

[WWW.CHVM.FR](http://WWW.CHVM.FR)



Centre Hospitalier  
Vallée de la Maurienne

Livret d'**accueil**

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis au Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne. Ce livret a été préparé à votre attention et à celle de vos proches, afin de vous faire connaître notre établissement, de vous apporter tous les renseignements utiles et de rendre votre séjour plus agréable.

Tous nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

# Sommaire

## Editorial ..... 4

Le Centre Hospitalier ..... 4

## Le saviez-vous ? ..... 8

Services d'hospitalisation complète..... 8

Urgences, Médecine, Chirurgie,  
Gynécologie Obstétrique, Imagerie,  
Soins de Suite et Réadaptation ..... 8-9

Le Programme Hôpital Numérique ..... 10

Alternatives à l'hospit. complète ..... 10

L'hospitalisation ambulatoire ..... 10

L'hospitalisation à domicile (HAD) ..... 10

Equipe Mobile de Soins Palliatifs  
(E.M.S.P)..... 11

Le Service de soins à domicile  
(SSIAD)..... 11

La Maison médicale de garde ..... 12

## Votre arrivée..... 14

Les formalités à accomplir..... 14

Personne à prévenir ..... 16

Vos frais d'hospitalisation ..... 17

## Droits et devoirs ..... 18

Charte de la personne hospitalisée ..... 18

Quels sont mes droits ? ..... 19

Personne de confiance.....19

Directives anticipées.....19

Confidentialité .....19

Mineurs .....19

Information et consentement.....20

Droit l'information du malade .....20

Votre droit d'accès au dossier médical .....20

Informatique et liberté.....21

Et mes devoirs ? ..... 21

Circulation automobile .....21

Discrétion .....21

Substances interdites .....21

Tabac et Cigarette électronique .....21

En cas d'incendie.....21

En cas d'alerte .....21

Sécurité .....21

## Votre séjour ..... 22

Votre arrivée dans le service .....	22
Bracelet d'identification .....	22
Le bon usage du médicament .....	22
Principales règles à respecter .....	23
Ceux qui vous entourent.....	24
Et si j'ai mal .....	25
"Votre douleur, parlons en"	
Contrat d'engagement .....	25
Les services proposés .....	26
Les repas .....	26
Les visites .....	26
Le téléphone et la télévision.....	26
Argent et objets de valeur.....	26
Le linge .....	26
Les cultes.....	27
Les accompagnants .....	27
Animaux .....	27
Autres prestations.....	28

## Votre départ ..... 29

Quand sortirai-je?.....	29
Quelles sont les formalités de sortie.....	29
Le suivi de mon traitement.....	29
Quel moyen de transport pour rentrer chez moi..	29
Et si je ne retourne pas à mon domicile ?.....	30

## Après l'hôpital..... 31

Vos remerciements, plaintes, réclamations, observations ou propositions.....	31
Auprès du personnel soignant.....	31
Auprès de la direction .....	31
La Commission des Usagers du CHVM.....	32
Les représentants des usagers.....	32

En cas de décès .....	32
Loi Leonetti .....	32
Don d'organes.....	33

## Hygiène..... 34

Lutte contre les infections nosocomiales .....	34
Hygiène des mains .....	35

## Notre démarche qualité..... 36

La Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).....	36
La qualité pour tous .....	36
Qualité des hôpitaux et des cliniques : je m'informe, je choisis ! .....	37

## L'accueil des personnes âgées ..... 38

Charte de la personne âgée.....	38
La filière gériatrique du CHVM.....	38
La procédure d'entrée .....	39
La conception des soins .....	39
L'accueil de jour.....	39

## Votre avis nous intéresse ..... 40

Charte Humanitude .....	40
Questionnaire de sortie .....	41-42

## AU CHVM, VOTRE SANTÉ NOUS CONCERNE

**Le Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne (CHVM)** est l'établissement public de santé de la vallée de la Maurienne, implanté au cœur des montagnes de Savoie. Ses deux sites de Saint-Jean-de-Maurienne et de Modane proposent en proximité une offre de soins complète pour tous les âges de la vie.

L'égalité d'accès aux soins et de prise en charge, la neutralité, la continuité et la permanence des soins, ainsi que leur qualité et leur sécurité, sont les valeurs du service public hospitalier qui guident au quotidien l'engagement de près de 650 professionnels dédiés à la santé des 42 000 habitants de la vallée (jusqu'à 200 000 personnes en période de pic touristique).

## LE CHVM, AU CŒUR DE LA VALLÉE DE LA MAURIENNE

Le CHVM est environné d'un cadre naturel exceptionnel et préservé (Parc national de la Vanoise), 18 stations de sports d'hiver et d'été de montagne, des dizaines d'itinéraires de randonnée pédestre, 11 grands cols alpins et une cinquantaine d'itinéraires de vélo de route, 4 sites de VTT...

La vallée est le trait d'union entre la France et l'Italie : Saint-Jean-de-Maurienne est situé à 39 km de la frontière italienne, à 135 km de Turin, à 298 km de la mer méditerranéenne (Gênes)

L'accès est rapide par l'autoroute : Saint-Jean-de-Maurienne est situé à moins d'une heure de Chambéry, Albertville, et Grenoble. Depuis la gare de Paris-Gare-de-Lyon, le TGV Inoui direct rejoint en 3h40 la gare de Saint-Jean-de-Maurienne-Arvan (où sera implantée la future gare multimodale de la ligne ferroviaire européenne Lyon-Turin).

### Site de Saint-Jean-de-Maurienne

179 rue du Docteur Grange

CS 20113

73302 Saint-Jean-de-Maurienne Cedex

04 79 20 60 20

### Site de Modane

110 rue du Pré de Pâques

73500 Modane

04 79 05 22 33

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

Cette brochure d'accueil vous donne, ainsi qu'à vos proches, les renseignements utiles sur les services médicaux et médico techniques les conditions et facilités de séjour et sur les règles à respecter dans l'intérêt de tous.



## LE CHVM EN CHIFFRES

(DONNÉES 2023\*)

2 sites : Saint-Jean-de-Maurienne et Modane

### CAPACITÉ D'ACCUEIL

**160 LITS ET PLACES**

pour les activités de soins

**385 LITS ET PLACES**

en hébergement EHPAD,  
USLD, USA



**SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES**

(site de Saint-Jean-de-Maurienne)

**15178 passages**



**SMUR**

(Service Mobile d'Urgence et de Réanimation)

**950 sorties dont 582 en hélicoptère**



**MATERNITÉ**

(site de Saint-Jean-de-Maurienne)

**199 naissances**

**281** du SMUR  
routier de Saint-Jean

**72** du SMUR  
routier de Modane



**59275** venues en  
consultation



**573** personnels non-  
médicaux

**73** médecins sont  
intervenus

\* D'après rapport d'activité 2023



# FOND'HÔP CHVM : LE FONDS DE DOTATION POUR SOUTENIR LES PROJETS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SOINS ET DE VIE À L'HÔPITAL

Le **Fond'Hôp CHVM** est un nouveau dispositif philanthropique inédit en Maurienne, mis en place en 2022 par le Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne.

Il permet à chacun, particuliers ou entreprises, d'exprimer sa solidarité et sa générosité en apportant un soutien financier à sa mesure, tout en bénéficiant de réductions fiscales avantageuses.\*

Les projets identifiés par un Comité de sélection visent à améliorer la qualité des soins, de l'accueil, et de la vie à l'hôpital en faveur des patients, résidents, aidants et soignants.

## Les 3 valeurs du Fond'Hôp CHVM

- Qualité des projets au bénéfice des patients, résidents, aidants et soignants
- Respect strict des intentions des donateurs et testateurs
- Transparence et information sur la réalisation des projets

## 5 bonnes raisons pour soutenir le Fond'Hôp CHVM

- Parce que faire acte de générosité envers votre hôpital est une démarche porteuse de sens, pour les projets qui vous tiennent le plus à cœur
- Parce qu'en Maurienne, l'intérêt de tous est d'avoir accès à un hôpital de proximité qui progresse et innove
- Parce que chaque patient et résident mérite les meilleures conditions d'accueil et de séjour en hôpital ou en EHPAD
- Parce que les familles et les aidants ont aussi besoin d'attention
- Parce que le bien-être au travail du personnel hospitalier doit être considéré

**+ d'informations** sur [www.chvm.fr](http://www.chvm.fr)

Faire un don : par chèque à l'ordre de Fond'Hôp CHVM à déposer à l'accueil de l'hôpital ou à envoyer à :

**Fond'Hôp CHVM**

**Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne**  
**179 rue du Docteur Grange – CS 20113**  
**73302 Saint-Jean-de-Maurienne Cedex**

\*pour les particuliers : 66 % du montant du don est déductible de l'impôt sur le revenu des personnes physiques (IRPP), dans la limite de 20 % du revenu imposable (par exemple, un don de 100 € représente une réduction d'impôt de 66 € et ne coûte donc que 34 € au donateur).

# Le saviez-vous ?

## LE CENTRE HOSPITALIER VOUS ACCUEILLE DANS SES SERVICES D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

### SERVICE DES URGENCES

Ce service est ouvert en permanence et accueille les situations ne pouvant être traitées par la médecine de ville. Deux SMUR routiers (St Jean de Maurienne et Modane) et un SMUR hélicoptéré sont également rattachés au service des urgences de l'établissement. Suivant la gravité de la situation, votre séjour aux urgences peut être un simple passage ou déboucher sur une hospitalisation de courte durée ou sur une hospitalisation complète dans un service de l'établissement ou d'un autre hôpital public.

### SERVICE DE MÉDECINE

Ce service de 30 lits accueille des patients en hospitalisation complète pour le traitement de toutes les pathologies médicales générales, en s'appuyant pour cela sur des praticiens aux formations diversifiées (cardiologie, infectiologie, pneumologie).

Des consultations spécialisées vous sont également proposées en externe.

### SERVICE DE CHIRURGIE

Ce service de 33 lits et 10 places en ambulatoire, accueille des patients en hospitalisation complète ou ambulatoire pour des opérations chirurgicales orthopédiques et traumatologiques ou générales et viscérales pour d'autres interventions (ophtalmologie urologie, odontologie, ORL), l'hospitalisation se fait selon des modalités alternatives (voir ci après).

Un service de consultations vous accueille avant l'hospitalisation (visite de pré admission), ainsi qu'après l'hospitalisation (contre visite).



## SERVICE DE GYNÉCOLOGIE / OBSTÉTRIQUE

Ce service de 11 lits accueille des patientes en hospitalisation complète pour des accouchements ou, en hospitalisation complète et également en ambulatoire, pour des opérations de chirurgie gynécologique ou d'orthogénie.

Des consultations externes spécialisées sont également proposées en gynécologie, obstétrique, et pédiatrie.

## SERVICE D'IMAGERIE

Ce service assure les missions de radiologie générale, de scanner, et d'échographie. Il dispose d'un équipement récent (nouveau scanner en octobre 2023, tables de radiologie, échographe). Dans l'attente des travaux d'implantation d'un appareil IRM et de sa mise en fonctionnement début 2025, une vacation IRM est effectuée par le médecin radiologue du CHVM à l'IRM des Dorons à Albertville.

## SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)

### ANCIENNEMENT SSR

Le SMR assure les soins médicaux, curatifs et palliatifs, la rééducation et la réadaptation, les actions de prévention et d'éducation thérapeutique, la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale, professionnelle.

Sur le site de Saint-Jean-de-Maurienne, le service dispose de 32 lits polyvalents et spécialisés dans les affections de l'appareil locomoteur. Le plateau technique est composé d'une salle de rééducation et d'une salle de balnéothérapie.

Sur le site de Modane, le service est également équipé d'une salle de rééducation et dispose de 26 lits polyvalents et spécialisés dans les affections de la personne âgée polyopathologique, dépendante ou à risque de dépendance.



## LE PROGRAMME HÔPITAL NUMÉRIQUE

Le programme Hôpital Numérique lancé par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) est la base du schéma directeur des Systèmes d'Information Hospitaliers.

Les indicateurs du programme Hôpital Numérique sont repris dans le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) et la certification HAS (Haute Autorité de Santé).

Le Dossier Patient Informatisé est déployé dans tous nos services Urgences, MCO, SSR, HAD, USLD, EHPAD, Consultations Spécialisées.

Les processus de soins du Centre Hospitalier sont informatisés sur un large périmètre fonctionnel dossier médical, dossier de soins, bureautique médicale, prescriptions (biologie, soins), circuit du médicament, résultats de biologie, PMSI MCO SSR HAD, interfaces (identités mouvements actes) et échanges avec l'extérieur (demandes et résultats de laboratoires, Résumé de Passage aux Urgences).

Les personnes soignées dans l'établissement sont informées :

1. Que des données de santé à caractère personnelles sont recueillies et traitées au sein du système d'information de l'établissement dans le strict respect des textes référencés ci dessus.
2. Que certaines de ces données font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
3. Que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.
4. Qu'elles peuvent exercer leur droit d'accès et de rectification et que ce droit s'exerce, le cas échéant, auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, directement ou par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle ils ont reçu des soins ou du praticien ayant constitué leur dossier.
5. Qu'elles ont le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives les concernant.

---

LE CENTRE HOSPITALIER VOUS PROPOSE AUJOURD'HUI DES ALTERNATIVES À L'HOSPITALISATION COMPLÈTE.

## L'HOSPITALISATION AMBULATOIRE

### La chirurgie ambulatoire

Grâce aux progrès de l'anesthésie et des techniques chirurgicales, la chirurgie ambulatoire vous permet de regagner votre domicile le jour même de votre admission programmée à la suite d'une intervention chirurgicale ou un acte exploratoire, dans des conditions

de sécurité optimales, après quelques heures passées sous surveillance.

### Le service de chimiothérapie en hôpital de jour

La chimiothérapie consiste en l'administration par perfusion de médicaments qui visent à détruire les cellules malignes. L'immunothérapie consiste en l'administration par perfusion de médicaments qui visent à renforcer les défenses immunitaires.

Votre traitement médical est adapté à votre cas et à votre personne. C'est le médecin oncologue qui définit le protocole du traitement (nature, nombre de cures, durée des perfusions...).

Pour chaque cure, la durée des perfusions est variable, car elle dépend du protocole prescrit par votre médecin oncologue. Le traitement s'organise en cycles durant lesquels perfusions et périodes de repos alternent.

## L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

L'HAD permet d'assurer au domicile du malade, pour une période limitée mais révisable en fonction de l'évolution de son état de santé, des soins médicaux et paramédicaux continus et nécessairement coordonnés.

Elle permet d'éviter ou de raccourcir l'hospitalisation en services de soins aigus, lorsque la prise en charge à domicile est possible.

L'HAD compte 15 places autorisées réparties sur les 5 cantons de la vallée. Cette unité a pour objectif d'améliorer votre confort dans de bonnes conditions de soins et de sécurité en partenariat avec votre médecin traitant, votre infirmier(ère) libéral(e), votre kinésithérapeute, votre auxiliaire de vie.

## L'EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (E.M.S.P)

Les soins palliatifs sont des soins actifs s'adressant à une personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale, quel que soit son âge.

Il s'agit de préserver la meilleure qualité de vie possible à la personne malade, en soulageant au mieux la douleur et les autres symptômes d'inconfort physique, la souffrance psychologique, et en tenant compte des besoins spirituels et sociaux du patient.

L'accompagnement du patient et le soutien des proches sont indissociables.

L'EMSP intervient à la demande des services, des patients.

Elle assure une mission de conseil thérapeutique de soutien et travaille en collaboration avec les équipes soignantes, l'Hospitalisation À Domicile et les réseaux de soins à domicile.

## LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

Les SSIAD ont pour vocation :

- d'éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile,
- de faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation,



- de prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les services de long séjour ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.

Les SSIAD assurent sur prescription médicale aux personnes âgées malades et/ou dépendantes :

- les soins infirmiers et d'hygiène générale,
- les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Le Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne possède 2 SSIAD :

- Le SSIAD de Saint-Jean-de-Maurienne avec 26 places (dont 24 pour personnes âgées et 2 pour personnes en situation de handicap.);
- Le SSIAD de Modane avec 33 places (dont 4 places en situation de handicap de moins de 60 ans, 8 places Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA).

## MAISON MÉDICALE DE GARDE

Si vous avez un problème de santé et que votre médecin traitant n'est pas joignable, ne vous rendez pas directement à la Maison médicale de garde.

**Appelez le 15** (ou le 114 pour les personnes sourdes ou malentendantes). Le Centre 15 vous apportera une réponse adaptée à votre état de santé.

La Maison médicale de garde de Saint-Jean-de-Maurienne est ouverte sans rendez-vous :

- Du lundi au vendredi de **20h à 23h**
- Le samedi de **15h à 18h et de 20h à 23h**
- Le dimanche de **9h à 12h, de 15h à 18h,** et de **20h à 23h**

## LE GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE SAVOIE-BELLEY



Conformément à l'article 107 de la loi du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé, les Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT) ont pour vocation de regrouper les établissements publics de santé d'un même territoire.

L'objectif est de garantir à tous les patients un meilleur accès aux soins en renforçant la coopération entre hôpitaux autour d'un projet médical et soignant partagé, tout en optimisant les ressources.

Le CHVM fait partie du GHT Savoie/Belley qui réunit 8 établissements publics de santé du département de la Savoie et du secteur de Belley, qui se sont engagés le 1er

juillet 2016 dans la constitution du GHT Savoie/Belley dont le Centre Hospitalier Métropole Savoie a été désigné établissement support.

- **8 établissements publics de santé** (7 MCO\* et 1 psychiatrique)
- Plus de **7 400 professionnels** (ETP) dont 9 % de médecins
- Plus de **3 800 lits et places**
- Environ **90 000 séjours MCO\***
- **480 000 habitants** sur 6 500 km<sup>2</sup> dont 90 % en zones de montagne

\*MCO : Médecine-Chirurgie-Obstétrique



# Votre arrivée



Le bureau des admissions est à votre disposition pour réaliser les formalités à votre arrivée.

## HEURES D'OUVERTURE DU BUREAU DES ADMISSIONS

- Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h30
- Le samedi de 8h00 à 12h00 (*uniquement l'hiver de mi décembre à mi mars*)

Lors de votre accueil, la secrétaire vérifiera avec vous votre identité. **La fourniture d'une pièce d'identité est obligatoire.**

Pensez à signaler tout changement d'adresse, de numéro de téléphone, de personne à prévenir.

**POUR VOTRE SÉCURITÉ PENDANT VOTRE SÉJOUR, LE PERSONNEL SOIGNANT VOUS DEMANDERA RÉGULIÈREMENT VOTRE NOM DE NAISSANCE, PRÉNOM ET DATE DE NAISSANCE.**

## LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR

Si vous venez d'être admis :

### ✓ à la suite d'une urgence

Des soins vous seront donnés dans le service avant le transfert dans votre chambre. Les formalités, réduites au minimum au service des urgences, seront complétées ultérieurement par vous même ou quelqu'un de votre entourage à qui nous demanderons de se présenter dès que possible au bureau des admissions.

### ✓ pour un traitement ambulatoire

L'hôpital de jour assure votre prise en charge à raison d'une ou plusieurs journées par semaine, sans dormir à l'hôpital. Rendez vous directement dans le service concerné chirurgie ambulatoire, chimiothérapie.

Se rendre dans le service de chirurgie ambulatoire.

### ✓ à la suite d'une hospitalisation programmée

Vous devez vous présenter au bureau des admissions, muni des documents suivants :

- Une pièce nationale d'identité
- Pour les personnes mineures le livret de famille
- Votre carte VITALE d'assuré social ou l'attestation d'ouverture de droits
- Votre carte de mutuelle complémentaire
- Votre attestation CMU (Couverture Maladie Universelle), si vous en bénéficiez
- La carte européenne d'Assurance maladie, pour les ressortissants d'un autre pays de l'Union Européenne.
- Votre carnet de soins gratuits si vous bénéficiez de l'article 115

- En cas d'accident de travail (AT), le feuillet de la déclaration d'accident de travail faite par l'employeur

### Si vous êtes admises en maternité

- Votre livret de famille,
- Un acte de naissance pour chacun des parents non mariés.

Si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer, un membre de votre famille ou un proche peut effectuer ces démarches à votre place. En l'absence de constitution du dossier administratif vous devrez faire l'avance de la totalité des frais d'hospitalisation.

Vous pouvez être hébergé dans une chambre comprenant 1 ou 2 lits. Si vous souhaitez disposer d'une chambre particulière, elle vous sera attribuée dans la mesure des possibilités. Un supplément de frais sera alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

### Ce que vous aurez à payer

Ce que vous aurez à payer est déterminé par votre situation particulière.

- Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais d'hospitalisation est à votre charge.
- Si vous êtes assuré social, le personnel du bureau des admissions vous donnera tous les éléments vous permettant de connaître la nature des frais non pris en charge par les régimes de prévoyance (sécurité sociale, mutuelle), par exemple ticket modérateur, forfait hospitalier, supplément pour chambre particulière, frais d'accompagnants.

### Mineur ou personne sous protection juridique (tutelle ou curatelle)

En cas d'hospitalisation d'un mineur ou d'une personne sous protection juridique, les parents ou le tuteur signent une déclaration autorisant les médecins à effectuer en urgence tout acte diagnostique ou thérapeutique qui s'imposerait en cas de nécessité.

### Soins et consultations externes

Si vous devez vous rendre à l'hôpital pour y bénéficier d'une consultation spécialisée, ou d'un examen particulier, vous vous présenterez au bureau des consultations (chirurgie, maternité, imagerie, anesthésie) ou au secrétariat du service (médecine, service de soins de suite et réadaptation), muni des pièces suivantes :

- Une pièce nationale d'identité
- Pour les personnes mineures le livret de famille
- Votre carte VITALE d'assuré social ou l'attestation d'ouverture de droits
- Votre carte de mutuelle complémentaire
- Votre attestation CMU (Couverture Maladie Universelle), si vous en bénéficiez
- Votre carnet de soins gratuits si vous bénéficiez de l'article 115
- En cas d'accident de travail (AT), le feuillet de la déclaration d'accident de travail faite par l'employeur

**Ces mêmes documents sont nécessaires pour tous soins délivrés aux urgences.**



**TOUTES CES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES PEUVENT PARAÎTRE LONGUES ET COMPLEXES, MAIS SONT INDISPENSABLES À L'OBTENTION DE LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE SÉJOUR PAR L'ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE (AMO) ET L'ASSURANCE MALADIE COMPLÉMENTAIRE (AMC).**



## PERSONNE À PRÉVENIR

Elle peut être différente de la personne de confiance et sa désignation se fait lors de votre accueil.

C'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin.

### Selon les disciplines, vous avez le choix entre le secteur public et le secteur privé

· S'il s'agit d'une consultation "publique", ces documents vous permettront de n'acquitter qu'une partie du coût des examens ou de la consultation, mais à défaut de présentation des documents, il sera exigé la totalité des frais médicaux.

· S'il s'agit d'une consultation "libérale", les médecins ont la possibilité d'exercer une activité libérale à l'hôpital. Les honoraires sont établis par entente directe avec les médecins et sont à votre charge.

Dans les deux cas, les sommes qui seront dues devront être réglées après la consultation mais avant de quitter l'établissement.

### Des consultations sont organisées dans la plupart des services

- Alcoologie,
- Anesthésie,
- Cardiologie et angiologie,
- Chirurgie (chirurgie générale et digestive, chirurgie traumatologique et orthopédique, urologie)
- Endoscopie
- Gynécologie et obstétrique,
- Médecine,
- Radiologie conventionnelle, échographie, Scanner, IRM (vacation les lundis après-midi à l'IRM des Dorons à Alebertville)
- Oncologie
- Ophtalmologie
- ORL
- Pédiatrie

## VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

### Quel est le coût de mon hospitalisation ?

Les consultations, soins, actes et séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits.

Un relevé des tarifs d'hospitalisation est à votre disposition au bureau des entrées.

### Le tarif comprend :

- Tous les frais d'hospitalisation liés aux soins.
- Le forfait journalier, qui représente votre contribution aux dépenses hôtelières. Son tarif est national et non remboursé par la sécurité sociale, sauf dans certains cas, prévus par la loi (accidents du travail, maternité, prématurés). Il est dû pour tout séjour (sauf pour une hospitalisation avec une entrée et une sortie le même jour). Vous devrez le régler lors de l'accomplissement des formalités de sortie, si votre mutuelle ne le prend pas en charge.
- La participation de l'assuré : elle correspond à la mise en œuvre d'un ticket modérateur forfaitaire de **20 euros**. Il s'applique sous certaines conditions aux séjours de médecine, chirurgie, obstétrique et SMR, au cours desquels est effectué un acte thérapeutique ou diagnostique dont le tarif est supérieur ou égal à **120 euros**. Certains actes ne sont pas concernés radiodiagnostic, scintigraphies. Le séjour peut ne pas y être soumis dans certains cas (invalidité, accident du travail, maternité).
- Les autres prestations : chambre particulière (renseignez-vous auprès de votre mutuelle), TV, téléphone...



# Droits et devoirs



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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



**LE PATIENT HOSPITALISÉ DISPOSE, COMME TOUT CITOYEN, DE DROITS QUI SONT RESPECTÉS PAR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ. L'HÔPITAL, QUI VOUS ACCUEILLE, EST ÉGALEMENT UN LIEU PUBLIC SOUMIS À DES RÈGLES GARANTISSANT LA SÉCURITÉ DE CHACUN.**

## QUELS SONT MES DROITS ?

### Personne de confiance

*(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)*

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage (famille, proche, médecin traitant...) en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre "personne de confiance", sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure de vous exprimer ou de recevoir l'information nécessaire, et pourra témoigner de votre volonté.

La désignation d'une "personne de confiance" n'est pas une obligation et doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie, sans précipitation. Elle se fait par écrit en remplissant le formulaire qui vous est proposé par le service et peut être annulée ou modifiée à tout moment. La désignation n'est valable que pour la durée de l'hospitalisation en cours, sauf si vous souhaitez qu'elle se prolonge au-delà.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition. N'hésitez pas à la demander au personnel soignant.

### Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de

limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance ou les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition auprès du personnel soignant.

### Confidentialité

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel. Cette obligation couvre toutes les informations vous concernant.

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée par téléphone ou de toute autre manière à vos proches sur votre présence dans l'établissement ou sur votre état de santé.

### Mineurs

Les droits des patients mineurs sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Les patients mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision selon leur degré de maturité. Ils peuvent demander le secret médical sur certaines informations les concernant.

## Information et consentement

L'équipe qui vous prend en charge a le souci de vous donner une information claire et adaptée, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez. Le médecin doit vous fournir (et à la personne de confiance, le cas échéant) toutes les informations vous permettant de prendre les décisions concernant votre traitement en toute connaissance de cause.

**AUCUN ACTE MÉDICAL NI AUCUN TRAITEMENT NE PEUT ÊTRE PRATIQUÉ SANS VOTRE CONSENTEMENT.**



Si vous les refusez, les médecins vous informeront alors des risques encourus et vous demanderont de signifier votre refus par écrit.

Si vous souhaitez quitter l'établissement sans l'accord du médecin, vous devez signer une décharge de responsabilité.

### Droit à l'information du malade

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

### Votre droit d'accès au dossier médical

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

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

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction de la qualité du CHVM. Ce service vous guidera dans les démarches nécessaires à l'obtention de votre dossier médical.

**A noter :** Les frais de copies et d'envoi seront à votre charge (facturation à la photocopie conformément à la réglementation en vigueur).

## Informatique et liberté

Certaines données médicales et administratives vous concernant sont informatisées. Le Centre Hospitalier garantit la confidentialité et la protection par le secret médical. Le traitement de ces données est conforme à la loi n° 78-10 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

Les données médicales vous concernant pendant ce séjour peuvent être mises à disposition des équipes médicales vous prenant en charge à l'extérieur de l'hôpital, sur une plateforme régionale gérée par "SISRA" (système d'information en santé Rhône Alpes). Il s'agit du dossier patient régional informatisé.

## ET MES DEVOIRS ?

### Circulation automobile

Le code de la route est applicable dans tous les sites hospitaliers. Pour maintenir l'accessibilité des bâtiments aux véhicules de secours et aux ambulances, le stationnement et les accès sont réglementés.

Veillez respecter la signalisation, et notamment les places réservées aux personnes handicapées, sous peine de verbalisation.

Pour la tranquillité de tous, merci de ne pas utiliser vos avertisseurs sonores dans l'enceinte de l'hôpital.

### Discrétion

Soyez attentif au repos des autres patients (bruit, radio, TV, visites, lumières...).

## Substances interdites

L'introduction d'alcool ou de stupéfiants est interdite à l'hôpital.

## Tabac Cigarette électronique

Vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi, nous vous rappelons l'interdiction absolue de fumer et de "vapoter" à l'hôpital.

## EN CAS D'INCENDIE

### Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :

- prévenez immédiatement le personnel,
- restez dans votre chambre,
- fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée et certaines émanations toxiques.

### En cas d'alerte

- ne quittez pas votre chambre sans y être invité par le personnel : celui-ci vous guidera vers les issues de secours ou un secteur protégé et vous transportera, si nécessaire.
- n'utilisez pas les ascenseurs,
- attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

### Sécurité

Pour votre sécurité et celles des autres :

- ne fumez pas dans l'enceinte de l'hôpital,
- ne branchez pas d'appareils électriques personnels (radiateur, ventilateur, couverture chauffante, sèche-cheveux...),
- n'apportez pas de liquides inflammables, de bougies.

À défaut, votre responsabilité personnelle pourrait être engagée en cas de sinistre. En l'absence d'autorisation médicale, vous ne pouvez quitter l'enceinte de l'hôpital au cours de votre hospitalisation.

# Votre séjour

## VOTRE ARRIVÉE DANS LE SERVICE

Le cadre de santé responsable de ce service ou un membre du personnel vous accueille et veille à votre installation. Chacun, dans son domaine d'intervention, vous aidera pour tout ce qui a trait à votre santé, votre confort et votre vie quotidienne. Vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé.

Vous avez le droit de refuser la visite des personnes que vous ne désirez pas recevoir.

### Bracelet d'identification



Un bracelet d'identification vous est présenté à votre entrée au Centre Hospitalier. Le port de ce bracelet durant votre séjour a pour but de vous identifier lors des soins et actes médicaux et ainsi éviter d'éventuelles erreurs.

### Le bon usage du médicament à l'hôpital



*"information patient, le patient co-acteur de sa sécurité"*

• **Que dois-je faire de mon ordonnance et de mes médicaments quand je viens aux urgences ou en hospitalisation programmée ?**

Apportez toujours votre dernière ordonnance.

Pensez à signaler au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance.

Pendant votre hospitalisation, tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital.

Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas de votre traitement, vos médicaments personnels pourront être utilisés pendant 48 h, le temps que la pharmacie commande ces médicaments.

Pendant votre hospitalisation, tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital.

Si vous apportez vos médicaments, ils seront rangés dans la salle de soins par l'infirmière. Vos médicaments vous seront restitués le jour de votre départ.

• **Pourquoi les médicaments que l'on me donne à l'hôpital peuvent ils être différents de ceux que je prends habituellement ?**

Le médecin adapte votre traitement à votre état de santé ; par conséquent, la forme, le nombre et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents. Un médicament A peut être remplacé par un médicament B équivalent.

Les pharmaciens et les médecins de l'hôpital ont défini les règles de substitution des médicaments.

Les médecins, les pharmaciens et les infirmières sont à votre disposition pour toutes questions sur les médicaments.

• **Quand je suis hospitalisé, est ce que je peux prendre les médicaments que mon entourage m'apporte ?**

Non, il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin de

l'hôpital. En effet des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

· **Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmière, que dois-je faire ?**

Si vous n'avez pas pris vos médicaments, il est important de le signaler à l'infirmière ou à l'aide soignante et d'en expliquer la raison.

Si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé trop gros ou une solution buvable qui a très mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmière. Il existe d'autres présentations qui peuvent être plus adaptées à vos besoins.

## Principales règles à respecter à l'Hôpital

Afin de respecter le repos de chacun, il convient d'user avec discrétion de la télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières.

Dans l'intérêt de votre traitement, vous ne devez pas, sauf autorisation spéciale de votre médecin, vous faire remettre des denrées, boissons ou médicaments.

Le tabac nuit à votre santé et à celle de votre entourage.

Il est rappelé que l'interdiction de fumer édictée par les textes réglementaires en vigueur s'applique aux hôpitaux. **Il est interdit de fumer dans l'établissement** (chambre, circulation, autres locaux).

**Sécurité contre l'incendie** : la consigne affichée au dos de la porte d'entrée de votre chambre indique la conduite à tenir en cas d'incendie.





## CEUX QUI VOUS ENTOURENT

Une fois installé dans votre chambre, votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe médicale, paramédicale et hôtelière.

Vous apprendrez très vite à connaître les personnes qui la composent : la tenue de chacun d'entre eux mentionne son nom, son prénom et son grade. Dans

chaque service, votre interlocuteur est le cadre de santé. N'hésitez pas à le contacter pour tout renseignement, toute remarque, toute requête...

- **Le médecin** (chef de service, praticien hospitalier), réalise les soins médicaux et chirurgicaux.
- **Le cadre de santé** est responsable de la gestion des soins et du fonctionnement général du service. Si vous avez un renseignement à demander ou une suggestion à formuler, adressez-vous à lui.
- **L'infirmière** assure les soins d'hygiène, techniques, relationnels et éducatifs. Elle est aussi chargée d'appliquer les prescriptions des médecins.
- **La sage-femme** assure l'accueil des patientes, le suivi du travail, l'accouchement et la surveillance de la mère et de l'enfant.
- **L'aide-soignante** est chargée de vos soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité de l'infirmière. Elle participe aussi au service hôtelier et à l'entretien des locaux.
- **L'auxiliaire puéricultrice** assure sous la responsabilité de la sage-femme les soins aux nouveau-nés et l'apprentissage aux mamans.
- **L'agent de service** hospitalier participe aux soins d'hygiène avec l'aide-soignante et assure l'entretien des locaux dans les services.
- **La secrétaire** médicale assure la mise en forme et le suivi de votre dossier médical. Elle gère les rendez-vous.
- **Des personnels spécialisés** (kinésithérapeute, manipulateur radio, ergothérapeute...) contribuent à votre traitement.
- **La diététicienne** dans le cas d'un régime spécifique vous informe sur les repas qui vous seront servis et vous conseillera pour votre régime de sortie.
- **L'assistant social** intervient au sein des unités médicales.

- **La psychologue** intervient au sein des services de personnes âgées, auprès des résidents, des familles et des personnels.
- **L'infirmier de liaison** assure un soutien psychologique des patients et des familles.

Toutes ces personnes se succèdent à votre chevet 24 heures sur 24 et sont tenues au secret professionnel. Beaucoup d'autres, que vous ne verrez pas, contribuent néanmoins à assurer votre confort et votre sécurité. Par exemple, les préparateurs en pharmacie, les techniciens d'entretien, de lingerie, les cuisiniers, les agents administratifs...

## ET SI J'AI MAL ?

Les professionnels de santé de l'établissement s'engagent à tout mettre en œuvre pour prendre en charge votre douleur.

### Comment allons-nous vous aider ?

- en évaluant systématiquement votre douleur. Pour vous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette,
- en répondant à vos questions,
- en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement,
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Dès que la douleur survient, il est important de la signaler sans attendre au personnel soignant.



## LES SERVICES PROPOSÉS

### Les repas



Sauf contre-indication médicale, un choix de menus vous est proposé quotidiennement par agents du service.

Les menus sont réalisés par une diététicienne. Ils sont équilibrés et adaptés à vos besoins nutritionnels et prennent en compte vos particularités alimentaires.

Sur prescription médicale, la diététicienne peut établir avec vous des régimes et des menus personnalisés. Si vous avez un régime pendant votre hospitalisation ou pour votre retour à domicile, elle pourra vous l'expliquer et vous laisser quelques conseils écrits.

### Les visites



*Les visites sont autorisées :*

- En Chirurgie de 13h à 20h, en Maternité de 14h à 18h, au SMR : de 13h30 à 20h
- En Médecine : de 13h30 à 20h
- En EHPAD et en USLD : de 11h à 20h

Pour la présence d'enfants de moins de 10 ans, renseignez-vous auprès du service où vous êtes hospitalisé.

### La télévision et le téléphone



Vous disposez dans votre chambre d'un poste téléphonique individuel.

Vous pouvez recevoir des appels gratuitement de 7h à 21h.

Avec le forfait commun télévision/téléphone, vous disposez d'un crédit d'appels vers l'extérieur de 2 x 10€ et la télévision est facturée 5€ par 24 heures (non remboursable) à régler par avance auprès de l'accueil de l'hôpital. Pour la télécommande, une caution de 30€ est demandée, en chèque ou en espèces (par de carte bancaire).

Pour le téléphone seul, sans télévision, adressez-vous à l'accueil.

### Argent et objets de valeur



L'établissement n'est pas responsable de la disparition éventuelle des sommes d'argent, bijoux, cartes bancaires, objets de valeur que vous détenez.

Nous vous conseillons de les déposer aux services économiques par l'intermédiaire du cadre de santé. Vous pourrez les récupérer au Trésor Public.

### Le linge



Munissez-vous de linge personnel dont l'entretien est à votre charge (robe de chambre, pyjama, serviette de bain, gant de toilette, mouchoirs, pantoufles...) ; n'oubliez pas brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir...

Les objets d'usage personnel ne sont pas fournis par l'hôpital.

Si vous êtes hospitalisé en urgence, le linge dont vous avez besoin vous sera prêté. Cependant, demandez à votre famille de vous apporter votre linge personnel et vos objets de toilette le plus rapidement possible.



## Les cultes



Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances. Vous pouvez demander la visite d'un représentant de votre culte auprès du cadre de santé.

Un lieu de recueillement ouvert à tous est aménagé dans les locaux de l'EHPAD.

## Les accompagnants



Si votre état de santé le justifie et dans la mesure des possibilités, la présence d'un membre de votre famille est autorisée. Un confort minimum est offert aux personnes autorisées : fauteuil ou couchette payante (quand cela est possible) pour la nuit, repas moyennant une redevance (tarifs disponibles à l'accueil). L'autorisation ne peut être accordée que par le chef de service ou le cadre de santé.

Pour les enfants de moins de 5 ans admis en chirurgie ambulatoire, la présence d'un parent est indispensable.

## Animaux



Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'hôpital, sauf exception (chien accompagnant un non voyant).

**POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ, L'UTILISATION D'APPAREILS PERSONNELS (TÉLÉVISION, RADIO, VENTILATEUR...) N'EST PAS PERMISE.**



## Autres prestations



- Dans le hall d'entrée, vous pourrez obtenir tous les renseignements auprès des agents d'accueil
- Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition dans le hall d'entrée.
- Une borne de mise à jour de votre carte VITALE est à votre disposition dans la salle d'attente du Service d'Accueil des Urgences.



# Votre départ

## QUAND SORTIRAI-JE ?

C'est le médecin qui prescrit la date et l'heure de votre sortie. Celle-ci peut intervenir le matin ou l'après-midi (en cas de sortie le matin, le repas de midi n'est pas facturé).

Une permission de sortie peut être accordée par le médecin pour une durée maximale de 48 heures. Si vous souhaitez quitter l'établissement sans son accord, vous devez signer une décharge de responsabilité.

Pour la sortie d'un mineur ou d'une personne sous protection juridique, la présence d'un des deux parents ou du tuteur légal, muni d'une pièce d'identité, est indispensable.

## QUELLES SONT LES FORMALITÉS DE SORTIE ?

Passez au bureau des entrées et des sorties dès que votre sortie sera confirmée par le médecin, et en tous les cas avant de quitter l'établissement.

Cela permet :

- d'enregistrer votre sortie,
- de régler le solde du séjour restant à votre charge (part non prise en charge par le régime de base, forfait journalier, participation de l'assuré, suppléments non pris en charge par la mutuelle, tels que la chambre particulière...),

- d'obtenir un bulletin de situation (indispensable pour le versement des indemnités journalières).

## LE SUIVI DE MON TRAITEMENT

Votre médecin traitant sera informé, par courrier, des soins qui vous ont été dispensés et de la suite à leur donner. A votre sortie, le praticien vous remettra les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement.

À la fin de votre séjour, des documents vous sont remis :

- vos ordonnances de sortie,
- différents courriers,
- vos convocations pour des prochains rendez-vous. Votre médecin traitant recevra un compte-rendu de votre hospitalisation.

## QUEL MOYEN DE TRANSPORT POUR RENTRER CHEZ MOI ?

Vous devez quitter l'hôpital par vos propres moyens, en utilisant un véhicule particulier ou les transports urbains ([www.coeurdemaaurienne-arvan-bus.com](http://www.coeurdemaaurienne-arvan-bus.com)) si votre état le permet. Exceptionnellement et sur décision médicale justifiée par votre état de santé, vous pourrez utiliser une ambulance, un taxi, ou un véhicule sanitaire léger (VSL). Une prescription de transport vous sera alors remise.



Désormais, les transports liés à des soins ou à des traitements en rapport avec une affection de longue durée (ALD), ne sont pris en charge que pour les patients dont la déficience physique ou mentale, attestée par la prescription médicale, ne leur permet pas de se déplacer de manière autonome.

Lorsque le patient répond à ces conditions et utilise un mode de transport moins onéreux : véhicule personnel ou transport en commun (accompagné par un proche), ses frais de déplacement peuvent être pris en charge. C'est votre médecin qui prescrit, c'est votre médecin qui décide.

## ET SI JE NE RETOURNE PAS À MON DOMICILE ?

En lien avec l'équipe soignante, le service social organisera votre transfert vers une autre structure médicalisée (rééducation, convalescence, EHPAD...).



# Après l'hôpital

## VOS REMERCIEMENTS, PLAINTES, RÉCLAMATIONS, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

### Auprès du personnel soignant

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé. Il se tient à votre disposition, ainsi que le praticien responsable de vos soins pour vous apporter toutes explications sur la nature des soins dont vous bénéficiez et sur les conditions d'hébergement qui vous sont offertes.

### Auprès de la Direction

Il vous est possible également de formuler votre réclamation par écrit.

La Direction de la Qualité recueillera votre réclamation et veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique.

Elle fera également le lien avec la Commission des usagers, et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

#### Art. R. 1112-91.

Tout usager d'un établissement de santé doit être 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.

#### Art. R. 1112-92.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises 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 sont simultanément saisis.

#### Art. R. 1112-93.

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.

Vous pouvez adresser votre courrier à :

Direction de la Qualité, gestion des Risques,  
et des Usagers

Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne

179 rue Docteur Grange - CS 20113

73302 Saint-Jean-de-Maurienne Cedex

[qualite@chvm.fr](mailto:qualite@chvm.fr)

## La Commission des usagers du CHVM

La Commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades, ainsi que de l'accueil de leurs proches.

La CDU s'appuie sur les réclamations, remarques, propositions ou éloges formulés par les usagers de l'hôpital.

Pour contacter la CDU : [cd�@chvm.fr](mailto:cd�@chvm.fr)

## Les représentants des usagers

Les représentants des usagers agissent principalement pour le respect des droits des usagers et l'amélioration qualitative du système de santé et plus spécifiquement du système de soins.

Considérés comme des partenaires de l'établissement, ils sont associés à l'élaboration des actions visant l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des patients. Ils exercent cette mission dans le cadre d'un mandat bénévole.

Pour contacter et rencontrer les représentants des usagers : [rdu@chvm.fr](mailto:rdu@chvm.fr)

Les permanences des représentants ont lieu régulièrement au CHVM site de Saint-Jean-de-Maurienne (hall d'accueil et salle des permanences). Les dates sont publiées sur le site Internet du CHVM [www.chvm.fr/4596-relations-avec-les-usagers.htm](http://www.chvm.fr/4596-relations-avec-les-usagers.htm)

## EN CAS DE DÉCÈS

### Loi Leonetti : parlez-en avec les équipes de soins

La loi Leonetti du 22 avril 2005 a pour objectif de renforcer les droits du malade en fin de vie. Elle confirme et codifie des pratiques existantes, comme l'interdiction de l'obstination déraisonnable ou le droit au refus de soins. Elle exclut toutefois explicitement le suicide assisté et l'interruption du processus vital des personnes en fin de vie. Vous pouvez vous opposer à toute investigation ou thérapeutique. Si vous décidez de limiter ou d'arrêter tout traitement, le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision est inscrite dans votre dossier médical.

Si vous êtes incapable d'exprimer votre volonté (en raison d'un coma prolongé par exemple), c'est au médecin qu'il revient de prendre la décision de poursuivre ou d'arrêter le traitement. Pour ce faire, il doit s'appuyer sur une procédure collégiale associant au moins un autre médecin sans relation hiérarchique avec lui, et agir en concertation avec l'équipe soignante. Vos directives anticipées, si vous en avez rédigé, doivent être consultées, tout comme la personne de confiance. Le médecin doit également informer votre famille et vos proches.

## Don d'organes : donneur ou pas, l'important, c'est de le dire à ses proches

Dans le cadre de sa mission de santé publique, une coordination hospitalière en assure l'organisation en collaboration avec l'agence nationale de biomédecine, pour les prélèvements multi-organes.

Elle est garante du respect de la législation. Les prélèvements multi-organes sont réalisés sur des personnes en état de mort encéphalique et les prélèvements de cornées sur des personnes décédées. L'équipe de coordination a pour mission de recueillir la non opposition au don et d'accompagner les proches. Cette opposition est consignée sur le registre national des refus : [www.donsorganes.fr](http://www.donsorganes.fr). Les prélèvements sur mineurs et majeurs protégés relèvent de dispositions particulières.



Art.R.1112-94.

### Article1

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.

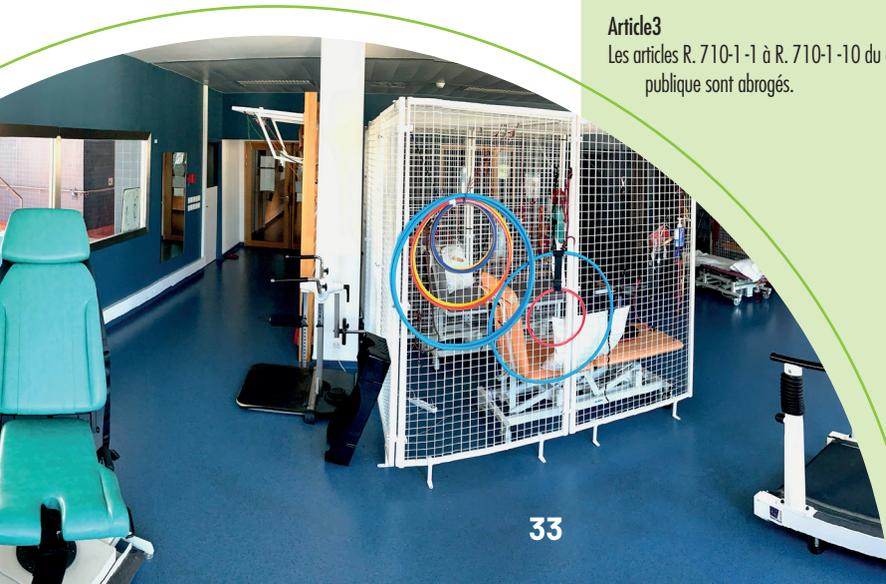
Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

### Article2

Après le dixième alinéa de l'article R. 716-3-25 du même code, il est inséré un alinéa ainsi rédigé : 10. Le rapport de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge mentionné à l'article L. 1112-3. Ce rapport est transmis au conseil de surveillance accompagné des propositions et avis et transmis à l'ARS.

### Article3

Les articles R. 710-1 -1 à R. 710-1 -10 du code de la santé publique sont abrogés.



# Hygiène

---

## **GROUPE DE SUIVI DU PROGRAMME D' ACTIONS DES RISQUES INFECTIEUX ASSOCIÉS AUX SOINS (GSPARIAS) ET ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE (EOHH)**

Les infections nosocomiales\* sont des infections contractées par un patient au cours ou après son hospitalisation (ou d'un soin en ambulatoire). Ces infections sont le plus souvent liées aux actes de soins. Le risque est donc plus important chez les patients nécessitant des techniques de soins lourdes et/ou chez des patients dont les défenses immunitaires sont défaillantes.

Leurs missions sont de prévenir la survenue des infections nosocomiales en diffusant notamment les bonnes pratiques des règles d'hygiène et de soins, en évaluant

le respect de ces pratiques par la réalisation d'enquêtes, en formant régulièrement le personnel hospitalier et en surveillant en continu l'épidémiologie microbienne.

Les microbes sont présents partout : dans l'environnement mais également sur le corps humain lui-même. Les soignants suivent des protocoles de soins stricts pour éviter la transmission de ces microbes. Ils vous demandent parfois de suivre certaines mesures particulières, nous vous serions reconnaissants de les respecter. Une hygiène individuelle rigoureuse de tous, soignants et usagers, est absolument nécessaire pour contrer ces infections.

L'hygiène des mains, garantie par l'utilisation des solutions hydro-alcooliques, est le premier moyen de lutte contre les infections nosocomiales pour les soignants mais aussi pour les patients et leurs visiteurs.

Chaque établissement de santé doit établir un bilan d'activités de lutte contre les infections nosocomiales.

Ce bilan est mis à disposition des usagers sous forme d'un score agrégé reflétant le niveau d'engagement de chaque établissement dans la prévention des infections nosocomiales.

---

\* Infection nosocomiale : une infection nosocomiale est une infection contractée dans un établissement de santé. Elle peut toucher les personnes soignées ainsi que les professionnels de santé en raison de leur activité.

Ce programme s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins et comprend :

- L'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène ;
- La surveillance des infections nosocomiales (surveillance en continu, participation à des enquêtes nationales et régionales) ;
- Des actions d'informations et de formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière de lutte contre les infections nosocomiales et des risques associés aux soins ;
- L'évaluation des actions entreprises.

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) composée notamment d'un pharmacien praticien hospitalier hygiéniste, et d'une infirmière hygiéniste, met en œuvre et évalue les orientations prises par le GSPARIAS.

L'ensemble de ces professionnels est à votre écoute et disponible pour vous informer et/ou répondre à vos questions relatives à l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales.

**AFIN DE PARTICIPER À LA PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES, IL EST RECOMMANDÉ AUX PATIENTS DE SE LAVÉR FRÉQUEMMENT LES MAINS.**

**NE PAS STOCKER DANS VOTRE CHAMBRE FLEURS, GÂTEAUX OU TOUTE DENRÉE PÉRISSABLE.**



## HYGIÈNE DES MAINS : POURQUOI, COMMENT ET QUAND?

### Avant de toucher un patient POURQUOI ?

Pour protéger le patient d'une colonisation par des germes présents sur les mains et, dans certains cas, d'une infection exogène.

#### QUAND?

- Pratiquer l'hygiène des mains en approchant le patient, avant de le toucher.
- Avant de serrer la main d'un patient ou de caresser/toucher le front d'un enfant ;
- Avant d'assister un patient dans ses activités quotidiennes : aide à la mobilisation, aide à la toilette, à l'habillage, etc.

### Après avoir touché un patient POURQUOI ?

Pour se protéger d'une colonisation avec les germes dont le patient est porteur et pour protéger l'environnement des soins d'une dissémination de ces germes.

#### QUAND?

- Pratiquer l'hygiène des mains en quittant le patient et son environnement, après avoir touché le patient.
- Après avoir serré la main d'un patient ou caressé le front d'un enfant ;
- Après avoir assisté un patient dans ses activités quotidiennes (aide à la mobilisation, aide à la toilette, à l'habillage, etc.)

### Après contact avec l'environnement du patient POURQUOI ?

Pour se protéger d'une colonisation avec les germes dont le patient est porteur, susceptibles d'être présents sur les surfaces inertes et objets de l'environnement du patient, et pour protéger l'environnement des soins d'une dissémination de ces germes.

#### QUAND?

- Pratiquer l'hygiène des mains en quittant l'environnement du patient, après en avoir touché un objet ou du mobilier, à l'exclusion de tout contact avec le patient.
- Après tout autre contact non justifié avec les surfaces inertes et objets : s'appuyer contre un lit ou une table de nuit (NB : à éviter, si possible).

# Notre démarche qualité

## LA CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (HAS)

Introduite au sein du système de santé français par l'ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996, portant réforme hospitalière, et précisée par le décret n°97-311 du 7 avril 1997, la procédure de certification a pour objectif "de s'assurer que les établissements de santé développent une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients".

Cette procédure est obligatoirement suivie par tous les établissements de santé. Elle constitue un temps fort de la démarche Qualité/Gestion des risques. Elle vise à assurer l'amélioration continue de la qualité (règles de bonnes pratiques cliniques, satisfaction des patients...) et de la sécurité des soins. Pour cela, le Centre Hospitalier évalue ses pratiques à partir d'un référentiel élaboré par la HAS. Tous les quatre ans, une équipe d'expert-visiteurs de la HAS vérifie la conformité de l'évaluation du Centre Hospitalier aux critères du manuel de certification en vigueur.

## LA QUALITÉ POUR TOUS

Engagé dans cette démarche depuis 1998, le Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne a suivi sa première procédure en janvier 2003 (V1), la seconde en décembre 2006 (V2), suite auxquelles il a obtenu la certification. Le Centre Hospitalier de Saint-Jean-de-Maurienne a été certifié sans réserves ni recommandations, suite à la visite de la Haute Autorité de Santé en décembre 2010. (V2010)

Le Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne s'est engagé depuis plusieurs années déjà dans une politique Qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient. Cette politique se traduit par des mesures concrètes tendant à améliorer les pratiques professionnelles et à s'assurer de la satisfaction des patients.

Le service Qualité a pour mission de mettre en œuvre ces mesures, au travers notamment d'un programme annuel d'amélioration de la qualité.

Il assure l'accompagnement des professionnels de l'établissement dans les projets Qualité et démarches de sécurité des soins.

Par ailleurs, le Centre Hospitalier suit un certain nombre d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de la prise en charge.

La démarche Qualité développée au Centre Hospitalier porte sur l'ensemble des services de l'établissement qu'ils soient médicaux, techniques, logistiques ou administratifs.

Les principaux points forts de la démarche Qualité du Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne sont : la gestion des données du patient, la gestion des risques globalisée, le management des ressources.

Tout incident constaté fait l'objet d'une fiche d'événement indésirable. La cellule d'alerte et de coordination de la gestion des risques globalisée est chargée d'analyser ces fiches et d'apporter des actions d'amélioration et de prévention des risques.

## QUALITÉ DES HÔPITAUX ET DES CLINIQUES : JE M'INFORME, JE CHOISIS!

### C'est quoi, "Qualiscope" ?

Accessible à tous "Scope Santé est un site d'information sur la qualité et la sécurité de l'ensemble des hôpitaux et des cliniques en France". Il propose ainsi une information fiable et actualisée, établissement par établissement et région par région, sur le niveau de qualité et de sécurité de la prise en charge des patients et des soins qui leur sont apportés. Par un système simple de repère, il permet à chacun de situer son établissement par rapport aux autres, et de faire ainsi un choix éclairé d'un hôpital ou d'une clinique.

### Que trouve-t-on sur Qualiscope ?

Scope Santé rassemble des informations publiques sur les établissements de santé. Ces éléments sont mis à disposition par le ministère des affaires sociales et de la santé et la HAS ; ils offrent différentes possibilités de recherche :

- la cartographie et la géo-localisation des hôpitaux et des cliniques : grâce à une carte interactive, l'internaute peut se géo-localiser et visualiser les établissements de santé environnants. Il peut également saisir le nom d'un établissement, d'une ville, un code postal et visualiser les établissements d'une zone qu'il définit.
- la synthèse d'informations générales sur chacun des établissements : pour chaque hôpital ou clinique, l'internaute a accès à une fiche synthétique reprenant ses coordonnées, ses secteurs d'activité ou encore l'équipement dont il dispose, et surtout son niveau de certification établi par la haute autorité de santé (HAS).

Les informations jusqu'ici disponibles sur Platines ou diffusées par la HAS sont désormais publiées et actualisées sur Qualiscope.

### En tant qu'utilisateur, comment interpréter ces informations ?

Les informations publiées sur Scope Santé ont été adaptées et mises en forme pour être comprises par tous. Pour le grand public, l'ensemble de ces informations doit être une base d'échange avec le médecin traitant qui connaît les équipes hospitalières et peut orienter.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# L'accueil des personnes âgées

## CHARTRE DE LA PERSONNE ÂGÉE

Lors qu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette chartre sera appliquée dans son esprit.

### 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

### 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

### 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

### 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

### 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

### 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## LA FILIERE GERIATRIQUE DU CHVM

Au sein de ses différentes structures, le CHVM permet l'accueil de personnes âgées présentant des pathologies aiguës ou une décompensation de maladie chronique. La prise en charge des patients y est globale, médico-psycho-sociale, et prend en compte les affections liées au vieillissement : dénutrition, troubles de mémoire, perte d'autonomie...

## SAINT-JEAN-DE-MAURIENNE

Accès rue Florimont Truchet

- EHPAD « La Bartavelle » : 86 lits (dont 2 lits d'hébergement temporaire) : 60 lits EHPAD, 2 Unités Soins Alzheimer (USA) de 12 et 14 lits.
- Bâtiment SLD (Soins Longue Durée) : 60 lits dont 30 lits SLD accueillant les personnes âgées relevant de soins médicaux techniques importants (SMTI) et 30 lits EHPAD.
- Accueil de jour : 10 places.
- PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) : 14 places pour les résidents.
- SIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) : 24 places personnes âgées et 2 places personnes handicapées de moins de 60 ans.

## MODANE

- EHPAD « Les Marmottes » : 88 lits dont 60 lits EHPAD et 28 lits USA.
- Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) : 8 places
- SSIAD : 24 places PA (personnes âgées) + 9 places PH (personnes handicapées) dont 4 places PH + 5 places PH vieillissantes.

## La Procédure d'entrée

Toute personne désirant être hébergée en EHPAD doit constituer un dossier de demande d'admission (dossier médical et dossier administratif) à retirer auprès de l'assistant social, Monsieur Christophe JAL et à remettre sur rendez-vous (Tél. 04 79 20 60 20). Les demandes sont ensuite dirigées auprès du médecin coordonnateur, le Docteur Valérie BORELLA, qui réalise une visite de pré-admission.

Cette visite consiste à évaluer et à orienter la personne âgée en présence de la famille dans la structure adaptée.

## La conception des soins

Elle est basée sur la philosophie de l'équipe soignante. Elle découle du projet de soins infirmiers et du projet de vie.

L'équipe travaille sur la définition de critères de qualité concernant par exemple la qualité de vie des résidents, la qualité des relations familles, amis, les résidents et les bénévoles, la qualité des personnels, la qualité de la prise en charge des soins, la bienveillance, le confort, l'inscription de l'établissement dans le réseau gérontologique et de soins.

## L'accueil de jour

L'accueil de jour permet aux personnes âgées de 60 ans et plus, vivant à domicile et présentant une maladie Alzheimer ou apparentée, d'être accueillies une ou plusieurs journées par semaine dans un espace adapté et sécurisé.



## Charte de vie et de travail en Humanitude

Nous, les résidents, les professionnels, et l'Etablissement **Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne**, vivons et travaillons dans un environnement porteur de valeurs humaines faites de respect des libertés, de l'indépendance, de la citoyenneté, et de l'autonomie. Ce milieu de vie favorise le bien-être, la reconnaissance, la valorisation des efforts individuels et collectifs. Il permet l'implication de tous les acteurs dans les différents projets.

<i>Ce qui signifie pour le résident :</i> <b>ma vie a un sens.</b>	<i>Ce qui signifie pour le professionnel :</i> <b>je le respecte.</b>	<i>Ce qui signifie pour le CHVM :</i> <b>l'Etablissement est un lieu de vie.</b>
<b>IDENTITÉ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis une personne avec des particularités qui me sont propres.</li> <li>• Je me suis construit dans le regard des autres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous accompagne en Humanitude : je vous regarde, je vous parle et vous touche comme un être humain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous êtes au cœur de tout projet.</li> </ul>
<b>UNICITÉ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis unique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je cherche à connaître votre histoire de vie, vos habitudes de vie, vos envies, besoins, vos capacités, vos attentes, vos désirs spécifiques, vos difficultés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je prends en compte votre spécificité pour les décisions qui concernent la collectivité</li> </ul>
<b>RECONNAISSANCE/AUTONOMIE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis reconnu et considéré comme une personne à part entière.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous accompagne de façon personnalisée dans le projet de vie qui est le vôtre.</li> <li>• Vos choix me guident pour vous accompagner de façon personnalisée dans votre dynamique de vie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je mets en place et fais vivre le <b>Projet d'accompagnement personnalisé</b>.</li> </ul>
<b>LIBERTÉ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis libre de penser et d'agir, de m'exprimer dans le respect des personnes qui m'entourent dans mon lieu de vie.</li> <li>• Je suis libre d'aller et venir, de recevoir, de sortir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis un professionnel, vos droits sont mes devoirs dans une confiance réciproque.</li> <li>• Je recherche systématiquement votre accord pour tout ce que j'entreprends à votre égard.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je m'engage à mettre tout en œuvre pour respecter vos libertés.</li> </ul>
<b>RESPECT</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous respecte et vous me respectez : le respect est d'autant plus authentique qu'il est réciproque.</li> <li>• Je suis écouté sans être jugé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous respecte et vous me respectez : le respect est d'autant plus authentique qu'il est réciproque.</li> <li>• J'ai besoin que mon travail soit reconnu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous respecte et vous respectez les règles de la collectivité.</li> </ul>
<b>INTIMITÉ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis chez moi.</li> <li>• Je n'aime pas être surpris, j'ai besoin que vous vous annonciez, et que vous m'expliquiez ce pourquoi vous intervenez, j'ai besoin de comprendre ce que vous me faites et pourquoi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je travaille sur votre lieu de vie.</li> <li>• Je respecte votre rythme et adapte mon temps de travail pour vous donner l'attention requise, vous apaiser, vous reconforter, vous sécuriser, vous faire aller de l'avant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous donne les moyens pour assurer que votre intimité soit respectée.</li> </ul>
<b>BÉNÉFICE/RISQUE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'ai besoin de me sentir en sécurité, et reconnais votre bienveillance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon engagement professionnel, en fonction des connaissances et compétences qui sont les miennes et celles de mon équipe a pour objectif d'éviter de vous nuire.</li> <li>• Vous reconnaissez qu'il me faut aussi le temps de l'apprentissage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je fais une proposition de prestations en respectant le juste niveau d'accompagnement qui vous correspond.</li> </ul>
<b>SOCIABILITÉ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'ai une famille, des amis, des relations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je respecte les relations avec votre entourage, je les facilite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En tant que <b>Lieu de vie</b>, je fais en sorte de maintenir les liens familiaux, sociaux, culturels et votre citoyenneté.</li> </ul>



# VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

## INFORMATIONS PERSONNELLES FACULTATIVES

NOM : \_\_\_\_\_ DATE DE NAISSANCE : \_\_\_\_\_  
DATE D'ENTRÉE : \_\_\_\_\_ DATE DE SORTIE : \_\_\_\_\_

## SERVICE D'HOSPITALISATION

MATERNITÉ  CHIRURGIE   
MÉDECINE  SOINS MEDICAUX ET DE RÉADAPTATION

## ACCUEIL

QUESTIONS	NOTES			
	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Il est facile de trouver son chemin dans l'hôpital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre hospitalisation était programmée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accueil lors des formalités administratives a été bon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accueil lors de votre passage aux urgences a été bon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lors de votre arrivée, le soignant s'est présenté à vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lors de votre arrivée, on vous a remis le livret d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel s'est montré chaleureux à votre égard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

QUESTIONS	NOTES			
	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Votre chambre était confortable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre chambre était propre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre chambre était silencieuse le jour	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre chambre était silencieuse la nuit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les repas étaient excellents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les assiettes étaient bien présentées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les menus étaient variés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les repas étaient chauds	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## REMARQUES ET SUGGESTIONS

.....  
.....

Tournez la page, Svp  
Page 1





## SOINS ET INFORMATIONS

QUESTIONS	NOTES			
	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Les soins d'hygiène sont faits de façon douce et efficace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les soins infirmiers sont faits de manière consciencieuse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous n'avez pas eu de douleurs durant votre séjour	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tout le possible a été fait pour calmer votre douleur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les relations avec les médecins ont été chaleureuses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations données par les médecins étaient très claires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations données par les soignants étaient très claires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## APPRÉCIATION GLOBALE

QUESTIONS	NOTES			
	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Globalement vous êtes satisfait de votre séjour dans le service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## REMARQUES ET SUGGESTIONS SUR VOTRE EXPÉRIENCE AU SEIN DU CHVM

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Merci de votre participation !