

Guide du séjour

Brochure d'information pour
vous aider lors de votre arrivée





Chère patiente, cher patient,

Nous avons le plaisir de vous accueillir à la Clinique romande de réadaptation (CRR). Ce guide vous aide à organiser votre séjour. Vous trouverez 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 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 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 au sein de notre clinique.

Le Comité de Direction

A man with a beard, wearing a teal button-down shirt and grey trousers, is sitting in a black wheelchair on a paved plaza. He is looking towards the camera with a slight smile. Behind him is the entrance to a modern building with large glass windows and a white overhang. The text "Clinique romande de réadaptation" is visible on the building's facade. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Clinique romande de réadaptation

Sommaire

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	Plan de la clinique
18	Restaurant et cafétéria
19	Tenue et comportement
20	Santé et sécurité
22	Thérapies et soins
23	Service social
24	Visites et sorties
25	Congés
26	Vos loisirs
27	Votre avis
28	Bénévoles
29	Écoute spirituelle
30	Vos droits en tant que patient
31	Non-respect des directives

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 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 **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

Votre 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, le billet CFF de 2ème classe (aller et retour, y compris le billet du bus) vous sera remboursé.

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.

Le remboursement des frais s'effectuera après votre séjour, par l'agence en charge de votre dossier. Le montant sera versé directement sur votre compte bancaire/postal.

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

Chambres 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.

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.**

L'utilisation de drones ou autres objets volants radiocommandés est interdite dans le périmètre et l'environnement de la clinique.

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 21h30, 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
- un sèche-cheveux
- vos chaussures orthopédiques adaptées ou appareillage
- le matériel spécifique d'aide à la continence pour une semaine (ex : sondes, étuis péniens, poches colostomies et urostomies, etc)

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, Twint, 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



Pendant les thérapies, seuls les appels urgents sont acceptés et l'usage des téléphones portables est interdit.

Durant le temps libre, vous pouvez librement utiliser **votre PC portable, tablette et téléphone**. La CRR met gratuitement à disposition un réseau Wi-Fi pour ses patients et visiteurs.

Courrier

Si vous séjournez aux étages L1 ou P3 (réadaptation orthopédique), vous recevez une clé permettant d'ouvrir votre **boîte aux lettres** située à la réception. Le courrier est déposé quotidiennement, 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), P2, H (réadaptation de jour), le courrier est acheminé en chambre.

Vous pouvez expédier des lettres par l'intermédiaire de notre réception. Ce service est payant. Nous n'envoyons pas de lettres recommandées ni de colis.



Plan de la clinique

BÂTIMENT P

	Psychologie	1 ^{er} étage	P01-34 b et c
	Recherche	1 ^{er} étage	P01-32

BÂTIMENT A

	Consultations médicales	Rez	
	Psychologie et Psychiatrie de consultation et liaison	2 ^{ème} étage	A02-12 à 17
	Réception & boîte-aux-lettres	Rez	
	Service social	Rez	A00-10/18/20/22

BÂTIMENT T

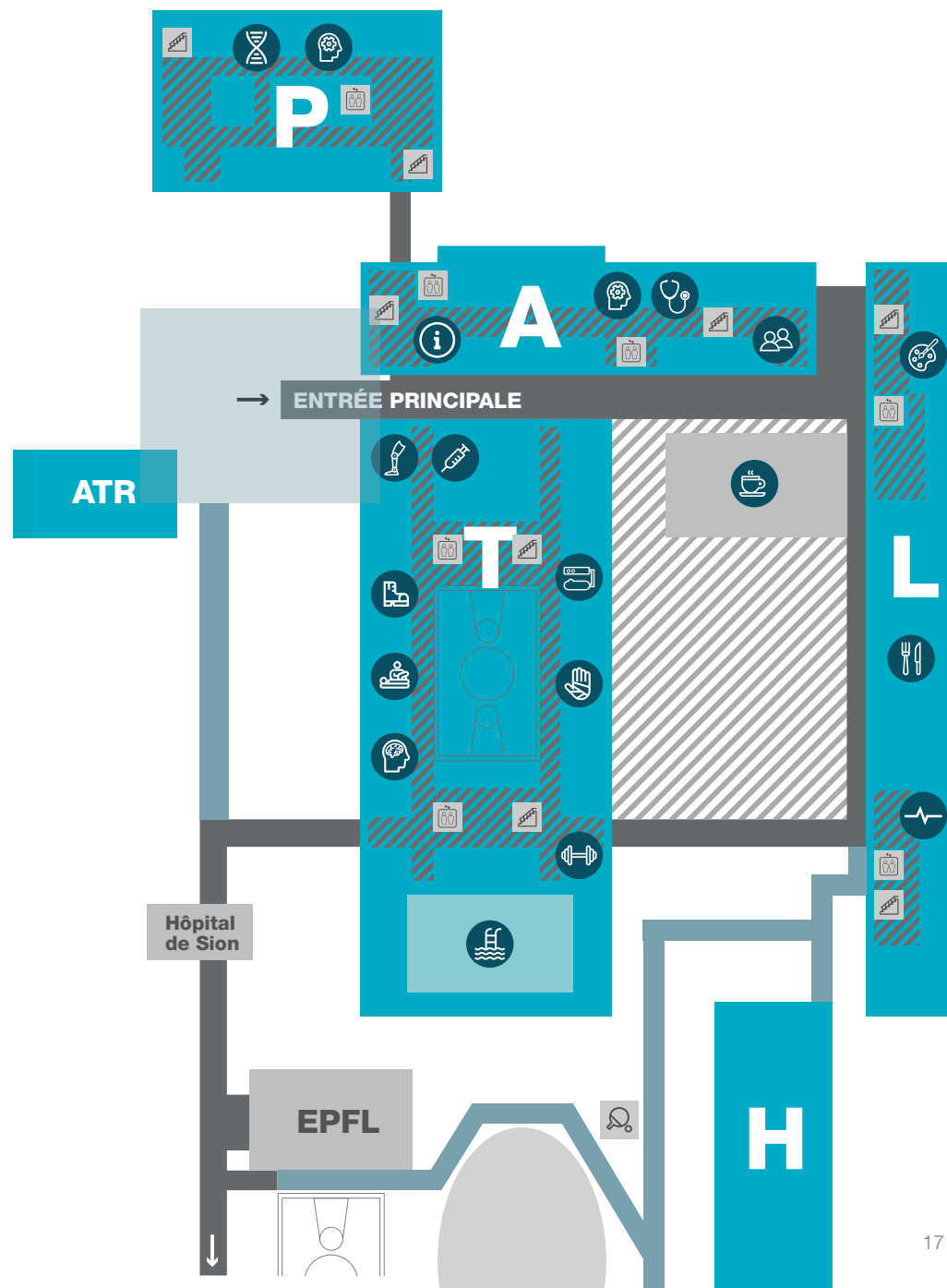
	Ateliers orthopédie technique	Rez	T00-01 à 04
	Ateliers orthopédie technique du pied	Rez-inférieur	TS1-04
	Densitométrie	Rez-inférieur	TS1-34
	Ergothérapie	Rez	T00-28 à 39
	MTT (Fitness)	1 ^{er} étage	TS1-40
	Neuropsychologie	Rez	T00-08 à 14
	Physiothérapie	1 ^{er} étage	T01-01 à 13
	Piscine		
	Soins ambulatoires	Rez	T00-03

BÂTIMENT L

	Animation et loisirs	Rez	
	ENMG	Rez	L00-07
	Restaurant	Rez	

Explication des numéros de bureaux

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



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
- 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
- la crudité
- le café complet (sur réservation à midi)
- la possibilité de personnaliser le repas en dialoguant avec le cuisinier

Si les repas 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 trois 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.



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.

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 débris ne doit être jeté par terre.

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, lieux de passage et à la piscine. Il est interdit d'utiliser le matériel de sécurité pour tout autre usage que celui auquel il est destiné.

Alcool, cigarettes et stupéfiants

La consommation d'alcool est interdite durant votre séjour, à l'exception du restaurant où une petite bouteille de vin pourra, si vous le souhaitez, vous être vendue au moment du repas. De plus, la clinique est un établissement non-fumeur. Toutefois, un local fumeur est prévu dans le patio. Hors de ce local fumeur, il est strictement interdit de fumer (y compris les cigarettes électroniques et les vaporisateurs) à l'intérieur de la clinique, en particulier sur les balcons et dans les chambres.

L'usage et le trafic de stupéfiants sont interdits et seront dénoncés à la police. La consommation de CBD est également interdite dans l'enceinte de la clinique.

Photos et vidéos

Par respect pour nos patients et nos collaborateurs, nous vous informons qu'il n'est pas autorisé de filmer ou photographier les visites médicales, les soins et thérapies, ainsi que toutes les zones publiques de la clinique.



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 son insatisfaction 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



Le Service social de la clinique 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 et sorties

Horaires de 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.

Vos visites sont les bienvenues tous les jours en dehors des horaires réservés à vos thérapies.

Les visites en chambre sont autorisées de **13h00 à 19h00**.
Vous pouvez également recevoir des visiteurs à la cafétéria **jusqu'à 21h30**.
Cependant, si vous avez des soins programmés en début de soirée, nous vous prions de bien vouloir être de retour en chambre pour **19h00 au plus tard**.

En dehors de ces horaires, les visites ne sont pas autorisées.

Si les visiteurs souhaitent partager un repas avec vous, nous vous demandons d'avertir, si possible la veille, l'équipe du restaurant. Ils 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.

Congés

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.

Si le congé est autorisé, il est organisé de la manière suivante :

- Pour les patients du service de paraplégie (L4) : départ le vendredi au plus tôt à 16h15 et retour le dimanche à 20h00 au plus tard
- Pour les patients des services de réadaptation orthopédique (L1, P2, P3), de réadaptation traumatologique (L2) et de réadaptation neurologique (L3) : départ le samedi au plus tôt à 11h30 et retour le dimanche à 21h30 au plus tard.

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

Ces horaires de congé doivent être strictement respectés. Le non-respect de ces règles pourrait avoir des conséquences sur les autorisations de congé. Vous pouvez également rester à la clinique pour un week-end de détente et de repos.

Si vous séjournez au bâtiment H, vous partez le vendredi soir et revenez le lundi matin pour la 1^{ère} thérapie. Vous avez également la possibilité de rentrer le dimanche à partir de 18h00.

Loisirs

Différentes activités sont proposées par notre équipe des ateliers « animation et 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
- etc

Le matériel utile aux activités, tel que les clubs de golf, les balles et raquettes de ping-pong, les boules de pétanque, etc. 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 et en le déposant dans la boîte aux lettres prévue à cet effet à la réception
- ou en complétant la rubrique « votre avis » sur notre site internet : crr-suva.ch/votre_avis

Chaque avis nominatif recevra une réponse du Comité de 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.

[illegible]

Bénévoles



Vous désirez un peu de compagnie durant votre séjour ?

Le temps vous paraît long lors de vos soirées et week-ends ? Vous vivez loin d'ici et n'avez pas la possibilité de rentrer chez vous ? Il est difficile pour vos proches de vous rendre régulièrement visite et vous souhaitez les soulager quelque peu ?

Nous recrutons des accompagnants bénévoles prêts à partager un bout de chemin avec vous et à contribuer à votre bien-être au sein de la clinique. Ces derniers se proposent à la disposition de nos patients pour des moments de soutien au travers d'activités de votre choix, adaptées à vos besoins et possibilités.

Si vous désirez rencontrer l'un d'entre eux, rien de plus simple ! Faites-le savoir à un professionnel de la clinique.

Écoute 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 mercredis 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** :
 - via l'assistante spirituelle pour vos demandes de communion ou d'organisation de sacrements
 - pour participer aux célébrations citées ci-après

Horaires des célébrations

Toutes les célébrations se font dans l'enceinte de l'hôpital.

- **Prière du matin (chapelle)**
mardi et jeudi | 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.



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 de la Clinique ou sur notre site internet : www.crr-suva.ch/droits. Cette brochure décrit les droits qui vous sont reconnus, notamment par la loi cantonale sur la santé, et explique comment ils s'appliquent.



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.

**La référence en réadaptation
au coeur du Valais**

**Clinique spécialisée dans la réadaptation
et la réinsertion des victimes d'accidents,
la médecine du sport, la réadaptation
professionnelle et les expertises
médicales.**

Clinique romande de réadaptation

Av. Grand-Champsec 90
CH-1951 Sion VS
+41 27 603 30 30
info@crr-suva.ch
www.crr-suva.ch

