZ ÉTÉ HOSPITALISÉ.E EN SOINS LIBRES,** votre date de sortie est fixée par le médecin du service. Si vous demandez une sortie contre l'avis de votre médecin, vous devez signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité quant aux suites de votre décision.
- **SI VOUS AVEZ ÉTÉ HOSPITALISÉ.E À LA DEMANDE D'UN TIERS,** votre sortie est prononcée par le directeur de l'établissement sur demande de votre médecin. Elle peut aussi être demandée par un membre de votre famille ou par une personne de votre entourage dans les conditions prévues par la loi (Article L3212-9 du code de la santé publique), toutefois votre sortie reste à l'appréciation du directeur. La sortie peut aussi être prononcée par l'autorité judiciaire.
- **SI VOUS AVEZ ÉTÉ HOSPITALISÉ.E SUR DÉCISION D'UN REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT,** votre sortie relève de la compétence du préfet, mais peut également être prononcée par l'autorité judiciaire.

Préparer votre sortie d'hospitalisation et vos soins à l'extérieur de l'établissement

En fonction de l'amélioration de votre état de santé, l'équipe médicale vous proposera un projet de soins et de prise en charge adapté à votre pathologie et à votre situation personnelle afin de préparer au mieux votre sortie. Votre date de sortie est fixée par le médecin référent et est préparée avec l'équipe pluridisciplinaire ainsi que votre entourage.

Vous devrez faire part de votre avis et être acteur de votre parcours. Afin de préparer au mieux votre sortie, vous devrez faire connaître l'ensemble de vos difficultés personnelles et matérielles (logement, aide matérielle, assistante ménagère, etc.).

Formalités

Au moment de votre sortie, votre médecin vous donnera toutes les indications nécessaires pour la poursuite de votre traitement et vous remettra une lettre de liaison.
L'unité d'hospitalisation vous remettra un bulletin de sortie et si nécessaire, une ordonnance, un rendez-vous en Centre Médico-Psychologique (CMP).
Le bureau des entrées vous remettra un bulletin d'hospitalisation. Les valeurs déposées auprès du régisseur vous seront remises au moment de votre sortie sur présentation du reçu.

Votre satisfaction

Toujours soucieux de l'amélioration de la prise en charge de nos patients, nous vous invitons à renseigner le questionnaire de satisfaction joint à ce livret.
N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions.

Vos droits et devoirs

Vos droits

INFORMATION

Toute personne hospitalisée a un droit d'accès aux informations personnelles de santé la concernant (examens, traitements…). Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences.
À votre sortie, vous recevrez les éléments utiles pour la continuité de vos soins, s'il y en a. Votre médecin traitant ainsi que les médecins spécialistes seront tenus informés de votre état de santé par le CHAI.

CONSENTEMENT

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans la recherche de votre consentement libre et éclairé dès lors que vous êtes en état de l'exprimer. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER DE SANTÉ INFORMATISÉ

Afin de mettre à disposition des professionnels de santé les informations médicales vous concernant, le CHAI contribue à la mise en place de votre Dossier Médical Personnel (DMP). C'est un dossier informatisé et sécurisé favorisant la coordination des soins délivrés.

Pour plus d'informations : www.dmp.gouv.fr

ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez avoir accès aux informations contenues dans votre dossier médical sur demande de votre part, ou de votre tuteur si vous êtes majeur protégé.
Les titulaires de l'autorité parentale ont un droit d'accès au dossier patient du mineur. Le médecin doit rechercher le consentement du mineur à cette consultation.
Vous pouvez formuler votre demande par écrit auprès du directeur du pôle des bénéficiaires de soins en accompagnant votre demande d'une photocopie recto verso de votre carte d'identité en cours de validité. Vous pouvez également télécharger le formulaire en ligne sur le site Internet du CHAI (rubriques : "Patients et familles" > "Vos droits").

Centre Hospitalier Alpes-Isère
Direction pôle des bénéficiaires de soins
CS 20100
38521 Saint-Egrève CEDEX

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter du dernier soin.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Afin d'assurer une prise en charge de qualité dans le temps, l'établissement est réglementairement tenu de recueillir, conserver et traiter des données nominatives dans son dossier patient informatisé. **Ces données sont protégées par le secret médical.**

Pour exercer vos droits Informatique et Libertés et pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) à dpo@ch-alpes-isere.fr ou adresser une demande par courrier au directeur de l'établissement.

L'information concernant le RGPD est également disponible sur le site Internet du CHAI.

PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre séjour, il vous sera demandé de désigner, par écrit, une personne de confiance (parent, ami, conjoint, médecin traitant…) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Vous êtes libre de revenir sur votre décision et de changer de personne de confiance.

Cette personne peut être différente de la personne à prévenir qui est sollicitée pour des problèmes pratiques.

PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est la personne qui s'occupera de vous administrativement et que vous souhaitez voir informée en cas de problème survenant au cours de votre séjour. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne si vous le souhaitez.
Lors de votre séjour, il vous sera demandé quelle sera la personne à prévenir.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

"Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés." Définition du Service Public.
N'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante pour plus d'informations.

DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé.e en période électorale, vous pouvez bénéficier d'une permission pour voter. Au cas où votre état de santé ne le permet pas, il vous est possible de voter par procuration en vous adressant au cadre de santé de l'unité.

RECHERCHE CLINIQUE

Le CHAI développe une activité de recherche clinique. Cette activité, essentielle au progrès médical et contribuant à l'amélioration de la prise en charge des patients, est réalisée conformément à la législation française et aux directives européennes en vigueur.
Pour cela, un Comité de Soutien à la Recherche (CSR) a été mis en place. Il assure et coordonne l'activité de recherche menée sur le site de Saint-Egrève et participe à des études menées en partenariat avec d'autres établissements de santé, comme le CHU Grenoble Alpes.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés (Loi du 6 janvier 1978 modifiée), ces études sont déclarées à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).
Les personnes qui accèdent aux dossiers cliniques sont soumises au secret professionnel et sont placées sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

Les analyses sont toujours réalisées de façon confidentielle sur des données codées et désidentifiées et les résultats sont produits sous une forme agrégée qui ne permet en aucun cas de vous identifier.

Deux types de recherche peuvent être menés :

- une étude à partir des données de vos dossiers informatisés,
- une étude qui vous serait directement proposée (ou à votre représentant légal). Une information vous sera alors donnée et votre participation se fera sous réserve de votre consentement.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données.
Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation, à des fins de recherche, des données figurant dans votre dossier sans avoir à justifier votre refus. L'exercice de votre droit d'opposition sera sans conséquence sur votre prise en charge ou la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

Pour cela, vous pouvez contacter Caroline Rzepa, attachée de recherche clinique par mail : crzepa@ch-alpes-isere.fr

Plaintes et réclamations

PLAINTES

Si vous vous estimez insatisfait.e, vous pouvez adresser un courrier à la direction du pôle des bénéficiaires de soins, soit par voie postale à l'adresse ci-dessous soit par email : polepatients@ch-alpes-isere.fr.

Centre Hospitalier Alpes-Isère
Direction pôle des bénéficiaires de soins
CS 20100
38 521 Saint-Egrève CEDEX

Vous pouvez également saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CRCI) Rhône-Alpes :

235 cours Lafayette – 69451 Lyon
Tél. 04 72 84 04 50
Email : rh-alp@commission-crci.fr

Cette commission a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges opposant l'usager à l'établissement hospitalier.

RECOURS

Si vous êtes hospitalisé.e sans votre consentement, un document sur votre "parcours" en soins sans consentement et un document d'information sur les restrictions des libertés et vos droits vous seront remis dans l'unité de soins. Il comprend les adresses des autorités auprès desquelles vous pouvez faire un recours. Il y a un contrôle obligatoire du Juge des Libertés et de la Détention (JLD) dans les 12 jours qui suivent la mise sous contrainte.

La Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP) est chargée d'examiner la situation des personnes hospitalisées pour troubles mentaux et veille au respect des libertés individuelles.
Tout patient doit pouvoir communiquer avec les membres de la commission et les autorités compétentes (juge des libertés, procureur, préfet, président du Tribunal de Grande Instance), ainsi qu'avec le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté. Ce dernier ne peut être saisi que par voie postale à l'adresse suivante :

Madame la Contrôleure générale des lieux de privation de liberté
CS 70048
75921 Paris CEDEX 19

Règles de vie et devoirs envers les autres usagers, les professionnels de santé et les visiteurs

Afin de passer un séjour dans les meilleures conditions, la vie en communauté requiert de respecter certaines règles.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Tout patient doit se conformer aux dispositions du règlement intérieur de l'établissement. Le règlement intérieur de votre unité d'hospitalisation est affiché. Le règlement intérieur est disponible sur le site Internet du CHAI et sur demande.

BRUIT

Le calme est nécessaire au repos des patients ; respectez et faites respecter par votre famille et vos visiteurs, la tranquillité de vos voisins. Il convient d'user avec discrétion des radios et téléviseurs.

RESPECT DES LIEUX

Les animaux sont interdits dans l'ensemble des bâtiments du CHAI.
Nous vous demandons de respecter les lieux et de veiller à ne détériorer aucun matériel.

SÉCURITÉ

Il est strictement interdit d'introduire des armes ou des objets dangereux dans l'établissement. Le cas échéant, sur la demande de l'établissement, les armes seront saisies par la gendarmerie conformément à la réglementation en vigueur.

TABAC ET ALCOOL

Conformément à la réglementation en vigueur et dans le respect des règles de sécurité, l'usage du tabac et de la cigarette électronique est formellement interdit dans tous les locaux de l'établissement. Les personnels de l'unité sont tenus par la loi de faire respecter cette interdiction. Il est interdit d'apporter de l'alcool et de la drogue dans l'établissement. En cas de non-respect de cette interdiction, vous êtes informé.e que l'établissement pourra faire appel aux forces de l'ordre et déposer plainte contre vous afin que des poursuites soient engagées. Dans tous les cas, il sera mis fin à votre hospitalisation.

SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'incendie, suivez rigoureusement les consignes données par le personnel.

Qualité des soins

Lutte contre les infections associées aux soins

Une infection contractée par un patient, liée aux soins ou à l'environnement, est une Infection Associée aux Soins. Elle est dite « "nosocomiale" si elle est contractée durant son séjour à l'hôpital.

Le Centre Hospitalier Alpes-Isère (CHAI) met tout en oeuvre pour réduire le risque d'infections associées aux soins. Le CHAI est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui élaborent et mettent en œuvre un programme d'action annuel sur l'organisation, la prévention, la surveillance ainsi que la formation des professionnels.

Les mesures d'hygiène permettent de diminuer le risque d'infection dont certaines dépendent de vous-même :

- hygiène corporelle et hygiène des mains,
- propreté de votre chambre et des locaux mis à votre disposition.

Une bonne coopération entre le personnel hospitalier, les patients et leur famille permet de réduire la fréquence des infections nosocomiales.

Lutte contre la douleur

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

"La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable en réponse à une atteinte tissulaire réelle ou potentielle ou décrite en ces termes" (définition de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS)).
Au CHAI, nous sommes engagés dans la prise en charge de votre douleur.

ON PEUT LA PRÉVENIR

Certains soins, examens médicaux, gestes quotidiens (toilette, déplacement…) peuvent provoquer une douleur. Des moyens techniques peuvent être mis à votre disposition pour éviter l'apparition de la douleur et vous soulager.

ON PEUT LA TRAITER, LA SOULAGER

Pour cela, les soignants ont à leur disposition des traitements médicamenteux ainsi que des méthodes non médicamenteuses : masso-kinésithérapie, relaxation, physiothérapie…
Les soignants sont formés à la prise en charge de la douleur et sont là pour vous soulager. Dans chaque unité de soins, il existe un soignant "référent douleur". Parlez-en au cours de vos soins auprès de tout soignant.

Prise en charge médicamenteuse

Les médicaments prescrits pendant votre séjour sont dispensés par la pharmacie de l'hôpital.
Les médicaments ne correspondent pas toujours à ceux que vous avez l'habitude de prendre à votre domicile, mais ils sont équivalents (médicaments génériques).

La qualité de la prise en charge médicamenteuse est une priorité. Le Comité du Médicament et la commission Sécurimed (groupes de travail pluri-professionnels) mettent en place périodiquement des évaluations de bonnes pratiques sur les différentes étapes de la prise en charge médicamenteuse : prescription par les médecins, validation des ordonnances et dispensation des médicaments par la pharmacie, préparation et administration des traitements par les infirmiers.

Des brochures d'information sur les médicaments sont à votre disposition sur demande auprès des équipes soignantes.

Certification

Établissement certifié, le CHAI est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité s'appuyant sur les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Au quotidien, les équipes du CHAI mettent tout en œuvre pour que votre prise en charge se déroule dans des conditions optimales de qualité et de sécurité.

Les résultats des différentes évaluations de la qualité des soins, ainsi que le rapport de certification, sont à disposition sur le site de la HAS : **www.scopesante.fr**

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Ces indicateurs sont issus d'une démarche diligentée par la Haute Autorité de Santé (HAS).
Un recueil est réalisé selon un rythme défini par la HAS. Ces indicateurs sont disponibles à l'adresse suivante : **www.scopesante.fr**

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Accès

Voiture
Sortie autoroute A48 : Saint-Egrève Nord
Route de Lyon D1075

Bus
Lignes 22, 52, 54 et 63, arrêt "Gare"
Lignes express 1 et 2

Tramway
Ligne E, arrêt "La Pinéa Saint-Robert"

Train
Gare Saint-Egrève (500 mètres)

Realisation : Interlude Sante - Crédit photos : Franck Ardito : www.franckardito.com - Novembre 2020

Centre Hospitalier Alpes-Isère

Adresse physique
Centre Hospitalier Alpes-Isère
3, rue de la gare
38120 Saint-Egrève

Adresse postale
Centre Hospitalier Alpes-Isère
CS 20100
38521 Saint-Egrève CEDEX

Standard : 04 76 56 42 56
www.ch-alpes-isere.fr