



Guide du séjour

Une brochure d'information pour
vous aider lors de votre arrivée

Bienvenue

Nous avons le plaisir de vous accueillir à la Clinique romande de réadaptation.

Ce guide vous aide à organiser votre séjour. Vous y trouvez toutes les informations utiles. Si des problèmes ou des incompréhensions subsistent, nos collaboratrices et collaborateurs sont là pour vous renseigner.

L'ensemble de l'équipe soignante de la Clinique :

- vous permet d'identifier vos difficultés et d'établir un projet de prise en charge individualisé
- vous propose des thérapies adaptées
- vous aide à gérer votre réinsertion familiale, sociale et professionnelle.

Un séjour à la Clinique romande de réadaptation (CRR) implique de participer de manière active à votre prise en charge thérapeutique. Nous allons donc solliciter votre partenariat et celui de votre entourage, pour contribuer à la réussite de votre traitement.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà un agréable séjour à la Clinique.

La Direction





06	Charte de la Clinique
07	La Clinique et son environnement
08	Déplacements
10	Chambre et équipements
12	Effets personnels
13	Argent et valeurs
14	Téléphone et internet
15	Courrier
16	Restaurant et cafétéria
17	Alcool et stupéfiants
18	Santé et sécurité
19	Tenue et comportement
20	Thérapies et soins
21	Service social
22	Visites
23	Sorties
24	Vos loisirs
25	Votre avis
26	Vos droits en tant que patient
27	Service religieux
28	Non-respect des directives
29	Plan de la Clinique

Charte de la Clinique

Mission

Chaque collaborateur de la Clinique romande de réadaptation cherche, par son intervention directe ou indirecte, et dans un esprit d'interdisciplinarité, à favoriser la participation active du patient dans tous les domaines de la vie.

Valeurs

L'éthique professionnelle, le respect mutuel, la loyauté, la prévenance et la culture sécurité des patients guident chaque collaborateur dans cette mission.

Vision

Par une approche globale et une évaluation constante, chaque collaborateur s'engage à atteindre et maintenir un haut niveau de prestations, dans le but de consolider et de développer pour la Clinique une position de leader dans le domaine de la réadaptation.



La Clinique et son environnement

La Clinique romande de réadaptation (CRR) se situe à **Sion**, capitale du Valais, plus précisément sur le site de Champsec, à côté de l'Hôpital de Sion. La proximité immédiate d'un hôpital de soins aigus permet le développement de synergies constructives et extrêmement intéressantes. Ainsi, la Clinique profite de la présence de divers services de l'Hôpital (la radiologie ou les salles d'opération par exemple). A l'inverse, certains services de thérapie de la Clinique exercent à l'Hôpital.

La CRR et l'Hôpital sont reliés par un couloir de liaison couvert qui permet de vous y rendre très rapidement. Différents services ou infrastructures utiles sont disponibles : un **bancomat**, un **guichet de poste**, un **fleuriste**, un **coiffeur**, une **chapelle**. La réception de la Clinique peut vous renseigner sur les heures d'ouverture.

La proximité de la ville de Sion permet également de bénéficier de ses attractions et de ses loisirs lors de vos éventuelles sorties accordées par votre médecin.



Déplacements

Voire arrivée

Nous vous prions, dans la mesure du possible, de bien vouloir utiliser les transports publics pour vous rendre à la CRR. Vous pouvez consulter les horaires sous www.cff.ch/horaire, en mentionnant « Sion, SUVA » comme destination.

Voiture privée

Si vous arrivez en voiture, un parking gratuit est mis à votre disposition. Il est demandé de se conformer à la signalisation et de respecter la limitation de vitesse.

L'utilisation de votre véhicule durant votre séjour est strictement interdite, sauf autorisation médicale.

La Clinique n'est en aucun cas responsable des détériorations ou vols pouvant survenir sur les places de stationnement.

Remboursement des frais de transport

Si vous êtes assuré de la Suva, nous vous remboursons le billet CFF de 2ème classe (aller et retour, y compris le billet du bus) lors de votre arrivée à la Clinique.

Si votre séjour se prolonge au-delà de 4 semaines, la Suva prend en charge, toutes les 3 semaines, vos frais de voyage, afin de pouvoir passer occasionnellement un week-end à la maison.

Si vous n'êtes pas assuré Suva, veuillez vous renseigner auprès de votre assurance sur les dispositions prévues à cet effet.





Chambre et équipements

La Clinique romande de réadaptation vous accueille dans des **chambres à deux lits**, confortables, spacieuses et modernes, avec balcon. Chaque chambre est munie d'une armoire pouvant être fermée à clé.

Nous vous offrons également la possibilité de loger dans des **chambres privées** (selon votre complément d'assurances ou votre décision personnelle).



Vous disposez d'un téléviseur individuel avec des écouteurs en prêt durant votre séjour. Vous avez accès à un large choix de programmes.

Vous avez la possibilité d'utiliser votre propre appareil radio ou lecteur CD. **Il est interdit d'apporter des consoles de jeux, lecteurs DVD ou TV personnels.**

La Clinique décline toute responsabilité quant aux dégâts pouvant survenir à votre matériel privé.

Pour des raisons d'organisation et de sécurité, les changements de chambre ne se font qu'avec l'autorisation du médecin.

Le personnel d'entretien de l'établissement peut être amené à intervenir dans les chambres et à effectuer d'éventuelles réparations.

Il vous est recommandé de signaler au plus vite, au personnel soignant, les défauts constatés dans les chambres. Pour ce qui est des locaux communs, merci de vous adresser à la réception.

Au plus tard à 22h30, afin de respecter le repos de tous, chacun doit réintégrer sa chambre. Il est demandé aux amateurs de musique ou de TV d'utiliser un casque ou des écouteurs.



Effets personnels

Nous énumérons ci-après les effets personnels indispensables et nécessaires à votre séjour :

- vos médicaments habituels :
 - veuillez les présenter au personnel infirmier à votre arrivée
 - ne prenez aucun autre médicament durant votre séjour que ceux prescrits par les médecins de la Clinique (ceux-ci vous sont fournis durant votre hospitalisation ainsi que durant les congés du week-end)
 - questionnez le personnel soignant avant de prendre les médicaments, si vous avez un doute sur ceux-ci
- le dossier radiologique
- les documents de prise en charge de moyens auxiliaires
- une pièce d'identité
- la carte d'assurance maladie
- la feuille accident
- la carte AVS
- des affaires de toilette
- des sous-vêtements
- des vêtements de sport
- un maillot de bain
- des chaussures de sport
- un imperméable
- un réveil
- un peignoir de bain
- vos chaussures orthopédiques adaptées ou appareillage.

Vous avez la possibilité d'utiliser une machine à laver le linge ainsi qu'un séchoir (achat de poudre à lessive et de jetons à la cafétéria). La Clinique décline toute responsabilité en cas de dommage ou perte du linge privé durant le séjour.

Argent et valeurs

Votre assurance prend en charge les frais relatifs à votre séjour à la Clinique selon un tarif convenu. Sont inclus les frais de traitement, de logement et les repas.

Lors de votre arrivée, une **carte à prépaiement** vous est remise. Cette dernière peut être chargée à un automate (par cash, carte EC ou de crédit). Elle permet de vous acquitter des frais de téléphone, de kiosque, de cafétéria, d'automates à boissons. Le solde de la carte vous est restitué lors de votre départ de la Clinique.

Nous vous déconseillons fortement de garder des objets de valeur ou de l'argent dans votre chambre et déclinons toute responsabilité en cas de vol. Vos objets de valeur peuvent être déposés à la réception.



Téléphone et internet

La carte à prépaiement donne également accès à votre **ligne téléphonique directe**. De plus, il y a une cabine téléphonique publique (taxcards ou monnaie) au rez-de-chaussée, à côté de la cafétéria. Vous pouvez obtenir des cartes à prépaiement et des taxcards au kiosque.

Pendant les thérapies, seuls les appels urgents sont transmis et l'usage des appareils mobiles (téléphone et musique) est interdit.

Durant le temps libre et avec l'accord du médecin, vous pouvez utiliser **votre PC portable ou tablette** et disposer gratuitement d'une **connexion Wireless** à internet.



Courrier

Si vous séjournez aux étages L1, P2 ou P3 (réadaptation orthopédique), vous recevez une clé permettant d'ouvrir votre **boîte aux lettres** située à la réception. Le courrier est déposé chaque jour, le matin. Les colis et les lettres recommandées peuvent être retirés à la réception. Pour les patients du L2 (réadaptation traumatologique), L3 (réadaptation neurologique) ou L4 (paraplégie), le courrier est acheminé en chambre.

Le bureau de poste, situé à l'Hôpital de Sion, vous permet d'effectuer les envois de colis, les paiements, ainsi que d'encaisser les chèques postaux. Si votre problème de santé vous empêche de vous rendre au bureau de poste, le service social se tient à votre disposition, sur rendez-vous, pour vous aider à trouver une solution. Pour l'expédition des lettres, vous pouvez le faire par l'intermédiaire de notre réception.



Restaurant et cafétéria

Aux heures des repas, c'est avec grand plaisir que nous vous accueillons au **restaurant**. Un vaste choix de mets vous est proposé :

- pour le repas de midi :
 - le menu du jour, potage, salade et dessert
 - l'assiette Fourchette verte
 - la proposition végétarienne
 - 1x par semaine une spécialité
 - la possibilité de personnaliser le repas en dialoguant avec le cuisinier.
- pour le repas du soir :
 - le menu du jour, potage, salade et dessert
 - le menu allégé
 - la proposition végétarienne
 - le café complet (sur réservation à midi)
 - la possibilité de personnaliser le repas en dialoguant avec le cuisinier.

Si les repas vous sont servis en chambre, ils seront adaptés à vos besoins.

Le personnel se fera un plaisir d'aider les patients qui en ont besoin.

Les 3 repas principaux sont compris dans le forfait journalier payé par votre assurance. Le paiement de vos extras doit être effectué à l'aide de votre carte à prépaiement.

De même, vous avez la possibilité de profiter de notre agréable **cafétéria** ouverte tous les jours. Une grande diversité de sandwiches, de boissons, ainsi que des **articles de kiosque** sont disponibles.



Alcool et stupéfiants

Certains facteurs peuvent aller à l'encontre de votre travail de réadaptation. Pour cette raison, la consommation d'alcool est interdite dans toute la Clinique. De plus, la Clinique est un établissement non-fumeur. Toutefois, un espace fumeur est prévu dans le patio. Il est donc strictement interdit de fumer (y compris les cigarettes électroniques) sur les balcons, dans les chambres ou ailleurs que dans ce local.

L'usage et le trafic de stupéfiants sont des infractions pénales et seront dénoncés.

Santé et sécurité

Votre sécurité est notre priorité. De ce fait, veuillez :

- appeler un infirmier lorsqu'un déplacement s'avère difficile
- annoncer dès votre arrivée au service des soins toutes vos allergies
- respecter les consignes d'hygiène hospitalière.

Certaines thérapies pouvant se dérouler en piscine, nous vous demandons d'annoncer au médecin et au physiothérapeute si vous ne savez pas nager.

Les personnes doivent se conformer aux prescriptions de sécurité, ainsi qu'aux consignes affichées dans tous les couloirs et lieux de passage. Il est interdit d'utiliser le matériel de sécurité pour tout autre usage que celui auquel il est destiné.



Tenue et comportement

Les règles fondamentales de savoir-vivre doivent être respectées, autant entre patients, qu'entre patients et collaborateurs de la Clinique. **Une tenue correcte est demandée lors de votre présence dans les locaux communs, notamment au restaurant et à la cafétéria.** Les grossièretés et les injures, les disputes et, à plus forte raison, les échanges de coups, ne sont pas admis. Les rixes et la violence peuvent justifier l'intervention de la police ou de la justice.

Nous vous demandons de contribuer à conserver les locaux communs en parfait état de propreté et de respecter le mobilier mis à votre disposition.

Toute personne provoquant un dégât intentionnellement est punissable et devra supporter les frais engendrés. Le matériel mis à disposition aux ateliers professionnels, aux ateliers d'animation et loisirs, dans les salles de jeux, salles de gym, etc. doit être utilisé avec soin et respect. L'appropriation de ce matériel par les patients est interdite et peut entraîner des poursuites.

Les transactions, les ventes de matériel, ainsi que les jeux d'argent ne sont pas autorisés à l'intérieur de la Clinique. Il est demandé de n'afficher aucune annonce à cet effet.

L'introduction d'armes dans la Clinique est prohibée.

Les jeux d'argent sont interdits.

La liberté de conscience et de religion de chacun doit être respectée. Les affichages et les réunions à caractère politique ne sont pas autorisés.

Nous vous demandons de respecter les espaces verts, les allées, les parkings et les terrasses, qui doivent rester propres. Aucun papier ou détritrus ne doit être jeté par terre.

Thérapies et soins

L'ensemble de la prise en charge thérapeutique passe en premier lieu par un examen médical détaillé, puis complété par des bilans fonctionnels. En fonction de ces derniers, l'équipe médicale vous propose un programme individualisé qui est déposé quotidiennement dans votre boîte aux lettres (patients des L1, P2 et P3) ou en chambre (patients des L2, L3 et L4). Le programme est constamment adapté à votre état de santé. Si vous avez des souhaits ou des questions, n'hésitez pas à vous adresser à votre équipe soignante qui fera son possible pour répondre. Les traitements se déroulent du lundi matin au vendredi soir.

A tout moment, chacun de vous peut faire part de ses doutes ou de ses insatisfactions face à un traitement. Les patients et les familles peuvent solliciter un entretien avec le chef de service, voire le directeur médical.

Les soins sont assurés jour et nuit.



Service social et Gestion d'assurances

Le Service social et Gestion d'assurances de la Clinique romande de réadaptation vous propose, ainsi qu'à vos proches, conseil, soutien et accompagnement psychosocial.

L'aide est personnalisée et se fait dans le respect de l'autonomie et la confidentialité.

Dans le cadre de leur consultation, les collaborateurs du service vous offrent une aide et un accompagnement dans les domaines suivants :

- le droit et les assurances sociales et privées
- les démarches administratives
- les questions financières
- le retour à domicile ou l'entrée en institution
- la mise en relation et la collaboration avec les institutions et associations partenaires.



Visites

Nous savons combien il est important de ne pas vous sentir isolé, c'est pourquoi nous souhaitons une cordiale bienvenue à votre famille et à vos amis.

Horaires de visites :

- **Etages L1, P2 et P3** (réadaptation orthopédique)
12h30 - 13h30 | 18h00 - 21h30
- **Etages L2** (réadaptation traumatologique), **L3** (réadaptation neurologique)
et L4 (paraplégie)
12h30 - 13h30 | 18h00 - 19h30
- **Pour la division privée**, veuillez vous adresser au personnel soignant.

Si les visites souhaitent partager un repas avec vous, nous vous demandons d'avertir, si possible la veille, l'équipe du restaurant. Les visiteurs devront régler leur dû directement à la caisse du restaurant.

Il est rappelé qu'il est interdit de loger des personnes étrangères à l'établissement ou de prêter la clé de votre chambre.

Vous avez le droit de refuser des visites. Pour ce faire, il est nécessaire de le signaler dès que possible au personnel soignant.

Sorties

Dès la fin des thérapies du jour, vous avez la possibilité de quitter la Clinique pour une sortie (jusqu'à 21h30), ceci en accord avec le service médical et les soins infirmiers. Nous vous rappelons toutefois que l'usage de votre véhicule privé n'est pas autorisé. Veuillez avertir à l'avance le personnel soignant si vous envisagez de sortir et de prendre le repas à l'extérieur. Pour les personnes mineures, l'autorisation du représentant légal est obligatoire.

Durant votre hospitalisation, il est possible de bénéficier d'un congé durant le week-end en accord avec le médecin de la Clinique. **Les formalités vous seront communiquées par votre équipe soignante.**

Ce congé débute le vendredi, au plus tôt dès 16h15, et dure jusqu'au dimanche 21h30 au plus tard. Cependant, sur prescription de votre médecin, des thérapies peuvent être planifiées le vendredi jusqu'à 17h00.

Le dimanche, si vous n'arrivez pas à rejoindre la Clinique pour 21h30, veuillez informer la réception au 027/603 30 30.

Si votre sortie n'est pas envisageable le vendredi soir, vous pouvez quitter la Clinique le samedi matin.

Vos loisirs

Différentes activités sont proposées par notre équipe des ateliers « animation-loisirs » :

- dessin
- peinture
- bricolage sur bois
- réalisation de décorations
- billard
- ping-pong
- mini-golf
- pétanque
- baby-foot
- jeux de société
- lecture
- séances de cinéma
- autres animations de soirée
- ...

Le matériel utile aux activités, tel que les clubs de golf, les balles et raquettes de ping-pong, les boules de pétanque, ... peut être emprunté à la réception de la Clinique.

Si vous avez des propositions d'activités, n'hésitez pas à en faire part à notre équipe des ateliers « animation et loisirs », qui étudiera la faisabilité de celles-ci.

L'organisation et la pratique de jeux d'argent ne sont pas autorisées dans la Clinique.



Votre avis

Durant tout votre séjour, vous avez la possibilité de faire des suggestions, de signaler de façon anonyme, ou pas, un problème d'organisation, de relever ce que vous avez particulièrement apprécié.

Vous pouvez nous faire part de vos remarques :

- en remplissant un avis disponible à la réception et dans chaque service de soins (il devra être ensuite déposé dans la boîte aux lettres prévue à cet effet à la réception)
- en complétant la rubrique « votre avis » sur notre site internet : www.crr-suva.ch/votre_avis.

Chaque avis nominatif recevra une réponse de la direction.

Après votre sortie, vous avez la possibilité de participer en toute liberté à une enquête de satisfaction menée par téléphone par un organisme indépendant.

Clinique romande de réadaptation

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

➔ Nom (facultatif) : _____

➔ Vos impressions, remarques et suggestions : _____

Après avoir écrit vos remarques, déposez cette feuille dans la boîte aux lettres située à la réception.

Il est aussi possible de nous faire part de votre avis via notre site web : www.crr-suva.ch/votre_avis

Vos droits en tant que patient

Le droit à l'information est un élément fondamental de la relation patient–soignant pour une prise en charge thérapeutique de qualité, respectueuse de l'autonomie du patient.

Si vous rencontrez un problème ou en cas de questions sur le déroulement de votre prise en charge, n'hésitez pas à en parler à votre médecin ou au personnel de soins. Ils pourront vous apporter des réponses qui permettront, nous l'espérons, de résoudre les difficultés et clarifier les incompréhensions.

La brochure intitulée « L'essentiel sur les droits des patients » dans le canton du Valais est à votre disposition à la réception. Cette brochure décrit les droits qui vous sont reconnus, notamment par la loi cantonale sur la santé, et explique comment ils s'appliquent.



Ecoute spirituelle



La vie spirituelle est une dimension, une tonalité, une couleur de la vie qui offre liberté et dignité à chaque personne.

Vie intérieure, souvent en lien avec une religion, elle est ancrée dans le cœur, anime l'esprit et donne sens et valeurs à l'existence.

Vous pouvez bénéficier

- de l'écoute d'une **assistante spirituelle** (les mardis et jeudis après-midi) dans le respect de vos opinions et convictions religieuses
- d'une **salle de recueillement**
- de la collaboration de l'**aumônerie de l'Hôpital de Sion** :
 - pour vos demandes de communion ou d'organisation de sacrements
 - pour participer aux célébrations citées ci-dessous.

Horaires des célébrations (Hôpital)

- **Prières des psaumes (chapelle)**
du lundi au vendredi | 9h00
- **Célébrations (chapelle)**
mardi et vendredi | 16h15
- **Messe (AULA)**
dimanche | 9h30

Notre service des soins se tient à votre disposition pour le contact avec l'assistante spirituelle et pour tout complément d'information.

Non-respect des directives

Le non-respect des directives du présent guide ou le fait de commettre une faute qui porte atteinte à la bonne marche de l'établissement et à sa sécurité, à la discipline générale, aux convenances ou à la moralité, peut provoquer un renvoi de la Clinique. Par ailleurs, tout patient qui refuse les traitements médicaux prescrits verra son séjour annulé.

Dans tous les cas, cette décision est signifiée à l'intéressé par le médecin cadre responsable. L'assurance et le médecin traitant seront avertis.

En cas de renvoi d'une personne mineure, il est demandé à la famille ou au représentant légal de la prendre en charge immédiatement.

Plan de la Clinique

Bâtiment L

- Niveau 0 1 Animations-loisirs
- 2 EMG | L00-07

Bâtiment T

- Niveau -1 3 Atelier pied et chaussures | TS1-04
- 4 Densitométrie | TS1-34

- Niveau 0 5 Ateliers orthopédie technique | T00-01 à 04
- 6 Neuropsychologie | T00-08 à 14
- 7 Ergothérapie | T00-28 à 39
- 8 Soins ambulatoires | T00-03

- Niveau 1 9 Fitness (entraînement thérapeutique) | TS1-40
- 10 Physiothérapie | T01-01 à 13

Bâtiment P

- Niveau 1 11 Recherche | P01-32

Bâtiment A

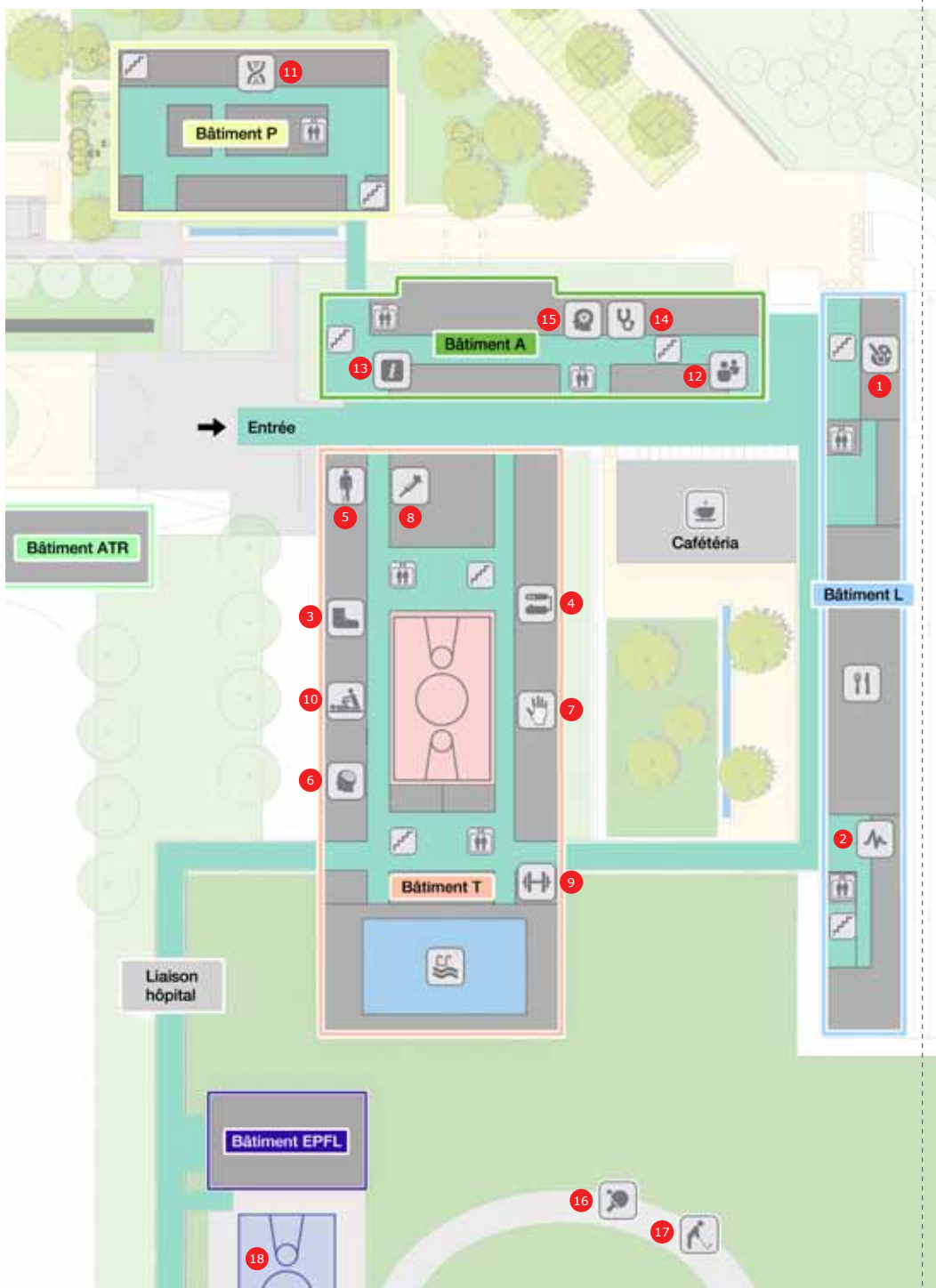
- Niveau 0 12 Service social | A00-20/22
- 13 Réception - boîte-aux-lettres
- 14 Consultations médicales
- Niveau 2 15 Psychosomatique | A02-12 à 17

Extérieur

- 16 Tennis de table
- 17 Mini-golf
- 18 Terrain multisports

Explication des numéros de bureaux

Exemple : A02-14 (A = bâtiment | 02 = 2ème étage | 14 = numéro du bureau)





Clinique romande de réadaptation

Clinique romande de réadaptation

Av. Grand-Champsec 90
Case postale 352
CH-1951 Sion

Téléphone +41 27 603 30 30
Télécopie +41 27 603 30 31
info@crr-suva.ch
www.crr-suva.ch

 www.facebook.com/crr.suva

 www.twitter.com/crr_suvacare

Mars 2017

suvacare

Prestations et réadaptation

Référence
crr_1005_fr