

HÔPITAL MICHALLON



SITE DE VOIRON



SITE SUD



HÔPITAL
COUPLE ENFANT



CHU
GRENOBLE
ALPES

- VOTRE CHU •
- VOTRE ACCUEIL •
- VOTRE SÉJOUR •
- VOTRE SORTIE •
- VOS DROITS ET VOS DEVOIRS •
- VOTRE INFORMATION •

LE LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

chabloz

Notre agence Chabloz Orthopédie, acteur majeur depuis plus de 30 ans dans la région devient membre du **Réseau Ottobock Orthopédie & Services**.

Ce réseau allie notre expérience d'orthoprothésiste et de fabricant, à la poursuite d'un seul objectif : **offrir aux patients une qualité de produits et de services maximale**.

Nos équipes travaillent main dans la main avec l'équipe de professionnels de santé du **CHU Grenoble-Alpes** et de **Voiron** pour vous offrir une prise en charge optimale.

Nous restons à votre écoute pour échanger et répondre à vos éventuelles questions.

GRENOBLE

Tél. 04 38 26 02 02

2a Av. Pierre de Coubertin
38170 Seyssinet-Pariset

grenoble@ottobock.com

SOMMAIRE

EDITO

L'HÔPITAL SIMPLEMENT.....	P.04
LECTURE SIMPLIFIÉE	
VOTRE CHU.....	P.12
ORGANISATION ET MISSIONS	
ETABLISSEMENTS	
PLANS D'ACCÈS	
VOTRE ACCUEIL.....	P.18
VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL	
VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES	
LES FRAIS D'HOSPITALISATION	
VOTRE SÉJOUR.....	P.27
LES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE	
LA VIE À L'HÔPITAL	
AIDE ET ACCOMPAGNEMENT	
PLAINTES, RÉCLAMATIONS, OBSERVATIONS	
OU PROPOSITIONS	
VOS INTERLOCUTEURS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT	
VOTRE SORTIE.....	P.34
VOS DROITS ET VOS DEVOIRS.....	P.38
LA CONFIDENTIALITÉ ET LE SECRET PROFESSIONNEL	
LE DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT	
LES SOINS SANS VOTRE CONSENTEMENT EN PSYCHIATRIE	
LES MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL	
LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	
LA RECHERCHE MÉDICALE	
VOS DEVOIRS	
VOTRE INFORMATION.....	P.44
DON D'ORGANES ET DE TISSUS	
LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS	
PRÉVENTION DES CHUTES AU COURS DE L'HOSPITALISATION	
HÉMOVIGILANCE : TRANSFUSION DES PRODUITS SANGUINS LABILES	
SOINS DE SUPPORT ET SOINS PALLIATIFS	
PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS	
INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS	
VOTRE SATISFACTION	
LA CERTIFICATION	
CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ	
NUMÉROS UTILES	



Madame, Monsieur,
Vous êtes hospitalisé(e)
au Centre Hospitalier
Universitaire Grenoble
Alpes.

L'ensemble du personnel est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions et pour vous offrir des services et des prestations de qualité.

Ce livret est destiné à vous apporter toutes les informations pratiques relatives à votre hospitalisation. Nous souhaitons que ce document facilite votre séjour et vous apporte les réponses à vos interrogations. Toutefois, si ce guide ne répond pas à l'une ou l'autre de vos inquiétudes, n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

L'amélioration de la qualité des soins, de l'accueil et de votre information est pour nous une préoccupation constante. Dans ce cadre, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous est remis avec ce livret. Votre avis sur vos conditions d'accueil et de séjour durant votre hospitalisation nous permettra de poursuivre l'amélioration de la prise en charge de tous les patients dans notre établissement.

Afin d'améliorer votre confort et de mettre à votre disposition les dernières technologies, le CHU Grenoble Alpes s'adapte en permanence et réalise de nombreux travaux. Nous vous demandons de bien vouloir nous excuser des gênes éventuelles occasionnées par ces travaux de modernisation et comptons sur votre compréhension.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons un bon rétablissement.

Monique Sorrentino,
Directrice générale du CHU Grenoble Alpes

N'hésitez pas à consulter le site Internet du CHU, il répondra à l'ensemble des questions que vous vous posez sur votre hôpital : www.chu-grenoble.fr



www.ottobock-ortho.fr

ottobock.
Réseau Orthopédie & Services



L'hôpital simplement

Cette partie du livret d'accueil a été simplifiée pour faciliter la lecture et la compréhension des informations par tous nos patients.

Les informations détaillées sont consultables dans le reste du livret.

Vous pouvez aussi interroger l'équipe de soins en cas de questions.

Ce document a été relu par les associations :





À l'hôpital, vous êtes soignés, tout le temps.

À l'hôpital, tout le monde est soigné avec la même attention :

- Chaque personne est respectée,
- Chaque personne est soignée comme il le faut.

À l'hôpital, des hommes et des femmes vous soignent.

À l'hôpital, des étudiants apprennent leur métier.

Il y a plusieurs lieux au CHU Grenoble Alpes :



- **Le site Nord à La Tronche**
 - avec l'Hôpital Michallon,
 - les laboratoires d'analyse médicale.



- **L'hôpital Couple Enfant (on l'appelle l'HCE).**



- **Le site Sud à Echirolles**
 - avec l'Hôpital,
 - un centre de rééducation,
 - et un centre pour les personnes âgées.



- **Le site de Voiron**
 - avec l'Hôpital,
 - un centre pour personnes âgées à Coublevie.



- Des panneaux vous expliquent où aller ; des personnes avec un gilet bleu peuvent vous aider.



- C'est difficile de se garer à l'hôpital, c'est mieux de venir en tram ou en bus.



En arrivant à l'hôpital, il faut faire les papiers pour le dossier au bureau des entrées.



Il faut apporter des documents :

- La carte d'identité ; ou le livret de famille,



- La carte vitale,

- La carte de la mutuelle ; ou la carte CMU-C ; ou la carte AME,

- Le carnet de santé si c'est un enfant,



- La carte de groupe sanguin,

- Pensez à prendre l'ordonnance de vos médicaments,

- La convocation du service.

Si vous venez pour une urgence grave, vous serez soigné tout de suite et vous ferez les papiers après.

Il y a un service de consultations pour les personnes qui n'ont pas de sécurité sociale.

Ce service s'appelle la PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé.



Vous aurez un bracelet avec votre nom.

C'est important pour votre sécurité de le garder.

C'est mieux de laisser chez vous vos bijoux et les objets qui ont de la valeur.



Si vous avez la sécurité sociale, elle paye une grande partie ou tous les soins.

Les mutuelles peuvent payer une partie de ce qui vous reste à payer (participation aux frais de soins et d'hébergement).

Si vous n'avez pas la sécurité sociale, une assistante sociale ou la PASS peuvent vous aider pour chercher des solutions.

Voici leur téléphone : **04 76 76 51 35** (Service social).

Vous recevrez une facture de ce qui reste à payer.

Les chambres à un seul lit sont payantes.

Votre mutuelle peut le prendre en charge.

Votre séjour à l'hôpital

Les professionnels ont un badge avec leur nom et leur profession.

Chaque professionnel doit se présenter à vous et vous expliquer ce qu'il va faire.

Dans les équipes de soin, il y a :

- Les médecins. Vous pouvez leur poser des questions sur votre santé.
- L'équipe paramédicale, avec les infirmiers, les aides-soignants, et l'agent de service.
- Si vous avez un problème, vous pouvez demander à rencontrer le responsable du service.
- Toutes les personnes qui travaillent à l'hôpital sont obligées de respecter le secret professionnel : elles n'ont pas le droit de parler de ce qu'elles savent des malades.



À l'hôpital, pour empêcher les infections, il est important de bien se laver et de se désinfecter les mains.



Vous pouvez avoir des visites (une ou deux personnes au maximum). Les horaires des visites sont affichés dans les services.



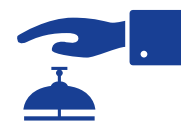
Pour avoir la télévision, il faut payer. Internet est gratuit.



Si vous avez des questions pour les repas, ou pour toute autre chose, demandez à l'équipe soignante.



Chaque lieu a une cafétéria et des distributeurs de sandwiches et de boissons.



Des services supplémentaires pour votre confort sont proposés (entretien du linge, livraison de repas, journaux/presse etc.). Ils sont payants.



Si vous le souhaitez, il existe un lieu de prière et des personnes pour chaque religion.



Les droits du patient sont affichés dans les services.

Voici quelques extraits :

- Le secret professionnel est obligatoire.
- Vous pouvez demander des informations sur votre maladie et sur les examens et les traitements.
- Votre médecin traitant sera informé.
- Vous pouvez demander une copie de votre dossier.
- Vous pouvez choisir une personne qu'on appelle personne de confiance. Elle parlera en votre nom si vous ne pouvez pas le faire.
- Si vous êtes hospitalisé en psychiatrie :
 - vous avez les mêmes droits,
 - mais parfois, une personne peut être hospitalisée sans son accord.
- Les professionnels peuvent vous aider à avoir moins mal.
Il est très important de dire si vous avez mal.



Posez des questions si vous ne comprenez pas.

Vous pouvez aussi **faire une réclamation aux Représentants des Usagers**.

Ils défendent les intérêts et les droits des usagers et participent aux évolutions du système de santé.

Pour les contacter, vous pouvez **envoyer un courriel** :

Pour Grenoble : RepresentantsDesUsagers@chu-grenoble.fr

Pour Voiron : RepresentantsUsagersVoiron@chu-grenoble.fr

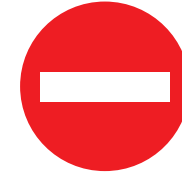
Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez **écrire au directeur**.
Votre réclamation sera étudiée et vous recevrez une réponse de l'hôpital.

Mme la Directrice Générale
du CHU Grenoble Alpes
CS 10217
38043 Grenoble Cedex 9



Les professionnels qui vous soigneront peuvent être des femmes et peuvent être des hommes. Vous ne pouvez pas choisir qui va vous soigner.

Il est interdit :



- D'être agressif avec les professionnels de l'hôpital,
- De dire des insultes,
- De menacer.

À l'hôpital, nous devons tous faire attention aux autres.

Il ne faut pas faire trop de bruit.

Il est interdit :



- de fumer,
- de vapoter (cigarette électronique),
- d'apporter de l'alcool.

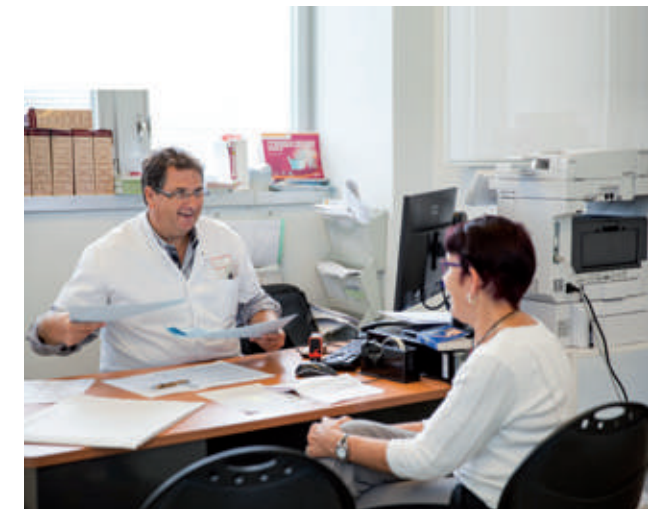
La sortie

Le médecin décide de la date et de l'heure de votre sortie.

À votre sortie, vous aurez les papiers et les ordonnances nécessaires pour les soins chez vous.

Avant de partir, pensez à demander :

- tous les documents que vous avez apportés (examens, radios, traitements),
- vos affaires personnelles.





VOTRE CHU

[ORGANISATION ET MISSIONS](#)

[ÉTABLISSEMENTS](#)

[PLAN D'ACCÈS](#)

ORGANISATION ET MISSIONS

Le CHU est un établissement public de santé dirigé par un Directeur général, assisté d'un Directoire et d'un Conseil de Surveillance. Il est placé sous la tutelle de l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui représente le Ministère de la santé.

Le Conseil de Surveillance a pour mission d'orienter et de surveiller la gestion de l'établissement.

Le Directoire, composé de représentants du corps médical, de l'encadrement, de la direction et de l'Université, conseille et assiste la direction générale du CHU dans la conduite de l'établissement.

Le Directeur général est assisté dans ses fonctions par une équipe de direction et des instances consultatives. Avec plus de 2 100 lits et places, le CHU Grenoble Alpes est le 12^e plus important hôpital de France. Il emploie près de 12 000 professionnels.

Il dispose d'un plateau technique performant et dispense des soins hautement spécialisés. Plus de cent corps de métiers se côtoient chaque jour pour contribuer directement ou indirectement à sa vocation de soin, d'enseignement, de recherche et de prévention.

SOIN

Le CHU assure des soins médicaux et chirurgicaux courants et hautement spécialisés et accueille en urgence 24h/24 l'ensemble des malades. Pour les activités de soin, il est organisé en différents pôles placés sous la responsabilité d'un médecin et d'un directeur délégué, assistés d'un cadre supérieur de santé et d'un cadre administratif.

ENSEIGNEMENT

Le CHU, en partenariat avec l'Université Grenoble Alpes (UGA) et les facultés de médecine et de pharmacie, participe activement à la formation des médecins et des pharmaciens. Il gère également 11 écoles et instituts de formation du personnel soignants qui accueillent 1500 étudiants chaque année.

RECHERCHE

Le CHU bénéficie d'un fort potentiel dans de nombreux domaines de recherche sur lesquels s'établit sa notoriété scientifique. Il contribue aux progrès thérapeutiques et diagnostics en lien avec l'ensemble des partenaires de la recherche (UGA, INSERM, CNRS, CEA, ESRF...).

PRÉVENTION

Le CHU Grenoble Alpes participe à de nombreuses actions de santé publique, de prévention et d'éducation thérapeutique des patients ainsi qu'aux campagnes d'information du grand public par des actions coordonnées avec les réseaux de santé et dans le cadre de l'Unité Transversale d'Education du Patient (UTEP).



ÉTABLISSEMENTS

Le CHU Grenoble Alpes compte plusieurs établissements de soins répartis sur différents sites :

SITE NORD

Boulevard de la Chantourne - 38700 La Tronche
Tél. : 04 76 76 75 75

L'hôpital Michallon : centre des soins pluridisciplinaires où sont réunis les services de médecine, de chirurgie, de réanimation, le plateau technique ainsi que le service d'accueil des urgences adultes.

L'Hôpital Couple Enfant (HCE) : cette structure regroupe les activités de gynécologie, de maternité et d'aide à la procréation. Elle comprend également l'ensemble des activités de pédiatrie.

Les structures pavillonnaires : le site nord du CHU est également composé de nombreux pavillons regroupant diverses activités de spécialités : neurologie, psychiatrie, gériatrie, endocrinologie, soins palliatifs... et le SAMU-Centre 15.

L'Institut de Biologie et de Pathologie (IBP) : outre les activités d'anatomie et cytologie pathologiques, cet institut regroupe les activités de nombreuses spécialités biologiques : bactériologie, virologie, parasitologie, biochimie, immunologie, hématologie...

Vous pouvez faire réaliser vos prises de sang et analyses médicales au CHU tous les jours du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (sauf jours fériés) à l'hôpital Michallon, niveau rez-de-chaussée haut (hall Vercors) en face de la cafétéria (suivre les panneaux « Analyses de biologie médicale »).

SITE SUD

Avenue de Kimberley - 38130 Echirolles
Tél. : 04 76 76 75 75

L'hôpital Sud : il regroupe une filière complète de prise en charge de l'appareil locomoteur : des urgences traumatologiques et rhumatologiques à la chirurgie orthopédique et traumatologie du sport, la rhumatologie, ainsi que les activités de radiologie conventionnelle et une IRM.

L'Institut de Rééducation (IDR) : son activité se concentre sur les soins de suite et de réadaptation traumatologique, vasculaire, neurologique et cardiaque.

Le Centre de Gérontologie Sud (CGS) : il s'agit d'une structure dédiée à la prise en charge au long cours de personnes âgées, dépendantes et poly-pathologiques. Ce centre regroupe les 245 lits d'hébergement gériatrique du CHUGA dont 165 lits de Soins de Longue Durée (USLD) et 80 lits d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).

SITE DE VOIRON

34 avenue Jacques Chirac - 38500 Voiron
Tél : 04 76 76 75 75

Depuis le 1^{er} janvier 2020, le CHU Grenoble Alpes et l'hôpital de Voiron ont fusionné.

Les équipes des deux établissements ont réalisé un travail important pour élaborer un projet médical commun à même de renforcer les collaborations entre les différentes équipes médicales et soignantes.

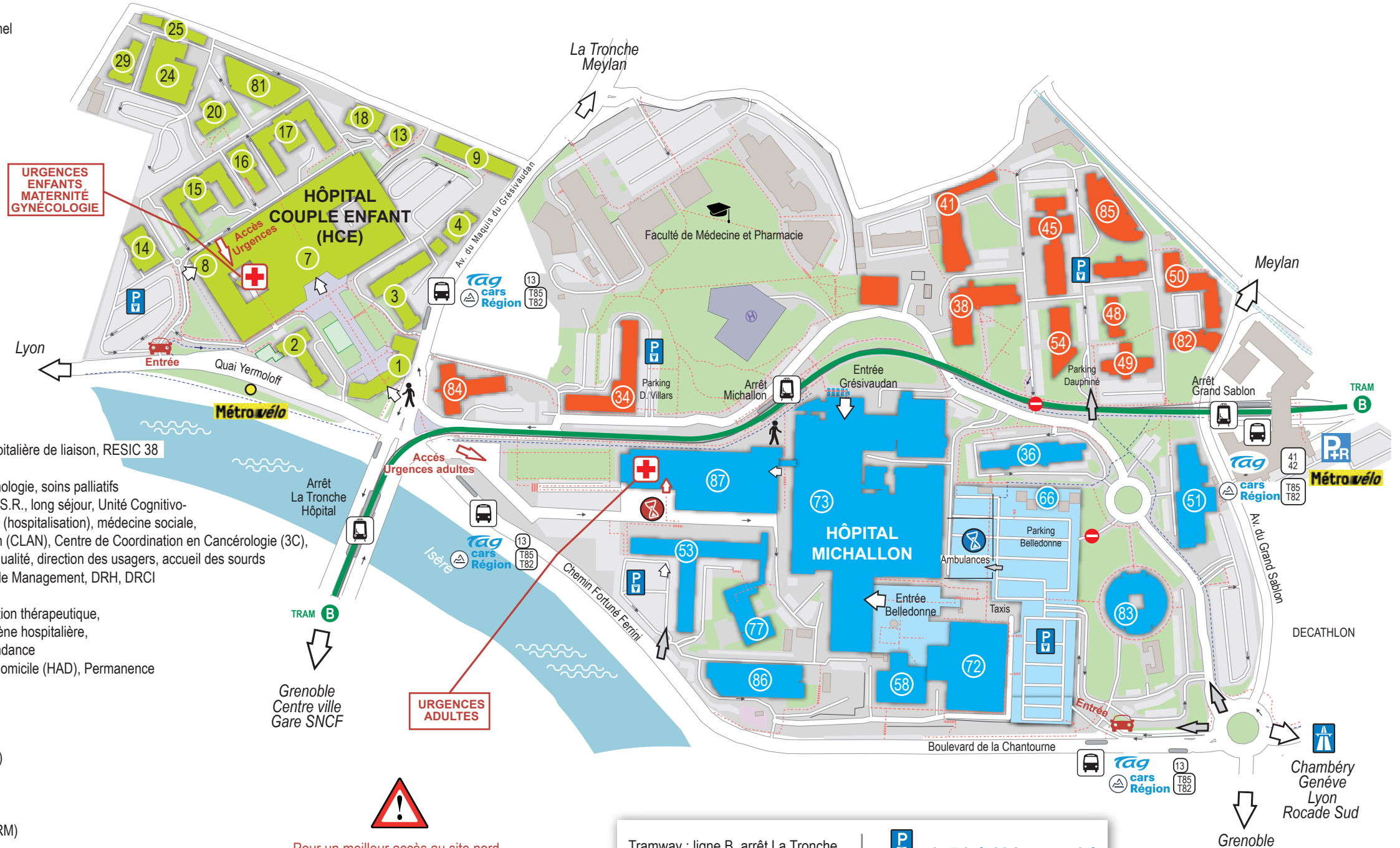
Le site de Voiron propose une prise en charge de proximité concernant l'ensemble des activités de médecine, de chirurgie et d'obstétrique. La fusion a aussi permis de renforcer les parcours patients dans les domaines de la gynécologie obstétrique et de la pédiatrie, de la chirurgie orthopédique et viscérale, des urgences, de la gériatrie et de la cardiologie avec la création d'un centre de rééducation cardiaque en lien avec le CHU. Plusieurs spécialistes issus du CHU consultent à Voiron dans des disciplines médicales et chirurgicales.

SITE NORD

- 81 AGDUC
- 14 Ass. sports et loisirs & Amicale du personnel
- 24 Ateliers techniques
- 4 Centre de formation de la DSN
- 18 Chambre mortuaire
- 2 Crèche du personnel
- 3 Direction des Services Numériques (DSN)
- 20 Direction des services techniques
- 7 Hôpital Couple Enfant (HCE)
- 8 Unité Psychiatrique de l'Enfant (UPE)
- 13 Institut Médico Légal (IML)
- 9 Internat de médecine
- 16 Magasin services techniques
- 29 Maison des parents
- 15 Pavillon Chissé
- 17 Pavillon Moidieu : pharmacie
- 1 Porche Hôpital-civil
- 25 Service transports

- 84 Etablissement Français du Sang
- 45 Pavillon Marie Marvingt
- 48 Musée des Sciences médicales
- 41 Pavillon Chamechaude : addictologie hospitalière de liaison, RESIC 38
- 49 Pavillon Charmant Som : trésorerie
- 85 Pavillon les Ecrins : diabétologie, endocrinologie, soins palliatifs
- 38 Pavillon Chatin : médecine gériatrique, S.S.R., long séjour, Unité Cognitivo-Comportementale (UCC), médecine légale (hospitalisation), médecine sociale, Comité de Liaison en Alimentation Nutrition (CLAN), Centre de Coordination en Cancérologie (3C), service de soins palliatifs, direction de la qualité, direction des usagers, accueil des sourds
- 54 Pavillon Dauphiné : direction générale, pôle Management, DRH, DRCI
- 34 Pavillon D. Villars : psychiatrie de l'adulte
- 50 Pavillon E : éducation ambulatoire, éducation thérapeutique, centre de pharmacovigilance, unité d'hygiène hospitalière, toxicovigilance, centre de pharmacodépendance
- 82 Pavillon Saint Eynard : Hospitalisation à Domicile (HAD), Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

- 86 Grenoble Institut des Neurosciences (GIN)
- 73 Hôpital Michallon
- 83 Institut Albert Bonniot (IAB)
- 72 Institut de Biologie et de Pathologie (IBP)
- 77 Imagerie par Résonance Magnétique (IRM)
- 66 Locaux syndicaux
- 53 Neurologie
- 87 Nouveau Plateau Technique (NPT)
- 36 Pavillon R.Coirier : SAMU, SMUR, CESU, institut formation ambulanciers
- 51 Pavillon Taillefer : Institut de l'ingénierie et de l'information de santé
- 58 Pavillon Vercors : salle G. Faure, pharmacie centrale, médecine du travail



!
 Pour un meilleur accès au site nord,
 il est recommandé d'utiliser, dans la mesure
 du possible, les transports en commun
 (travaux en cours sur le site de l'hôpital).

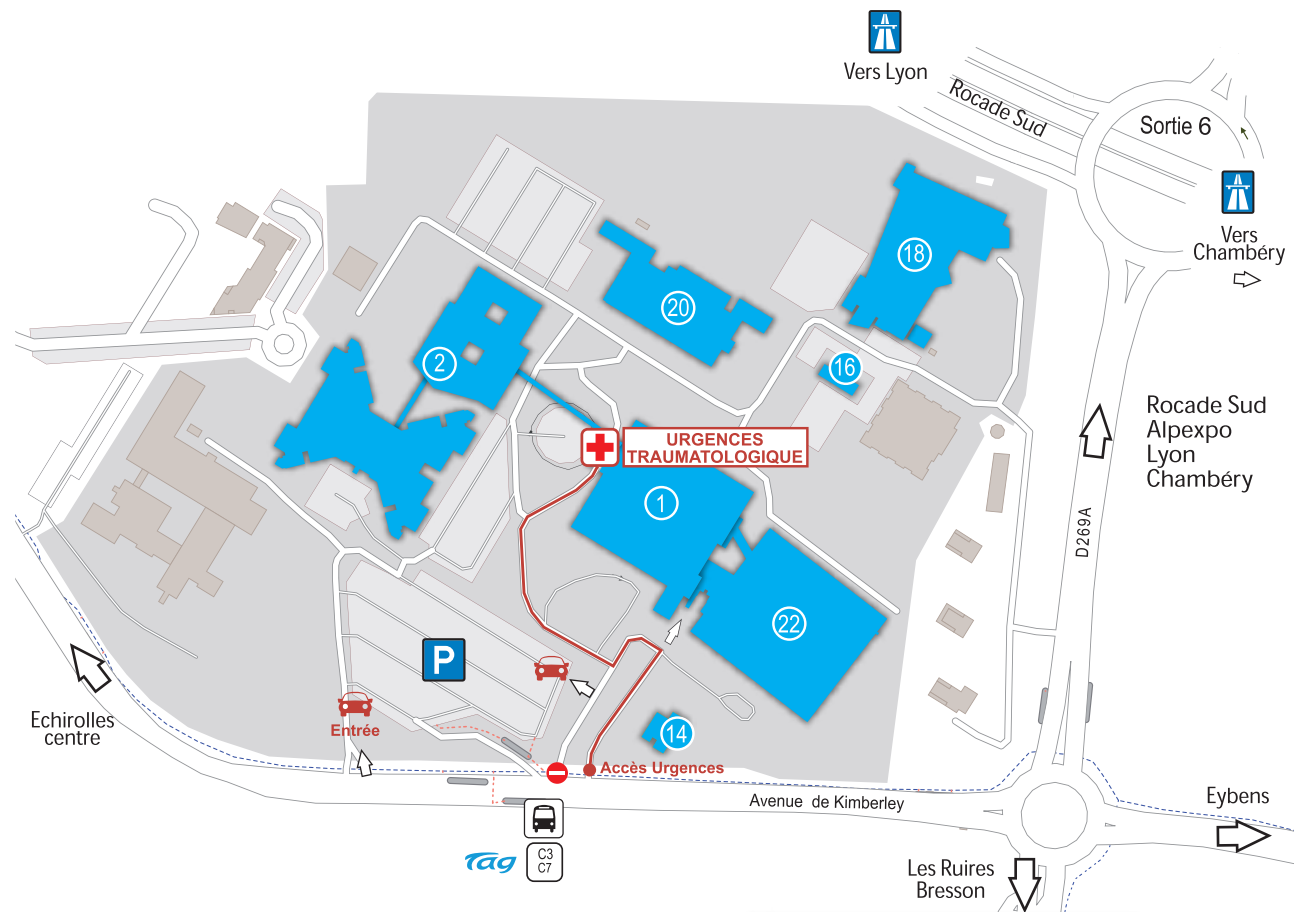
Tramway : ligne B, arrêt La Tronche, hôpital et arrêt hôpital Michallon

Bus : 13 - 41 - 42
 T85 - T82

P : de 7 h à 20 h - gratuité des 45 premières minutes

Centrale de réservation de taxis : 04 76 54 42 54

SITE SUD



- 1 Hôpital Sud : soins de l'appareil locomoteur et traumatologie du sport
- 2 Centre de Gériatrie Sud
- 14 Crèche garderie
- 16 Amicale du personnel
- 18 Blanchisserie
- 20 Unité Centrale de Production Culinaire
- 22 Institut de Rééducation

Bus : lignes C3 - C7

Roclade sud : sortie 6
 - de Lyon, sortie 6, Alpexpo, Grand Place, Hôpital Sud
 - de Chambéry, sortie 6, Eybens, les Ruires, Hôpital Sud, Alpexpo

Centrale de réservation de taxis :
 04 76 54 42 54

Fond de carte © les contributeurs d'OpenStreetMap

Janvier 2022

SITE DE VOIRON



- 1 Accueil - bureau des entrées - cafétéria
- 2 Aile «la Vouise» :
 - Administration
 - Consultations
 - Lieu de recueillement
 - Chambre funéraire
 - Pôle Femme-Enfant :
 - Maternité
 - Néonatalogie
 - Consultations
 - Urgences médicales pédiatriques
 - Pédiatrie
 - Chirurgie :
 - Générale
 - Gastroentérologie
 - Ambulatoire

- Médecine :
 - Gériatrique
 - Interne et polyvalente
- Orthopédie traumatologie
- 3 Aile «la Sure» :
 - Consultations
 - Radiologie
 - Urgences SMUR :
 - Service des urgences
 - Local SMUR
 - Unité d'hospitalisation de très courte durée
 - Hôpital de jour
 - Soins intensifs
 - Bloc opératoire

- Salle de naissance - Urgences maternité
- Locaux logistiques :
 - Magasin
 - Cuisine relais
 - Services biomédical et informatique
- Pharmacie et rétrocession
- Laboratoire et dépôt de sang



VOTRE ACCUEIL

VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Dès votre arrivée à l'hôpital, vous (ou la personne qui vous accompagne) devez vous rendre à un point d'accueil administratif, généralement situé dans le hall d'accueil de l'hôpital ou du pavillon, pour accomplir les formalités administratives en présentant les documents demandés (voir liste p.23).

L'enregistrement complet des informations vous concernant est primordial pour assurer la sécurité de vos soins et la prise en charge financière de votre séjour. Faute d'éléments, nous serions éventuellement amenés à vous facturer le coût de votre séjour.

Votre dossier administratif comprend les détails nous permettant de vous contacter, tels que votre numéro de téléphone (fixe et portable), adresse postale, adresse courriel. Sauf opposition spécifique de votre part, ces moyens de contact seront utilisés pour organiser votre suivi (rappels de rendez-vous au CHU par exemple) ou ultérieurement pour vous informer de nouveaux projets de recherche pouvant vous concerner.

Nous vous rappelons que si vous êtes salarié(e), vous devez prévenir votre employeur. Vous pourrez lui confirmer votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation établi par l'hôpital.

VOUS ARRIVEZ EN URGENCE

Aucune formalité ne retardera votre entrée. En revanche, il est impératif de régulariser votre dossier dès que possible et avant votre sortie, soit par un membre de votre entourage, soit par vous-même.

Accueil administratif pour les urgences :

- **site nord** : urgences adultes, urgences gynécologiques et obstétricales, et urgences pédiatriques ouvertes tous les jours, 24h/24,
- **site sud** : urgences traumatologiques et rhumatologiques, niveau 1, du lundi au samedi de 8h à 20h, le dimanche et les jours fériés de 13h à 20h.
- **site de Voiron** : urgences adultes, urgences gynécologiques et obstétricales et urgences pédiatriques ouvertes tous les jours, 24h/24.

EFFECTUEZ VOS FORMALITÉS D'ADMISSION AVANT VOTRE HOSPITALISATION

Lorsque votre hospitalisation est programmée après une consultation ou prévue après un premier séjour hospitalier, une admission administrative préalable peut être réalisée pour faciliter votre prise en charge et vous éviter ainsi les formalités administratives le jour de votre hospitalisation.

Différents points d'accueil administratif sont à votre disposition selon le site ou le service d'hospitalisation :

- **Hôpital Michallon** :
Hall Belledonne, du lundi au vendredi de 7h45 à 17h.
Hall Grésivaudan, (uniquement pour des consultations) du lundi au vendredi de 7h45 à 15h.
- **Hôpital Couple Enfant (HCE)** :
ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 16h45.
- **Pavillon de psychiatrie, Dominique Villars** :
ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h30.
- **Pavillon de neurologie** :
ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h20.
- **Hôpital Sud - Institut de rééducation - Centre de gérontologie sud** :
accueil commun dans le hall d'entrée du bâtiment Olympique (hôpital Sud), bureau des entrées, ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h15.
- **Hôpital de Voiron** :
hall principal, du lundi au vendredi de 8h à 17h30.
- **EPHAD de Coulevie** : bureau des entrées, du lundi au vendredi de 9h à 17h.

VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

DOCUMENTS NÉCESSAIRES

- votre pièce d'identité (carte nationale d'identité ou carte de séjour ; livret de famille pour les enfants qui n'ont pas encore de pièce d'identité),
- votre carte Sesam Vitale et l'attestation papier,
- la prise en charge de votre mutuelle,
- le carnet de santé (pour un enfant) ainsi que le certificat médical de votre médecin traitant,
- la convocation du service.

ET SI NÉCESSAIRE EN FONCTION DE VOTRE SITUATION :

- le volet 2 de la déclaration d'accident du travail,
- la notification d'éducation pour enfant handicapé,
- les carnets de soins gratuits,
- le carnet de maternité,
- pour les ressortissants étrangers de l'Espace Economique Européen et de la Suisse, il faut présenter la carte européenne d'assurance maladie pour éviter d'avoir à régler votre séjour. Pour les autres pays, il faut présenter toute attestation de prise en charge.

POUR VOTRE SÉJOUR, MUNISSEZ-VOUS DE :

- votre carte de groupe sanguin,
- les résultats de vos derniers examens, vos dernières ordonnances,
- votre linge personnel (plusieurs serviettes de toilette, pyjamas ou chemises de nuit, robe de chambre),
- vos affaires personnelles de toilette (brosse à dent, dentifrice, savon, peigne, rasoir...).

MYCHUGA : ACCÉDER À MES RÉSULTATS

Ce service permet d'accéder en ligne à vos résultats d'examen, vos comptes rendus et vos rendez-vous depuis votre domicile.

L'inscription doit être faite auprès d'un secrétariat médical ou d'un agent d'une banque d'accueil, durant votre séjour ou lors d'une consultation. Une fois le compte créé, vos codes confidentiels ainsi qu'un guide d'utilisation vous seront remis. Ce service est gratuit.

En savoir plus :
www.chu-grenoble.fr / Espace patient



VOTRE BONNE IDENTIFICATION EST ESSENTIELLE POUR VOTRE SÉCURITÉ

L'exactitude de votre identité est essentielle pour éviter toute erreur de dossier et donc toute erreur médicale.

Déclinez votre identité à l'admission et chaque fois que nécessaire : Nom de naissance, 1^{er} prénom de naissance et date de naissance.

Merci de vérifier les informations inscrites sur l'ensemble des documents qui vous sont remis : feuille de circulation, étiquettes, ordonnances...

Si vous constatez une erreur quant à votre identité, signalez-la immédiatement à un professionnel, notamment : faute d'orthographe sur votre nom, nom de naissance ou prénom, date de naissance erronée.

Cette identité doit être exactement la même que celle inscrite sur votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour). L'inscription d'un nom ou d'un prénom différent de ceux figurant sur la pièce d'identité est strictement impossible.

Si votre pièce d'identité a été modifiée depuis une hospitalisation précédente (changements nom d'usage, adresse), merci d'indiquer au bureau des entrées votre ancienne identité afin qu'il puisse vous retrouver dans le système informatique de l'établissement et de mettre à jour les données vous concernant.

Un bracelet d'identification est posé à toute personne hospitalisée, il permet une identification fiable à chaque étape de la prise en charge. Pour des raisons de sécurité, il vous est fortement conseillé d'accepter le port de ce bracelet après avoir vérifié que les renseignements qu'il comporte sont exacts.

Les professionnels du CHU vérifieront votre identité lors de chaque soin : ils vous demanderont de prononcer votre identité et consulteront votre bracelet d'identification. Signalez à un professionnel si les informations inscrites sur le bracelet sont effacées.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Ils correspondent au coût des soins, incluant par exemple les médicaments, les différents examens (radiologiques...), les actes médicaux, les prothèses...

Si vous êtes assuré(e) social(e) français(e), vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale de 80 à 100 %, selon la situation.

Les frais sont intégralement couverts par l'Assurance maladie pour certaines personnes.

Dans les autres cas : le « ticket modérateur », soit 20 % du prix de la journée d'hospitalisation, reste à votre charge. Il peut être pris en charge par certaines mutuelles.

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ(E) SOCIAL(E)

Si vous n'êtes pas assuré social, l'assistant social du service pourra vous aider dans les démarches à réaliser pour obtenir une prise en charge. Les agents du bureau des entrées peuvent également vous apporter des informations concernant vos droits. Si vous n'êtes pas résident en France, adressez-vous au bureau des patients internationaux pour connaître les modalités de facturation.

internationalpatients@chu-grenoble.fr

POUR LES PLUS DÉMUNIS, IL Y A DES SOLUTIONS

Il existe une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) située à proximité immédiate de l'arrêt de tramway « Grand Sablon ». La PASS permet aux personnes en grande difficulté sociale de bénéficier de consultations de médecine générale et d'accéder aux soins.

VOUS DÉSIREZ UNE CHAMBRE INDIVIDUELLE ?

Dans la plupart des unités, il est possible, selon les disponibilités et hors nécessité médicale, de bénéficier d'une chambre individuelle.

Ce confort supplémentaire est facturé. La plupart des mutuelles complémentaires prennent en charge, en totalité ou en partie, ces suppléments. En fonction de cette prise en charge, les frais pourront être directement facturés auprès de la mutuelle concernée. La différence de coût, s'il y en a une, vous sera facturée.

Pour demander une chambre individuelle, signalez votre choix au secrétariat médical, au moment de votre prise de rendez-vous.

LA PARTICIPATION POUR ACTES COÛTEUX

Cette participation, d'un montant de 24 €, est applicable lorsqu'un acte d'un tarif supérieur ou égal à 120 € est réalisé durant le séjour. Cette participation ne s'applique qu'une seule fois par séjour. Ce montant peut être pris en charge par votre mutuelle.

L'ACTIVITÉ PRIVÉE AU CHU

Certains médecins du CHU ont choisi d'exercer une activité à titre privé au sein de l'hôpital. Si vous souhaitez être hospitalisé(e) dans ce cadre, vous devez en faire la demande écrite à l'aide d'un imprimé qui vous sera remis par le secrétariat, le cadre de santé, ou le médecin du service dans lequel vous vous trouvez.

Le montant des honoraires des activités privées est affiché dans les salles d'attente de chaque service. Qu'ils soient conventionnés ou libres, ces honoraires sont, soit directement payés au médecin, soit réglés auprès de l'administration hospitalière. Votre caisse de sécurité sociale et votre mutuelle vous rembourseront selon les tarifs en vigueur.

LE FORFAIT HOSPITALIER

Le forfait hospitalier qui constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières peut être pris en charge par votre organisme complémentaire (mutuelle, assurance...) si votre contrat le prévoit.

LE PAIEMENT DE VOS FRAIS DE SÉJOUR

Après votre hospitalisation, la facture correspondant aux frais restant à votre charge directe sera adressée à votre domicile afin que vous en assuriez le règlement auprès de la trésorerie principale du CHU, service du Trésor Public.



LE FORFAIT PATIENT URGENCES

Dans le cadre de la réforme de la prise en charge des soins aux urgences, à compter du 1^{er} janvier 2022, pour chaque prise en charge aux urgences non suivie d'une hospitalisation dans un service de médecine, de chirurgie, d'obstétrique ou d'odontologie au sein du CHUGA, le Forfait Patient Urgences (FPU) vous sera facturé.

Le FPU est fixé à 19,61 €. En fonction de votre situation, il peut être minoré à 8,49 € ou exonéré.

Le FPU peut être pris en charge en tout ou partie par la complémentaire santé, la complémentaire santé solidaire ou l'aide médicale d'État.

Il peut être réglé immédiatement à votre sortie.

MODALITÉS DE PAIEMENT

À GRENOBLE :

- sur le site de Michallon, du lundi au vendredi de 9h15 à 17h00 ;
- à l'Hôpital Couple Enfant, du lundi au vendredi de 8h55 à 16h45 ;
- sur le site Sud, du lundi au vendredi 8h00 à 17h00 et le samedi de 14h00 à 17h00 ;

À VOIRON : du lundi au vendredi de 8h à 16h30.

En dehors de ces horaires, ou lorsque la facture ne peut pas être établie immédiatement, la trésorerie du CHU Grenoble Alpes vous adressera une facture à votre domicile.

Cette facture est payable en ligne sur le site : www.chu-grenoble.fr ou le site : www.ch-voiron.fr, par chèque à l'ordre du trésor public, par virement bancaire ou aux guichets de la trésorerie.



©AgenceWitty

VOTRE SÉJOUR

LES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

LA VIE À L'HÔPITAL






AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, OBSERVATIONS
OU PROPOSITIONS

VOS INTERLOCUTEURS
AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

LES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

Le personnel qui vous prend en charge lors de votre hospitalisation est réparti en plusieurs catégories travaillant toutes pour vous offrir des soins et des prestations de qualité. Vos interlocuteurs portent une blouse et un badge de couleur vous permettant de les identifier :

-  **Rouge** Membre du corps médical et pharmaceutique.
-  **Vert** Cadre de santé, infirmier, diététicien, manipulateur en électroradiologie, kinésithérapeute, orthophoniste, puériculteur, psychologue, ergothérapeute, technicien de laboratoire...
-  **Bleu** Aide-soignant, auxiliaire de puériculture, ambulancier.
-  **Jaune** Agent hôtelier, brancardier, intendant, coursier.
-  **Blanc** Étudiant, toutes les fonctions administratives et techniques.

LES ÉQUIPES DE SOINS

L'équipe médicale

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

L'équipe paramédicale

- Le cadre de santé est responsable du bon fonctionnement de l'unité de soins dans laquelle vous vous trouvez.

Il est votre interlocuteur pour tout problème ou renseignement concernant votre séjour dans son service.

- L'infirmier dispense les soins qui vous sont nécessaires et applique les prescriptions.
- L'aide-soignant et l'auxiliaire de puériculture assistent l'infirmier et veillent à votre confort ou celui de votre enfant.
- L'agent des services hospitaliers seconde l'aide-soignant dans les tâches hôtelières et est chargé de l'hygiène des locaux.

- Les agents chargés des transports, ambulancier et brancardier, facilitent vos déplacements entre les différents services et les différents sites du CHU.

De nombreux autres professionnels (plus de cent corps de métiers) contribuent également à la qualité de votre séjour : personnel de rééducation, socio-éducatif, de pharmacie, de laboratoire, de radiologie, de cuisine, de blanchisserie, administratif, technique...



Les étudiants

Les étudiants en médecine et en pharmacie, les étudiants sage-femme et paramédicaux, sont de futurs professionnels de santé qui peuvent dispenser certains soins sous le contrôle de médecins et de soignants.

Tous les personnels de l'hôpital sont tenus au respect du secret professionnel et de la confidentialité.

LA VIE À L'HÔPITAL

L'ACCUEIL DE VOS PROCHES

Vos parents et votre entourage sont les bienvenus pour vous rendre visite durant votre période d'hospitalisation. Il leur est recommandé de suivre certaines indications :

- respecter les heures de visites,
- ne pas apporter de fleurs ou de plantes pour des raisons d'hygiène dans certaines unités,
- les enfants de moins de 15 ans ne sont généralement pas admis pour les visites. Il est utile de demander des informations sur ce sujet au préalable,
- ne pas fumer, ni vapoter (e-cigarette),
- respecter le repos des autres patients en évitant le bruit,
- ne pas dépasser le nombre de personnes accompagnantes autorisées selon la réglementation des unités,
- ne pas s'asseoir sur les lits.

Dans certaines unités, une réglementation particulière peut s'appliquer, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. Si vous ne voulez pas recevoir de visite et souhaitez conserver l'anonymat, faites-le savoir au cadre de santé.

Une cafétéria est accessible au public sur chaque site. Des distributeurs de boissons ainsi que de nourriture et de friandises sont également à disposition dans les halls d'accueil.

LES PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT

Selon votre état de santé, un membre de votre famille pourra prendre ses repas dans votre chambre, mais aussi passer une ou plusieurs nuits auprès de vous. Les frais de cette prestation seront à votre charge.

LES LIEUX D'ACCUEIL POUR LES FAMILLES

Il existe des structures spécialisées dans l'accueil de vos proches. Gérées par des associations, ces « maisons d'accueil » permettent de trouver hospitalité et réconfort dans un cadre familial, non loin du CHU, avec un tarif avantageux. Il existe deux structures de ce type localisées sur le site nord :

Maison familiale hospitalière, située place de l'Eglise, 38700 La Tronche.

À quelques minutes du centre hospitalier, un système de navette est organisé entre la maison familiale hospitalière et l'hôpital Michallon. Tél. 04 76 42 26 68.

Maison des parents, située dans l'enceinte du CHU, permet aux parents dont les enfants sont hospitalisés d'avoir une chambre. Vous pouvez avoir plus d'informations auprès du cadre de santé ou en joignant la maison des parents. Tél. 04 76 89 35 39.

LES REPAS

Confectionnés par le service restauration au sein de l'établissement, les repas sont habituellement servis aux horaires suivants : 7h, 12h et 18h dans votre chambre. L'état nutritionnel des patients étant une préoccupation du CHU, l'ensemble des équipes diététiques et de restauration propose des repas variés en fonction de vos besoins. Il vous sera notamment proposé de composer un petit déjeuner complet (sauf avis médical contraire). **Pour toute question concernant votre repas, n'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante.**

PROMENADE

Les promenades sont possibles à l'intérieur de l'hôpital, si votre médecin vous y autorise. Prévenez systématiquement l'équipe soignante lorsque vous quittez votre chambre, même pour un court moment.

LA PERMISSION DE SORTIE

Durant votre séjour hospitalier, et selon votre état de santé, un médecin de l'unité peut vous accorder une autorisation de sortie temporaire. La durée maximale de cette autorisation est de 48 heures.

ACCÈS INTERNET

Le CHU Grenoble Alpes vous propose un accès wifi gratuit, intitulé « Wifi-hôpital ».

Lors de l'ouverture de votre navigateur Internet, vous devez saisir un numéro de téléphone, sur lequel vous sera envoyé un mot de passe.

Vous devez ensuite saisir le couple d'identifiant (numéro de téléphone + mot de passe attribué) pour accéder au réseau wifi.


Votre mot de passe est valable une semaine. Ensuite, il vous faudra en demander un nouveau.

(le numéro de téléphone n'est utilisé que pour l'envoi du mot de passe et l'identification de l'utilisateur pour sa connexion et n'est utilisé pour aucun autre usage.)

COURRIER

Pour recevoir plus rapidement votre courrier, il est important de donner à vos correspondants votre adresse complète selon les modèles suivants :

CHU Grenoble Alpes
 M./M^{me}
 Unité
 CS 10217
 38043 Grenoble Cedex 9



Site de Voiron : préciser "Hôpital de Voiron" en dessous de "CHU Grenoble Alpes"

Vous pouvez également envoyer du courrier, préalablement affranchi à vos frais :

- en le déposant dans les boîtes aux lettres situées dans les halls d'accueil de l'hôpital Michallon, celui des urgences de l'hôpital Sud, et sous le porche de l'Hôpital Couple Enfant (HCE),
- en le remettant à l'équipe soignante.

TÉLÉVISION ET TÉLÉPHONE

Toutes les chambres du CHU Grenoble Alpes possèdent une télévision et un téléphone. Pour leur mise en service, vous devez vous rendre dans les différents points d'accueil.

Site Nord :

- à l'accueil de l'Hôpital Michallon, hall Belledonne, au rez-de-chaussée haut.
- à l'accueil de l'Hôpital Couple Enfant (HCE).

Site Sud :

- à la régie TV de l'hôpital Sud, hall Olympique.

Les jours et horaires d'ouverture sont précisés sur l'écran d'accueil de votre TV.

Site de Voiron :

- auprès des hôtesses pendant les horaires d'ouvertures de la cafétéria (Entre parenthèse, hall principal au rez-de-chaussée)
- Sur internet : www.sulpice-sante.tv

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, composez le 65 999 depuis le poste de votre chambre pour les sites Nord et Sud ou le 09 69 32 09 93 pour le site de Voiron.

• Télévision

L'accès est payant. Des forfaits à la journée, à la semaine ainsi qu'au mois vous sont proposés.

• Téléphone

La mise en service de votre ligne téléphonique directe est immédiate, dès les frais de mise à disposition réglés. Vous seront alors attribués :

- un code confidentiel, que vous composerez avant tout numéro extérieur que vous souhaitez appeler,
- un numéro de ligne directe ou vous pouvez être joint de l'extérieur tous les jours entre 7h30 et 22h.

L'utilisation du téléphone portable dans les chambres est autorisée, sous réserve de ne pas gêner les autres patients ni le bon déroulement des soins. Cependant, celui-ci reste sous votre entière responsabilité. Ces appareils peuvent perturber certains dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques. Il est utile à ce sujet de se renseigner auprès du service.

BOUTIQUES, CAFÉTÉRIA ET PRESSE

Selon le site où vous êtes hospitalisé(e), vous pourrez trouver un certain nombre de commerces utiles :

Site Nord :

- **Cafétéria Relais H** : hall Vercors, hôpital Michallon et hall d'accueil Hôpital Couple Enfant (HCE),
- **Presse** : hall Belledonne, rez-de-chaussée haut, hôpital Michallon,
- **Salon de coiffure** : accès depuis le parking Belledonne par le couloir du RDC bas, Hôpital Michallon. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, une coiffeuse peut dans certains cas intervenir dans votre chambre d'hospitalisation.

Site Sud :

- **Boutique Relais H** (cafétéria et presse),
- **Salon de coiffure** au rez-de-jardin de l'institut de rééducation, tous les mercredis de 10h à 18h (06 26 80 84 90),
- **Esthéticienne**, prestation au lit du patient.

Site de Voiron :

- Cafétéria Entre parenthèses : hall principal

BIENS ET OBJETS DE VALEUR

Ne gardez ni argent, ni bijou, ni objets de valeur. Laissez-les à votre famille. L'hôpital est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire.

Toutefois, si vous portez sur vous des objets de valeur ou des moyens de règlement, vous avez la possibilité de les déposer, après inventaire, dans le coffre de l'établissement.

Le CHU ne peut être tenu responsable en cas de vol, de perte ou de détérioration de vos objets de valeur que vous n'auriez pas déposés dans le coffre.

BIBLIOTHÈQUE

Les bibliothécaires bénévoles vous proposent un prêt gratuit de livres durant votre séjour. La distribution a lieu aux heures de permanence des bibliothèques. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, une distribution est effectuée par leurs soins dans tous les services une fois par semaine. Pour les contacter, composez depuis le poste de votre chambre.

- **Site Nord** : hall Vercors, hôpital Michallon, le lundi de 13h à 16h30 et du mardi au vendredi de 13h30 à 16h30. Tél. 04 76 76 47 90

- **Site Sud** : rez-de-jardin de l'institut de rééducation, le lundi, mardi et vendredi, de 14h30 à 17h. Tél. 04 76 76 05 47

ACTIVITÉS CULTURELLES

Dans le cadre du programme régional « l'Hôpital autrement : Culture et Santé », soutenu par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la direction régionale des affaires culturelles de la Région Auvergne-Rhône Alpes, le CHU Grenoble Alpes propose chaque année de nombreuses activités et manifestations culturelles pour les patients et les personnels : concerts, expositions, spectacles vivants, ateliers art plastique, séances de lecture...

AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

LE SERVICE SOCIAL

Il a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les usagers et leur famille, mais aussi de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale. Il assure aussi la coordination avec d'autres institutions, services sociaux ou médico-sociaux. À votre demande, l'assistant(e) social(e) peut se rendre dans votre chambre ou vous rencontrer, vous et votre famille.

Service social : 2^e étage du pavillon Saint Eynard – Site nord : Tél. 04 76 76 51 35

Site de Voiron : au rez-de-chaussée, consultation La Vouise – Tél : 04 76 15 61 59

DIFFICULTÉS POUR S'EXPRIMER EN FRANÇAIS

Si vous avez des difficultés à vous exprimer en français, il est conseillé de venir accompagné avec une personne pouvant vous aider à vous exprimer.

HYGIÈNE

Pour vous protéger et participer à la prévention des infections, des règles d'hygiène simples sont à respecter.

Pratiquez une hygiène des mains régulière : lavage des mains ou friction avec du gel hydro-alcoolique, après être allé(e) aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de votre chambre. Réalisez votre toilette quotidienne avec du savon liquide, du linge propre.

Pratiquez un brossage des dents ou un entretien des prothèses dentaires au moins 2 fois par jour.

Respectez les consignes diffusées par les équipes soignantes lors d'une intervention chirurgicale, lors d'examen ; si vous êtes porteur de cathéters, sondes, drains, plaies : ne pas les toucher et signalez toute douleur.

Pour votre information : l'eau du robinet est potable et les draps sont changés au moins 1 fois par semaine et à chaque départ de patient.

Une question d'hygiène ? Faites appel aux soignants.

L'UNITÉ POUR LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

Un pôle d'accueil et de soins pour les sourds a été mis en place au CHU Grenoble Alpes. Il comprend une équipe pluridisciplinaire, des consultations de médecine générale, un accueil bilingue (Langue des signes française) par des professionnels sourds et entendants mis à la disposition de tous les services.

Service pluridisciplinaire de médecine :

Email : accueil.sourds@chu-grenoble.fr
 SMS 06 74 08 74 45 / Fax 04 76 76 89 99
 Tél. 04 76 76 50 41

LES GILETS BLEUS

Des agents se relaient tous les jours, week-ends et jours fériés, pour orienter et accompagner les usagers de l'hôpital Michallon durant les grands travaux de modernisation du CHUGA.

LES AUMÔNIERS

Les aumôniers (chrétiens, protestants, musulmans et autres religions) sont disponibles pour visiter, à leur demande, toute personne hospitalisée ou sa famille. Ils proposent une présence, une écoute et un soutien spirituel et/ou religieux. Une équipe inter-religieuse est présente sur chacun des sites. Un espace de silence et de recueillement est également accessible.

Vous pouvez contacter le service aumônerie :

- soit directement :

Site Nord : 04 76 76 53 05

Site Sud : 04 76 76 58 63

Site de Voiron : 04 76 15 60 40

(laissez un message vocal avec nom, service et n° de chambre, et/ou votre n° téléphone).

- soit par l'intermédiaire du personnel soignant qui transmettra votre demande.

Pour plus de renseignements, une plaquette d'information sur l'aumônerie est disponible auprès des soignants.

LA SCOLARITÉ ENFANTS ET ADOLESCENTS

Le lycée-collège à l'hôpital, en partenariat avec le rectorat et le milieu associatif, permet aux jeunes patients de poursuivre leur scolarité grâce à des professeurs qualifiés qui assurent un suivi personnalisé.

LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

Vous ou votre famille avez besoin de soutien ou tout simplement d'une information ?

De nombreuses associations de bénévoles interviennent dans le cadre d'une convention avec l'établissement. Elles contribuent à votre accueil, votre soutien et votre accompagnement, ainsi qu'à celui de votre entourage. Certaines d'entre elles sont regroupées au sein du Comité de Liaison des Associations de Bénévoles à l'Hôpital (CLABH).

Le CLABH regroupe et forme les bénévoles de 27 associations afin de favoriser l'humanisation, l'écoute et le respect dans les relations avec les personnes hospitalisées et leur famille.

Pour tout renseignement : 06 43 72 01 16
ou clabh2@chu-grenoble.fr

UNE INFORMATION, UN PROBLÈME, UNE DIFFICULTÉ ?

Dans tous les cas vous pouvez vous adresser :

- Au service de la gestion des dossiers, pour toute information sur la facturation de vos frais d'hospitalisation : **Site Nord** : 04 76 76 50 61 - **Site Sud** : 04 76 76 52 55 - **Site de Voiron** : 04 76 15 61 54
- Au service contentieux, en cas de problème au sujet de votre facture : **Site Nord** : 04 76 76 50 62 - **Site Sud** : 04 76 76 52 55
- Au service des étrangers, pour résoudre les difficultés que rencontrent les patients ne résidant pas en France : Hôpital Michallon – Hall Belle-donne – Tél. : 04 76 76 50 57

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT(E) OU VOUS AVEZ DES SUGGESTIONS À FORMULER

Vous pouvez adresser un courrier à :

Mme la Directrice générale

du CHU Grenoble Alpes,

CS 10217

38043 Grenoble Cedex 9.

Une enquête sera menée et une réponse vous sera apportée. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous aurez la possibilité de saisir le médiateur médical ou paramédical. La Commission des Usagers (CDU) sera informée de son avis.

Dans tous les cas, vous serez informé(e) des suites données à votre réclamation.

LA COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CCI) RHÔNE-ALPES

235, cours Lafayette - 69451 Lyon - Tél. 04 72 84 04 50 Fax 04 72 84 04 59 - Email : rh-alp@commissions-crci.fr

Si vous pensez être victime d'un dommage grave imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou

de soin, vous pouvez saisir la CCI. Elle a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges opposant l'utilisateur à l'établissement hospitalier.

Pour tout renseignement sur la constitution de votre dossier auprès de cette commission, un numéro vert a été mis en place : 0 800 779 887.

VOS INTERLOCUTEURS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LES MÉDIATEURS

Cette direction est à votre écoute et peut vous recevoir sur rendez-vous (au 04 76 76 75 94).

Des médiateurs médicaux et paramédicaux peuvent aussi vous accompagner dans votre démarche.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU veille à ce que vos droits soient respectés et vous aide dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre réclamation, vos plaintes ou votre satisfaction. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

La CDU est composée de quatre représentants des usagers (2 titulaires et 2 suppléants) et dispose d'un représentant au conseil de surveillance.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Obligatoirement membres d'associations agréées et désignées par l'ARS, les représentants des usagers participent aux différentes instances du CHU. Leurs missions sont de défendre les intérêts et les droits des usagers et de participer aux évolutions du système de santé. Ils peuvent être contactés par courrier adressé à la direction générale qui le leur transmettra, ou par courrier électronique :

RepresentantdesUsagers@chu-grenoble.fr

RepresentantsUsagersVoiron@chu-grenoble.fr

LE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Il est votre contact privilégié pour toute question concernant vos données personnelles et pour exercer vos droits Informatique et Libertés.

Contact : protection-donnees@chu-grenoble.fr

ou par courrier : CHU Grenoble Alpes

Délégué à la protection des données

CS 10217 - 38043 Grenoble CEDEX 9

Article R1112-92 à 94 du code de la santé publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils seront simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre

ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



VOTRE
SORTIE

La décision de votre sortie et de ses modalités revient au médecin qui vous a pris en charge. Vous pourrez rentrer directement à votre domicile si votre état le permet, ou bénéficier d'une convalescence dans un établissement spécialisé sur prescription médicale.

Si le patient est mineur, son responsable légal doit être présent le jour de sa sortie, muni d'une pièce d'identité.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin, il vous sera demandé, après avoir été informé(e) des risques encourus, de signer une attestation qui décharge l'hôpital de toutes responsabilités sur d'éventuelles complications de votre état de santé.

LES FORMALITÉS DE SORTIE

Au moment de quitter l'établissement, il vous sera remis tous les documents permettant la continuité des soins à domicile (ordonnance, soins infirmiers ou de rééducation), et tous les papiers nécessaires au suivi administratif.

Vous obtiendrez également un bulletin de situation précisant la durée d'hospitalisation. Un compte rendu de votre hospitalisation sera transmis à votre médecin traitant.



LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE TRANSPORT

La prise en charge des frais de transport est réglementée par la caisse d'assurance maladie. Elle est liée à une prescription médicale.

Si votre état de santé le nécessite, le médecin réalisera une prescription médicale. Il déterminera également le mode de transport en fonction de votre état de santé (ambulance, VSL, taxi, frais personnels de déplacement...).

Aucune prescription de transport ne pourra vous être remise après la réalisation de celui-ci. Sur la base de cette prescription médicale préalable, vous pouvez faire appel à la société de votre choix. Une liste des sociétés de transports sanitaires est à votre disposition dans les unités de soins.

SI VOUS DEVEZ REVENIR APRÈS VOTRE HOSPITALISATION

Après votre hospitalisation, vous pouvez être amené(e) à revenir au CHU, mais cette fois-ci en consultation externe. Lors de votre sortie, le service de soins vous remettra un document avec toutes les démarches et informations nécessaires concernant cette consultation.

L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HÀD)

Selon votre état de santé, une hospitalisation à domicile peut vous être proposée.

Ce service hospitalier permet d'assurer, dans votre lieu de vie habituel, et sous la responsabilité de votre médecin traitant, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés.

UNE STRUCTURE D'ACCOMPAGNEMENT

Relais Audavie,
60 boulevard Joliot Curie, 38600 Fontaine

Le Relais Audavie propose un hébergement temporaire en studio, avec des professionnels pour vous accompagner dans votre quotidien et vos démarches de retour à domicile. Ce service est payant et à la charge du patient.

Tél. 09 54 50 32 96 - mail. contact@relaisaudavie.org



Vous êtes touché(e) par un cancer ?

Le Comité de l'Isère de la Ligue contre le cancer
peut vous aider et vous propose des soins de support,
un soutien social et financier

Les soins de support pour mieux vivre les effets du cancer



SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Consultations individuelles avec une psychologue spécialisée, pour les personnes malades et pour les proches



AIDE SOCIALE ET FINANCIÈRE

Sur la demande de travailleurs sociaux, possibilité de soutien financier ponctuel



ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTÉES

Séances bi-hebdomadaire d'activités physiques adaptées : gym douce, méditation, marche... avec des professionnels formés à l'APA



ACTIVITÉS AUTOUR DE L'ALIMENTATION

Entretien-conseil individuel. Atelier conseil collectif avec une diététicienne du réseau onco-diet



ISÈRE

Pour vous renseigner, vous inscrire :

☎ 04 76 47 63 63 ✉ cd38@ligue-cancer.net



VOS DROITS ET DEVOIRS

LA CONFIDENTIALITÉ ET LE SECRET
PROFESSIONNEL

LE DROIT À L'INFORMATION
ET AU CONSENTEMENT

LES SOINS SANS VOTRE CONSENTEMENT
EN PSYCHIATRIE

LES MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

LA RECHERCHE MÉDICALE

VOS DEVOIRS

La charte de la personne hospitalisée et la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé fixent vos droits et devoirs durant votre hospitalisation.

Le résumé de la charte est inclus dans ce livret d'accueil.

LA CONFIDENTIALITÉ ET LE SECRET PROFESSIONNEL

L'hôpital est tenu de garantir le secret de l'ensemble des informations vous concernant. Tous les professionnels, salariés ou bénévoles, qui interviennent au sein du CHU, sont tenus à ce secret. Il est possible de demander à ce que votre présence au sein d'un service de soins ne soit pas communiquée.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous possédez des droits concernant vos données personnelles : accès, rectification, et opposition sauf en cas d'obligation légale. Pour exercer vos droits, contactez le Délégué à la protection des données : protection.donnees@chu-grenoble.fr ou par courrier : CHU Grenoble Alpes Délégué à la protection des données CS 10217 38043 Grenoble CEDEX 9

Si vous estimez, après l'avoir contacté, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par courrier postal.



LE DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé dès que vous le souhaitez. Ces informations porteront sur les examens, les traitements, les actes de prévention ainsi que sur leur utilité, leurs conséquences et leurs risques éventuels.

Toutes ces informations vous seront transmises personnellement par le praticien. À votre sortie, vous recevrez les éléments utiles pour la continuité de vos soins.

Votre médecin traitant, ou le médecin désigné par votre famille, sera tenu informé de votre état de santé par le service hospitalier.

VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations médicales vous concernant et qui ont été recueillies par les professionnels hospitaliers sont rassemblées dans votre « dossier patient ».

Pour consulter ce dossier ou en obtenir une copie, vous pouvez :

- Télécharger l'imprimé « communication d'informations de santé » sur le site Internet du CHUGA,

- Faire une demande écrite adressée à Mme la Directrice générale du CHU Grenoble Alpes CS 10217

38043 Grenoble Cedex 9,

- Contacter le 04 76 76 50 28.

Site de Voiron :

- Remplir le formulaire et l'envoyer à : CHU Grenoble Alpes - Hôpital de Voiron Cellule de communication du dossier médical CS 10217

38043 Grenoble Cedex 9,

- Contacter le 04 76 15 61 93.

Afin de respecter le secret médical, le formulaire « communication d'informations de santé » et certaines pièces justificatives devront nous être retournés. Après validation de votre demande, vous pourrez soit venir consulter votre dossier sur place, soit obtenir des copies avec envoi à votre domicile ou chez votre médecin traitant. Dans ce dernier cas, vous aurez à charge les coûts de reproduction et d'envoi.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez confiance (famille, ami, médecin...). Cette personne, considérée par l'établissement comme « personne de confiance » aura pour attribution, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté de recevoir les informations nécessaires à votre prise en charge, et de rendre compte de votre volonté. Son témoignage prévaudra alors sur tout autre témoignage. Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut vous accompagner dans les démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Votre désignation est valable pendant toute la durée de votre hospitalisation. Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment. Un formulaire de désignation est disponible dans tous les services, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements,

rapporter vos effets personnels, votre courrier, contacter votre famille...). La personne à prévenir peut être la même que la personne de confiance si vous le souhaitez.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos volontés de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou des actes médicaux. Elles mentionnent également ce qui est important pour vous en termes de qualité de vie et de prise en charge. Il s'agit d'un document écrit, daté, facilement authentifiable qui est valable sans limite de temps. Vous pouvez mettre à jour vos directives anticipées à tout moment. Il est important que vous signaliez à l'équipe soignante leur existence ainsi que les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées. Il est également possible d'en faire une copie et de la remettre directement à l'équipe soignante. L'équipe médicale peut vous aider dans leur rédaction si vous le souhaitez.



LES SOINS SANS VOTRE CONSENTEMENT EN PSYCHIATRIE

La loi prévoit que les personnes soignées en psychiatrie disposent des mêmes droits liés à l'exercice des libertés que ceux qui sont reconnus aux malades soignés pour d'autres causes. L'hospitalisation et les soins délivrés avec le consentement libre et éclairé du patient sont la règle. Toutefois, les dispositions du code de la santé publique prévoient la possibilité de soins sans consentement si la personne présente des troubles mentaux qui rendent impossible son consentement, et que son état impose des soins immédiats assortis d'une surveillance constante en milieu hospitalier. Sur décision du directeur de l'établissement, et dans des conditions de légalité strictes, la personne peut être admise alors en soins psychiatriques soit « à la demande d'un tiers » ou « en cas de péril imminent », soit « sur demande du représentant de l'Etat ». Dans tous les cas, elle bénéficie

d'une prise en charge et des soins spécifiques, ainsi que d'un contrôle administratif et juridique rigoureux. Une audience par le Juge des Libertés est prévue avant le 12^{ème} jour.

La personne hospitalisée sans consentement peut demander le conseil d'un avocat ou d'un médecin extérieur à l'établissement. Elle peut contester la décision par courrier auprès de plusieurs instances : le Tribunal de Grande Instance, le Tribunal Administratif, le Juge des Libertés et de la Détention, la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP).

LES MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

Si vous prenez habituellement des médicaments, pensez à apporter vos ordonnances quand vous entrez à l'hôpital. Si vous avez des traitements particuliers (médicaments sous ATU, médicaments en essais cliniques,...) vous pouvez les apporter en petite quantité afin de faciliter la continuité du traitement. Votre traitement actuel sera évalué par les prescripteurs et peut-être modifié. Afin d'éviter tout risque d'interactions ou de surdosage avec les médicaments qui vous seront

prescrits pendant votre séjour, signalez et remettez aux équipes médicales et soignantes les ordonnances et les médicaments que vous avez apportés avec vous. Ils vous seront rendus à votre sortie. N'hésitez pas à poser vos questions sur les traitements que vous aurez à prendre : les médecins, les soignants et les pharmaciens sont là pour vous répondre.

Une plaquette d'information est à votre disposition auprès de l'équipe soignante.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Code de la Santé Publique, article L1110-5.

Cette prise en charge est coordonnée par le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD). Ce comité transmet annuellement un bilan à la commission des usagers.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, aiguë chronique ou en lien avec un soin (toilette, pansement, ponction,...), c'est possible. Les soignants sont à votre écoute pour vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en répondant à vos questions,
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,

- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés (médicamenteux et approches complémentaires non médicamenteuses),
- avec l'aide de l'infirmière « ressource douleur ».

Le CHUGA dispose d'un centre de la douleur de l'adulte et de l'enfant qui collabore avec l'ensemble des services du CHUGA, quels que soient votre âge ou votre pathologie.

Les équipes soignantes sont là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Vous avez mal ? Votre douleur, parlons-en !
Votre opinion est essentielle, exprimez-la en renseignant l'enquête de satisfaction à la fin de votre séjour.

CENTRE DE LA DOULEUR DE L'ADULTE ET DE L'ENFANT

Site nord : Pavillon Chissé – Tél. 04 76 76 52 13.

Du lundi au jeudi de 9 h à 12 h et de 14 h à 16 h 50. Le vendredi de 9 h à 12 h.

Consultation sur rendez-vous et prescription médicale.

Site de Voiron : Consultations La Vouise - Tél 04 76 15 61 60

Consultation sur rendez vous (Praticiens hospitaliers, IDE ressources douleur, Psychologues)

LA RECHERCHE MÉDICALE

Le CHUGA met en œuvre un Entrepôt de Données de Santé (EDS). Il regroupe les données de santé générées au cours de votre prise en charge et sera utilisé pour des projets d'amélioration de la prise en charge des pa-

tients, de recherche ou de pilotage de l'établissement. Le site internet du CHUGA (<https://www.chu-grenoble.fr/content/entrepot-de-donnees-de-sante-edsII>) détaille l'utilisation de l'EDS et la liste des projets acceptés.

Par ailleurs, les données de votre dossier médical, ainsi que vos échantillons biologiques, peuvent être utilisés, sauf opposition de votre part, à des fins de recherche médicale (aucun test génétique ne sera réalisé sans votre accord écrit).

Le site internet du CHUGA (<https://www.chu-grenoble.fr/content/projets-de-recherches-sur-donnees-et-echantillons-biologiques>) affichera le responsable et le but de chaque projet concerné par cette modalité d'information.

Cette modalité d'information ne sera pas associée à une

lettre individuelle d'information complémentaire pour chaque projet.

Merci d'utiliser ces sites internet pour exercer vos droits Informatique et Libertés.

Vous pouvez aussi contacter le délégué à la protection des données personnelles du CHUGA

- par courriel : protection-donnees@chu-grenoble.fr

- au 04 76 76 82 02

- ou par courrier postal adressé au CHU.

Vous conservez le droit d'adresser une réclamation à la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes/>).

VOS DEVOIRS

VOUS NE DEVEZ PAS FUMER NI VAPOTER

Il est formellement interdit de fumer et de vapoter (e-cigarette) dans les locaux hospitaliers. Conformément à la loi, le fait de fumer hors des emplacements réservés est passible d'une amende forfaitaire de 68 € (contravention de 3e classe). Le CHU Grenoble Alpes s'est engagé dans une démarche active de prévention du tabagisme.

Si vous souhaitez arrêter de fumer, demandez conseil aux équipes soignantes de votre service.

SÉCURITÉ INCENDIE

Au-delà de l'interdiction de fumer, il est interdit d'allumer des bougies et d'utiliser un appareil à flamme nue (briquet, réchaud...) dans l'enceinte du CHU.

Si vous découvrez un départ de feu, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données par le personnel, en particulier pour atteindre les locaux protégés. Vous ne devez en aucun cas retourner dans votre chambre sans y avoir été autorisé(e).

VOUS DEVEZ RESPECTER CERTAINES RÈGLES DE VIE

Afin de préserver le repos de chacun, mais également pour des raisons d'hygiène, il vous est demandé de :

- respecter les mesures d'hygiène et de sécurité de chaque unité de soins,

- vous renseigner auprès du personnel de l'unité quant à l'autorisation d'apporter des plantes ou des fleurs,
- user avec discrétion des appareils de radio, de télévision ainsi que de votre téléphone portable,
- éviter les visites en groupe et respecter les horaires de visite autorisés,
- respecter le matériel de l'établissement,
- ne pas introduire de boissons alcoolisées, ni de produits illicites.

Les animaux, même domestiques, ne peuvent pas être admis dans les locaux de l'établissement.

LES PROFESSIONNELS SONT À VOTRE SERVICE, VOUS DEVEZ LES RESPECTER

Des incivilités de la part de familles, d'accompagnants ou de patients sont constatées au CHU (agressions physiques, verbales, menaces...). Nous rappelons que la loi prévoit des sanctions à l'encontre des auteurs de tels faits et que des poursuites judiciaires peuvent être engagées.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur du CHU est disponible sur demande formulée auprès de la direction des affaires juridiques et relations avec les usagers (Tél. 04 76 76 75 94).

Compte tenu du volume du document, une consultation sur place ou l'envoi par mail du document seront privilégiés.



VOTRE INFORMATION

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES
AUX SOINS

PRÉVENTION DES CHUTES AU COURS DE
L'HOSPITALISATION

HÉMOVIGILANCE : TRANSFUSION
DES PRODUITS SANGUINS LABILES

SOINS DE SUPPORT ET SOINS PALLIATIFS

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ
DES SOINS

VOTRE SATISFACTION

LA CERTIFICATION

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes ou de tissus peut permettre de sauver une ou plusieurs personnes en attente de greffe ou d'améliorer leur qualité de vie. La greffe d'organe est un acte médical de la dernière chance. Elle est envisagée quand l'état du malade se dégrade et que seul le remplacement du ou des organes défaillants par un organe sain peut permettre son amélioration. Le don est gratuit, anonyme et sans limite d'âge. Pour exprimer son consentement ou son refus, vous devez simplement prendre position pour ou contre le don d'organes et de tissus et le faire savoir.

- Si vous êtes favorable, dites-le à vos proches (famille, amis, médecin traitant, personne de confiance, directives anticipées...).
- Si vous êtes opposé(e) au don de vos organes ou d'éléments de votre corps, plusieurs moyens d'expression sont possibles :
- Inscrivez-vous sur le registre national des refus sur le site Internet : www.registrenationalesrefus.fr, ou par

courrier, accompagné d'une photocopie de votre pièce d'identité à :

Agence de la biomédecine - Registre national des refus
TSA 90001 - 93572 Saint-Denis La Plaine Cedex

- Vous pouvez exprimer votre refus par écrit et confier ce document à un proche. Ce document est daté et signé par son auteur dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance.

Le refus de prélèvement peut concerner l'ensemble des organes et des tissus susceptibles d'être prélevés ou seulement certains de ces organes ou tissus. Le refus de prélèvement des organes est révisable et révoquant à tout moment. L'équipe de coordination hospitalière de prélèvement rencontre les proches du défunt afin de respecter ses volontés les plus récentes. Elle répond aux questions des familles et les accompagne dans leurs démarches.

Vous pouvez rencontrer les infirmier(e)s de cette équipe en les contactant au 04 76 76 89 03, de 8h à 18h.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Une infection associée aux soins est une infection contractée par un patient à l'occasion de soins. Malgré les précautions prises dans les établissements de santé français, 5 à 7 % des patients développent une infection associée aux soins bactérienne, virale ou fongique au cours de leur hospitalisation. La plupart de ces infections sont sans gravité et sont traitées par des médicaments anti-infectieux. Les professionnels du CHU mettent tout en œuvre pour limiter et prévenir la survenue de ces infections.

De nombreuses actions sont menées et concernent les gestes de soin, la sécurité des matériels et de l'environnement des soins, les soignants. Elles sont coordonnées par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Le patient et sa famille sont invités à prendre part à cette prévention notamment par une désinfection régulière des mains : du gel hydro-alcoolique est à disposition dans les chambres et aux différentes entrées de l'établissement. Certaines situations peuvent exiger un renforcement des mesures d'hygiène pour limiter le risque de contagion. Dans ce cas, il peut être demandé au patient et aux visiteurs de ne pas sortir dans le couloir, de limiter le nombre de ses visites ou de porter un masque.

Des correspondants (médecins ou infirmiers) du CLIN sont à votre disposition dans chaque unité pour toute information complémentaire.

PRÉVENTION DES CHUTES AU COURS DE L'HOSPITALISATION

Si vous avez des difficultés pour vous déplacer, n'hésitez pas à utiliser la sonnette pour qu'un personnel soignant puisse vous accompagner. La nuit, pensez à allumer la veilleuse ou demandez à ce que le personnel soignant

vous propose un éclairage tamisé. La mise en place des barrières de lit peut vous permettre de vous sécuriser pendant votre sommeil.

HÉMOVIGILANCE : TRANSFUSION DES PRODUITS SANGUINS LABILES

La transfusion est indispensable à de nombreux traitements en médecine et en chirurgie.

Durant votre hospitalisation, votre état de santé nécessitera peut-être la prescription de concentrés de globules rouges pour corriger une anémie ou des concentrés de plaquettes et du plasma pour traiter ou prévenir une hémorragie.

Ce traitement peut comporter certains risques connus :

- risque d'incompatibilité immunologique, prévenu par deux déterminations de groupe sanguin et une recherche d'anticorps contre le produit sanguin,
- des réactions bénignes dans les deux heures (frissons, fièvre, éruption d'évolution rapidement favorable,
- la transmission de maladies infectieuses dues à des bactéries ou des virus (très rare en raison de toutes les

détections effectuées chez le donneur et le produit). Aucun cas de maladie de Creutzfeld-Jacob lié à une transfusion n'a été constaté à ce jour en France.

Sur le plan national, tous les événements indésirables sont répertoriés et analysés par le réseau d'hémovigilance pour proposer si besoin des mesures supplémentaires de sécurité.

Si vous souhaitez obtenir des renseignements complémentaires, vous pouvez vous adresser au médecin du service où vous avez été transfusé, ou au médecin de l'unité d'hémovigilance et de sécurité transfusionnelle.

SOINS DE SUPPORT ET SOINS PALLIATIFS

Les soins de support sont l'ensemble des soins et soutiens nécessaires aux personnes et aux aidants tout au long d'une maladie grave avec un projet curatif ou non. Les soins palliatifs font partie des soins de support et s'adressent aux personnes ayant une maladie grave évolutive, conjointement ou non aux traitements oncologiques ou hématologiques, dont l'objectif est de stabiliser la maladie ou de la freiner. Les objectifs des soins palliatifs sont

d'améliorer la qualité de vie des patients et des aidants, face aux conséquences d'une maladie potentiellement mortelle, quels que soient l'âge ou la pathologie. Cela passe notamment par la prévention et le soulagement de la souffrance, ainsi que par le traitement de la douleur et des problèmes physiques, psychologiques, sociaux et spirituels qui lui sont liés.

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

Toute personne majeure qui ne peut, compte tenu de son état et de sa situation, pourvoir seule à ses intérêts peut bénéficier d'une protection juridique.

L'altération des facultés de la personne médicalement constatée, il appartiendra au juge des tutelles de prononcer une mesure de protection : sauvegarde de justice (mesure transitoire), curatelle (régime d'assistance) ou tutelle (régime de représentation) afin de protéger la personne et/ou ses biens.

N'hésitez pas à vous informer auprès de l'équipe médicale de votre unité, du service social des malades ou du Tribunal d'Instance de Grenoble – Service de la protection des majeurs – Tél. 04 38 21 21 21.

Le service des majeurs protégés du CHU Grenoble Alpes est chargé des mesures de protection qui lui sont confiées par le Tribunal et prend en charge dans sa globalité tant la personne que ses biens.

INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Le CHU développe une politique et un programme d'amélioration continue de la qualité des soins et de la gestion des risques.

L'établissement est soumis à la certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) : le rapport de certification est consultable à l'adresse suivante : www.has.fr

VOTRE SATISFACTION

Tous les professionnels du CHU ont à cœur que vous soyez satisfait(e) de votre séjour et de votre prise en charge. Ainsi le CHU participe à l'enquête nationale e-satis pour disposer d'une évaluation indépendante. Ainsi vous serez sollicité par mail automatisé 2 semaines après votre sortie d'hospitalisation pour participer à cette enquête, dès lors que vous avez donné votre mail à votre entrée.

Que deviennent vos réponses ?

Elles sont transmises à l'établissement et lui permettent d'avoir l'appréciation des patients sur la qualité des

différentes composantes humaines, techniques et logistiques. La mesure de la satisfaction des patients est un levier pour l'amélioration de la prise en charge. La finalité est de contribuer à améliorer la qualité de l'offre de soins.

Les résultats de ces enquêtes sont publics et consultables sur Scope Santé (<https://www.scopesante.fr>). Des indicateurs ont été définis au niveau national, et ils sont mesurés chaque année au CHU Grenoble Alpes pour évaluer le niveau global de qualité et de sécurité des soins.

LA CERTIFICATION

La certification est une mission confiée à la Haute Autorité de Santé (HAS). C'est une procédure d'évaluation du niveau de qualité et de sécurité des soins délivrés aux patients. Elle porte sur l'engagement du patient ; la culture de la pertinence et du résultat clinique ; le développement du travail d'équipe, moteur d'amélioration des pratiques ;

l'adaptation aux évolutions du système de santé. Elle est effectuée par des professionnels (des pairs) mandatés par la HAS : les experts-visiteurs.

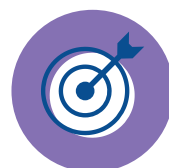
Chaque critère est évalué par une ou plusieurs des cinq méthodes suivantes :



Le patient traceur



Le parcours traceur



Le traceur ciblé



L'audit système



L'observation

Lors de votre hospitalisation vous pourriez être sollicité dans le cadre de la démarche du patient traceur. À cette occasion vous pourrez vous exprimer sur votre expérience en tant que patient.

La HAS statue parmi les 4 niveaux possibles de certification. Les résultats de cette certification sont publics et consultables sur Scope Santé : <https://www.scopesante.fr>



AUX CÔTÉS DES SOIGNANTS, AU BÉNÉFICE DES PATIENTS !

Grâce à ses nombreux donateurs, le Fonds de dotation du CHUGA soutient des projets portés par les équipes soignantes qui apportent des solutions concrètes pour le bien-être des patients.

Rejoignez-nous et soutenez ces belles aventures humaines !

Faire un don 
www.fonds-chuga.fr

AVANTAGES FISCAUX

- **En tant que particulier** : vous bénéficiez d'une réduction d'impôt de 66 %, dans la limite de 20 % du revenu imposable.
Ex : un don de 200 € coûte seulement 68 € après déduction fiscale.

d'une exonération de droits de succession ou de mutation.

- Vous pouvez aussi faire un legs ou une donation au CHUGA, en bénéficiant

Contactez-nous :
Fonds de dotation du CHUGA
04 76 76 71 85
fonds-chuga@chu-grenoble.fr

MÉTIER DE LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIÈRE

mgén

GRUPE **vyv**

SANTÉ PRÉVOYANCE HOSPITALIERS

UNE MUTUELLE QUI CONNAÎT BIEN MON MÉTIER

ÇA CHANGE LA VIE

LE 100% SANTÉ C'EST COMPRIS AVEC MGEN !

MGEN, Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale, immatriculée sous le numéro SIREN 775 685 399, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité. Siège social : 3 square Max Hymans 75748 PARIS CEDEX 15. RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE, Union d'assistance soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire SIREN sous le numéro SIREN 444 269 682 – Siège social : 46, rue du Moulin – CS 32427 44124VERTOU CEDEX. Document publicitaire n'ayant pas de valeur contractuelle. Le détail des garanties et conditions figure aux Statuts et Règlements mutualistes collectifs remis lors de l'adhésion. www.antigelagency - 02584 - Janvier 2022 - © Credit photo : GettyImages - Réf.: APMSPH_décl_0122

BEAULIEU MÉDICAL

Vente & Location de Matériel Médical

Beaulieu Médical vous aide à mieux vivre au quotidien

ASSISTANCE 24H/24

- Handicap et mobilité réduite
- Maintien à domicile
- Orthopédie
- SAV
- Collectivités et Professionnels de Santé

Un engagement de chaque instant

Face au CHU Nord
15 bd de la Chantourne
38700 LA TRONCHE
Tél. 04 76 44 94 40



RÉSIDENCE SERVICES SENIORS



22.01-G2L Espace & Vie, RCS Le Mans 488 885 773.

ESPACE & VIE

La liberté préservée, la sérénité retrouvée

Séjour TEMPO-REPOS

Du repos après une hospitalisation ou besoin d'un temps de répit dans un cadre sécurisé ?

Profitez d'un bel appartement lumineux, meublé et équipé tout en bénéficiant des nombreux avantages des courts séjours Tempo-Repos :

- restoration en pension complète
- animations variées quotidiennes
- et beaucoup d'autres services...

Espace & Vie, 3 résidences seniors proches de vous :

- & SAINT-ÉGRÈVE - 15 ter rue de la Contamine
- & SALLANCHES - 92 allée Galilée
- & BIVIERS (ouverture prochaine) - 121 chemin de la Pommeraie

0 800 111 300 Service & appel gratuits

www.espaceetvie.fr

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

- 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 impliquant la personne humaine, 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 impliquant la personne humaine 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 représentant 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 réparations des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

(CIRCULAIRE MINISTÉRIELLE - N°DHOSE/E1//DGS/SD1C/SD4A/2006/90 DU 2 MARS 2006)

La version intégrale de la charte du patient hospitalisé est accessible sur le site www.sante.gouv.fr en plusieurs langues et en braille. Elle peut également être obtenue gratuitement (sauf en braille) sur simple demande auprès de la direction de la communication 04 76 76 50 98.

NUMÉROS UTILES

SAMU Urgences vitales 24 h/24 15

CNR 114

(Centre National de Relais des appels d'urgence pour personnes déficientes auditives) 24 h/24 Fax/SMS 114

Permanence des soins

(pour un conseil ou une visite médicale) 0 810 15 33 33

Centre anti-poison 04 72 11 69 11

Consultations d'aide aux victimes 04 76 76 54 46

Centres de Soins, d'Accompagnement

et de Prévention en Addictologie 04 56 58 89 70

Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

• à Grenoble 04 76 76 94 66

• à Voiron 07 75 57 56 36

• Pass pédiatrique 04 76 76 88 24

Unité d'accueil et de soins pour les Sourds Tél. 04 76 76 50 41

..... SMS 06 74 08 74 45

Trésorerie principale 04 76 42 92 22

Centrale réservation taxi pour Grenoble 04 76 54 42 54



**CENTRE HOSPITALIER
UNIVERSITAIRE GRENOBLE
ALPES**

CS 10217
38043 Grenoble Cedex 9

Standard : 04 76 76 75 75
www.chu-grenoble.fr