Centre Hospitalier
Vallée de la Maurienne

LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS

SERVICE DES URGENCES

BIENVENUE

Vous êtes accueilli(e)(s) au sein du service des urgences du Centre Hospitalier de la Vallée de la Maurienne. Notre mission est de vous assurer une prise en charge médicale rapide, sécurisée et adaptée à votre état de santé, quelles que soient l'heure ou la situation. Ce livret vous aidera à comprendre le fonctionnement du service et les étapes de votre parcours de soins.

1

LE PARCOURS DE SOINS AUX URGENCES

CHVM
Centre Hospitalier Vallée de la Maurienne

VOTRE PARCOURS AU SERVICE DES URGENCES DU CHVM

1 ACCUEIL ADMINISTRATIF

Préparez votre carte Vitale, votre carte de complémentaire santé, votre pièce d'identité

2 ÉVALUATION

Première évaluation par une infirmière d'accueil

3 PRISE EN CHARGE

Par un médecin

4 SURVEILLANCE ET EXAMENS

Surveillance de votre état
Si besoin : examens complémentaires

5 RETOUR

Retour à domicile ou hospitalisation pour la poursuite des traitements et examens

En cas de nécessité, la secrétaire reste à votre disposition

Le Service des Urgences du CHVM en chiffres*

Une équipe médicale de 17 médecins urgentistes Une équipe soignante de 24 personnes (infirmiers-ières, aide-soignants-tes, agents de services hospitaliers) et 4 secrétaires médicales qui se relaient 365 jours par an 24 heures sur 24 15 308 patients accueillis en 2022 + 300 SMUR routier et + de 800 SMUR héliporté par an

*chiffres 2022

www.chvm.fr
SAINT-JEAN-DE-MAURIENNE MODANE

1 LE PARCOURS DE SOINS AUX URGENCES

1.1. L'accueil administratif :

Dès votre arrivée, vous êtes accueilli(e) par le personnel soignant ou un agent d'accueil. Cette première étape permet l'édition de votre dossier, indispensable pour votre prise en charge.
Pour sa création, veuillez présenter votre carte vitale, votre carte de mutuelle ainsi qu'une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) Les coordonnées d'une personne référente vous seront demandées.
Une fois le dossier réalisé, nous vous invitons à confier valises et autres objets précieux à l'un de vos proches afin d'éviter toute perte au sein du service.

1.2. L'infirmier d'accueil et d'orientation (IAO):

L'infirmière d'accueil et d'orientation (IAO) évalue rapidement votre état de santé. L'IOA a pour mission d'évaluer le degré d'urgence de votre état de santé. Il effectue au besoin les premiers soins et vous orientera vers une salle d'examen ou vers la salle d'attente appropriée à votre état de santé.

La prise en charge des patients s'organise en fonction de la gravité de leur état de santé et non pas en fonction de leur ordre d'arrivée au Service d'Accueil des Urgences.

L'IOA informe le patient et ses proches du délai d'attente estimé. Cette estimation est donnée à titre indicatif et en cas de modification nous nous efforcerons de vous informer des réajustements.

1 LE PARCOURS DE SOINS AUX URGENCES

1.3. La prise en charge médicale :

Une fois orienté(e),. un(e) infirmier(ère) peut effectuer les premiers soins ou examens initiaux. Un(e) médecin urgentiste réalise un examen clinique et prescrit les examens nécessaires. Des spécialistes peuvent être appelés si besoin.

L'objectif est de poser un diagnostic rapide et de débuter les soins appropriés.

L'attente est une des phases du parcours de soins aux urgences. Tout est mis en œuvre par les équipes pour la réduire au minimum.

Néanmoins, elle dépend de :

- La fréquentation du service
- De la gravité de la pathologie des autres patients.
- De l'obtention des résultats d'éventuels examens complémentaires (A titre d'exemple, les résultats d'une prise de sang sont obtenus entre 60 et 120 minutes, ceux d'une radio simple entre 20 et 60 minutes et ceux d'un scanner ou d'une IRM entre 60 et 120 minutes).
- Des disponibilités en lits d'hospitalisation.

1 LE PARCOURS DE SOINS AUX URGENCES

1.3. L'orientation après la prise en charge :

➡ Si votre état ne nécessite pas une hospitalisation, vous pouvez rentrer chez vous.

Des documents pourront vous être remis:

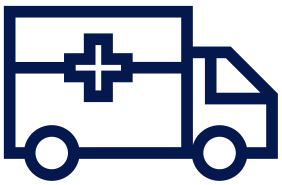
- ordonnance,
- arrêt de travail,
- consignes de surveillance
- certificat
- un courrier pour votre médecin traitant.

Au domicile :

Après avoir quitté les urgences - et si vous n'avez pas été hospitalisé -n'hésitez pas à rappeler le service si une information vous fait défaut, si un nouveau symptôme apparaît ou si vous avez le sentiment que votre état persiste ou s'aggrave malgré le traitement qui vous a été prescrit.

➡ Si votre état nécessite une hospitalisation, vous serez admis(e) en Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD), hospitalisé(e) dans un autre service ou transféré(e).

Cette hospitalisation sera requise si votre état de santé est incompatible avec un retour à domicile ou que des examens complémentaires indispensables ne sont pas réalisables dans l'immédiat.



2

CHARTE D'ACCUEIL

CHVM
Centre Hospitalier
Vallée de la Maurienne

CHARTE D'ACCUEIL

AU SERVICE DES URGENCES DU CHVM

1. Votre ordre de passage ne dépend pas de l'heure de votre arrivée. La gravité de votre état, évalué par le personnel soignant, peut vous faire passer avant d'autres patients. La gravité de l'état d'autres patients peut nécessiter une prise en charge avant la vôtre.

2. L'accès des accompagnants dans la zone de soins est limité, excepté pour les mineurs (un seul accompagnant autorisé). Les accompagnants seront tenus informés par le personnel soignant.

3. Pour respecter le bien-être de chacun, la salle d'attente doit rester un lieu de calme : téléphone portable en mode silencieux, conversations à voix basse.

4. Vous êtes tenus de respecter le personnel soignant, administratif, technique et médicotechnique de l'hôpital. Il en va de même pour votre entourage. Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel feront systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte pouvant aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du code pénal. Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.

5. Il est interdit de fumer dans les locaux utilisés pour l'accueil, les soins, les consultations et l'hébergement des malades des établissements de santé, conformément à la loi n°91-32 du 10 janvier 1991 et au décret n°92-478 du 29 mai 1992.

6. L'apport et la consommation de boissons alcoolisées est strictement interdit.

Le Service des Urgences du CHVM en chiffres*

Une équipe médicale de 17 médecins urgentistes ⊕ Une équipe soignante de 24 personnes (infirmiers-ières, aide-soignants-tes, agents de services hospitaliers) et 4 secrétaires médicales qui se relaient 365 jours par an 24 heures sur 24 ⊕ 15 308 patients accueillis en 2022 ⊕ + 300 SMUR routier et + de 800 SMUR héliporté par an

*chiffres 2022

www.chvm.fr
SAINT-JEAN-DE-MAURIENNE • MODANE

3

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

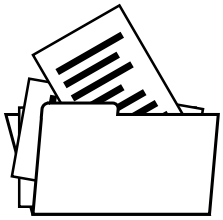
Une prise en charge humaine et respectueuse
Nous nous engageons à vous accueillir avec respect, confidentialité et bienveillance, sans aucune discrimination.

Une information claire
Vous avez droit à une information complète sur votre état de santé, les examens et traitements proposés, les risques, bénéfices et alternatives.

Le consentement aux soins
Aucun soin ne vous sera imposé sans votre accord, sauf en cas d'urgence vitale ou d'incapacité à vous exprimer.

Oui Non

4 VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT



- Accès à votre dossier médical :
Vous pouvez en demander une copie à l'issue de votre passage, par écrit

Direction, 179 rue du Dr Grange,
73300 ST JEAN DE MAURIENNE
qualite@chvm.fr

- Protection des mineurs et majeurs protégés :
Les représentants légaux sont systématiquement informés et associés à la prise en charge.

- Désignation d'une personne de confiance :
Tout patient a la possibilité de désigner une personne de confiance, au sens de l'article 1111-6 du CSP, en remplissant le formulaire pouvant être obtenu auprès du personnel soignant ou d'accueil du service.

- Expression de votre volonté :
Vous pouvez formuler des directives anticipées en remplissant le formulaire pouvant être obtenu auprès du personnel soignant ou d'accueil du service.

5

LES INFORMATIONS PRATIQUES

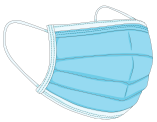
Documents nécessaires à l'accueil :

- Pièce d'identité
- Carte Vitale à jour ou attestation de droits
- Carte de mutuelle complémentaire
- Nom de votre médecin traitant

- Ordonnances et traitement en cours (si possible)
- Nom et coordonnées d'une personne à prévenir

Accompagnants :

En fonction de l'affluence et de l'état du patient, un seul accompagnant peut être autorisé. Les enfants doivent être accompagnés par un adulte responsable.



Hygiène et sécurité :

Du gel hydroalcoolique est à disposition. Merci de respecter les consignes de port du masque, si nécessaire (épidémies, infections...).

Téléphones et objets personnels :

Merci de mettre votre téléphone en mode silencieux et de respecter le droit à l'image. Le CHVM décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets de valeur.

6 SATISFACTION, RÉCLAMATIONS ET AMÉLIORATIONS

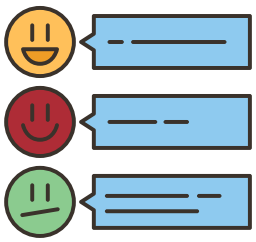
Donnez votre avis :

Un questionnaire de satisfaction est disponible sur simple demande ou via le site internet du CHVM. Vos retours nous aident à améliorer nos pratiques et notre qualité de service.

Réclamation ou plainte :

Si vous souhaitez formuler une plainte ou une remarque, adressez un courrier à :

Direction, 179 rue du Dr Grange,
73300 ST JEAN DE MAURIENNE
direction@chvm.fr / qualite@chvm.fr
https://signalement.social-sante.gouv.fr/#/accueil



7 LES REPRESENTANTS 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

Monsieur Jean-Marie Morcant
Représentant des usagers titulaire,
Président de la CDU
06 12 98 08 55

Madame Marielle Edmond
Représentante des usagers titulaire
06 24 72 08 87

Madame Marianne Rivière
Représentante des usagers titulaire

Madame Corine André
Représentante des usagers suppléante
04 79 62 19 46

Madame Elisabeth Boch
Représentante des usagers suppléante
06 50 46 67 47

8 EN CAS DE BESOIN NON URGENT

Avant de vous rendre aux urgences, pensez à :

- Contacter votre médecin traitant en priorité,
- Appeler le 15 (Samu) pour être orienté vers la bonne structure,
- Vous rendre à la maison médicale de garde (adresse et horaires sur notre site).

9 TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles vous concernant sont traitées automatiquement. Sauf opposition de votre part, elles peuvent être partagées entre les professionnels de santé du CHVM et du Groupement Hospitalier de Territoire Savoie-Belley.

Vos droits :

Vous pouvez demander l'accès à vos données, leur modification, leur suppression ou vous opposer à leur traitement, dans les limites prévues par la loi.

Mon Espace Santé :

Vous disposez d'un espace numérique avec un dossier médical partagé (DMP) et une messagerie sécurisée. L'équipe soignante peut consulter et alimenter votre DMP, sauf refus de votre part. Les échanges doivent passer par la messagerie sécurisée.

Contact :

Pour toute question, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données :

dpo@ch-metropole-savoie.fr | 04 79 96 52 60

MERCI DE VOTRE CONFIANCE

L'équipe du service des urgences du Centre Hospitalier de la Vallée de la Maurienne met tout en œuvre pour vous assurer des soins de qualité dans les meilleures conditions possibles.

Votre santé est notre priorité.

Votre sécurité, votre dignité et votre information sont nos engagements.

CH/VM
Centre Hospitalier
Vallée de la Maurienne

Centre Hospitalier de la Vallée de la Maurienne (CHVM)
179 rue du docteur grange – 73300 Saint-Jean-de-Maurienne
Standard : 04 79 20 60 20
Urgences : 04 79 20 60 48 ou 04 79 20 60 76
Mail : secretariat.urgences@chvm.fr

JUIN 2025

www.chvm.fr
SAINT-JEAN-DE-MAURIENNE • MODANE