

Livret d'accueil



Centre Hospitalier Albertville - Moûtiers

253 RUE PIERRE DE COUBERTIN – BP 126 - 73208 ALBERTVILLE CEDEX
WWW.CHAM-SAVOIE.FR



Centre Hospitalier Albertville - Moûtiers

Édito

L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif, logistique et technique vous souhaite la bienvenue au Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers (CHAM). Tous conjuguent leurs efforts et compétences afin de vous assurer un séjour alliant qualité, sécurité et confort.

Idéalement situé au cœur de la Savoie, le Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers couvre les besoins en santé des habitants, saisonniers et touristes des bassins d'Albertville, de Moûtiers, des vallées du Val d'Arly, du Beaufortain et de la Tarentaise. Implanté au plus près de stations de ski à rayonnement international, le CHAM dispose d'un rôle privilégié dans la prise en charge des pathologies du sport et de la traumatologie du ski.

Sommaire



Bienvenue au
Centre Hospitalier
Albertville-Moûtiers

Présentation du CHAM p.7

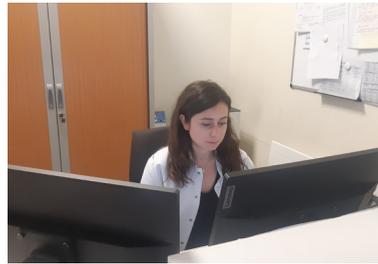


Votre arrivée

Les formalités p.11

La personne à prévenir p.11

Les frais d'hospitalisation p.12



Votre séjour

Votre arrivée dans le service p.15

Les professionnels qui vous entourent p.15

Les associations p.15

Les services proposés p.17



Votre sortie

Le moment de votre sortie p.21

Les formalités de sortie p.21

Le suivi de votre traitement p.21

Les transports p.21



Vos droits et devoirs

La charte de la personne hospitalisée p.23

Vos droits p.24

Vos devoirs p.30



Notre démarche qualité

La douleur p.32

La politique qualité p.33

Votre satisfaction,
vos plaintes
et réclamations p.35



Annexes

Annexe 1 : Directives anticipées

Annexe 2 : Formulaire de désignation
de la personne de confiance

Annexe 3 : Questionnaire de satisfaction



Pour plus d'info
www.cham-savoie.fr



Scannez-moi



Bienvenue au Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers

Présentation du CHAM



Hôpital d'Albertville



Hôpital de Moûtiers



Maison de Santé Claude Léger



Maison de Santé Les Cordeliers

L'offre de soin du CHAM

L'offre de soins du CHAM couvre l'ensemble des secteurs d'activité, avec un trait caractéristique pour la filière du sport et de la traumatologie : médecine, chirurgie, obstétrique, gériatrie, long séjour, soins médicaux et de réadaptation.



Chirurgie

- > Orthopédie & Traumatologie
- > Viscérale & digestive
- > Anesthésie
- > ORL
- > Ophtalmologie
- > Urologie
- > Endoscopie
- > Thyroïdienne



Femmes & Enfants

- > Gynécologie
- > Obstétrique
- > Pédiatrie
- > Néonatalogie



Sport

- > Médecine du sport
- > Test d'effort
- > Rééducation
- > Isocinétisme



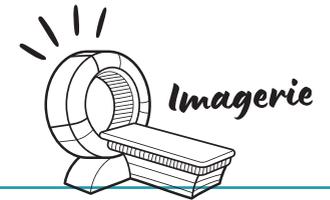
Médecine

- > Pneumologie
- > Addictologie
- > Cardiologie
- > Oncologie & chimiothérapie
- > Douleur chronique
- > Gastroentérologie
- > Hématologie
- > Endocrinologie
- > Médecine polyvalente
- > Rhumatologie
- > Allergologie
- > Infectiologie
- > Soins palliatifs
- > Hospitalisation à domicile



Urgences

- > Urgences vitales
- > Soins critiques
- > Soins non programmés



Imagerie

- > Scanner
- > Échographie
- > Radiologie
- > IRM



Gériatrie

- > Soins de longue durée
- > Médecine et réadaptation
- > Troubles de la mémoire
- > Court séjour gériatrique



Retrouvez toute l'offre de soins du CHAM ainsi que les informations utiles pour la prise de rendez-vous sur :

www.cham-savoie.fr



Scannez-moi



Votre arrivée

Les formalités

La personne à prévenir

Les frais d'hospitalisation

Les équipes du CHAM ont à cœur de vous fournir le meilleur accueil et suivi possible tout au long de votre séjour à l'hôpital. Pour cela il vous sera demandé de remplir certains documents et formalités lors de votre arrivée à l'hôpital.

Les formalités

Lors de votre arrivée au centre hospitalier, différentes formalités sont à accomplir. Elles varient en fonction des modalités de votre admission.

Si votre entrée est programmée, il faudra vous présenter au bureau des entrées, muni des pièces nécessaires. Il vous sera notamment demandé votre pièce d'identité, votre carte vitale et votre carte de mutuelle. D'autres documents peuvent être nécessaires en fonction de situations spécifiques.

Si vous êtes arrivé par les urgences, la spécificité de la situation justifie la réalisation des démarches administratives la plus réduite possible. La priorité des équipes est de vous apporter les soins nécessaires. Dans ce cas, il vous sera demandé de compléter ultérieurement les formalités déjà réalisées.

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.



Pensez à apporter :

- > pièce d'identité,
- > carte vitale,
- > carte de mutuelle.



La personne à prévenir

Lors de votre arrivée au bureau des admissions, il vous sera demandé le nom et les coordonnées de la personne à prévenir. En cas de problème, cette personne sera la première contactée par le service.

Cette personne n'est pas nécessairement la même que la personne de confiance.

Les frais d'hospitalisation

En fonction de votre situation, des frais peuvent vous être facturés.

> **Si vous n'êtes pas assuré social**, la totalité des frais d'hospitalisation est à votre charge. En cas de besoin, et selon votre situation, une demande de couverture médicale universelle (CMU) peut être établie, sous condition de ressource, par le service social de l'établissement.

> **Si vous êtes assuré social**, il est possible que vous ayez un reste à charge à régler, autrement dit des frais non pris en charge par la Sécurité sociale ou par votre mutuelle santé. Il peut s'agir par exemple du ticket modérateur, du forfait hospitalier, ou encore des frais divers comme le supplément pour une chambre seule, les frais concernant les accompagnants ou des frais annexes (téléphone, télévision...).

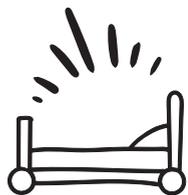
Le CHAM vous accueille dans des chambres doubles ou simples. Lors de votre arrivée, vous pouvez demander une chambre seule. Elle vous sera attribuée dans la mesure du possible et des disponibilités. Un supplément de frais sera alors à votre charge.

Le montant des frais restant à votre charge vous sera indiqué par le bureau des admissions. Vous pourrez régler en espèce, carte bancaire ou chèque.



Une fois les frais réglés, une quittance vous sera remise. Elle servira de justificatif auprès de votre complémentaire santé.

Les praticiens hospitaliers ont la possibilité d'exercer également à titre libéral. Si un praticien vous reçoit sur une plage privée, l'information vous sera donnée en amont. Dans ce cas, le praticien pourra vous facturer des dépassements d'honoraires.



Pour plus d'informations sur les frais d'hospitalisation, une rubrique est dédiée à ce sujet sur le site internet du CHAM :

> <https://www.cham-savoie.fr/en-pratique/frais-de-sejour-et-paiement-en-ligne/>

Vous pouvez également contacter le **bureau des admissions** :

> Pour le site d'Albertville
04 79 89 55 23

> Pour le site de Moûtiers
04 79 09 60 30



Votre séjour

Votre arrivée dans le service

Les professionnels qui vous entourent

Les associations

Les services proposés

Votre arrivée dans le service

Une fois les formalités administratives réalisées, vous serez dirigé vers le service adapté à votre prise en charge où le personnel vous accueillera.

Le personnel soignant vous demandera tous les documents médicaux en votre possession :

- > Lettre du médecin traitant ou du spécialiste
- > Copie de votre protocole de soin remis par votre médecin traitant si vous avez une affection longue durée
- > Carte de groupe sanguin
- > Carnet de vaccination ou carnet de santé
- > Résultats d'examens, radiographie, scanners, IRM...



Un bracelet d'identification vous sera posé à votre entrée dans le service ou à votre arrivée aux urgences. Ce bracelet a pour objectif de vous identifier lors des soins et actes médicaux afin d'éviter d'éventuelles erreurs.

Les professionnels qui vous entourent

L'ensemble des équipes est là pour vous dispenser la meilleure prise en charge possible et vous garantir un confort durant votre séjour.

Une équipe médicale, paramédicale et hôtelière se charge de votre santé et des prestations hôtelières. N'hésitez pas à poser toutes les questions aux équipes et à les contacter pour tout renseignement ou remarque. Vous apprendrez très vite à connaître les personnes qui vous entourent : chaque professionnel porte un badge mentionnant son identité et sa fonction.

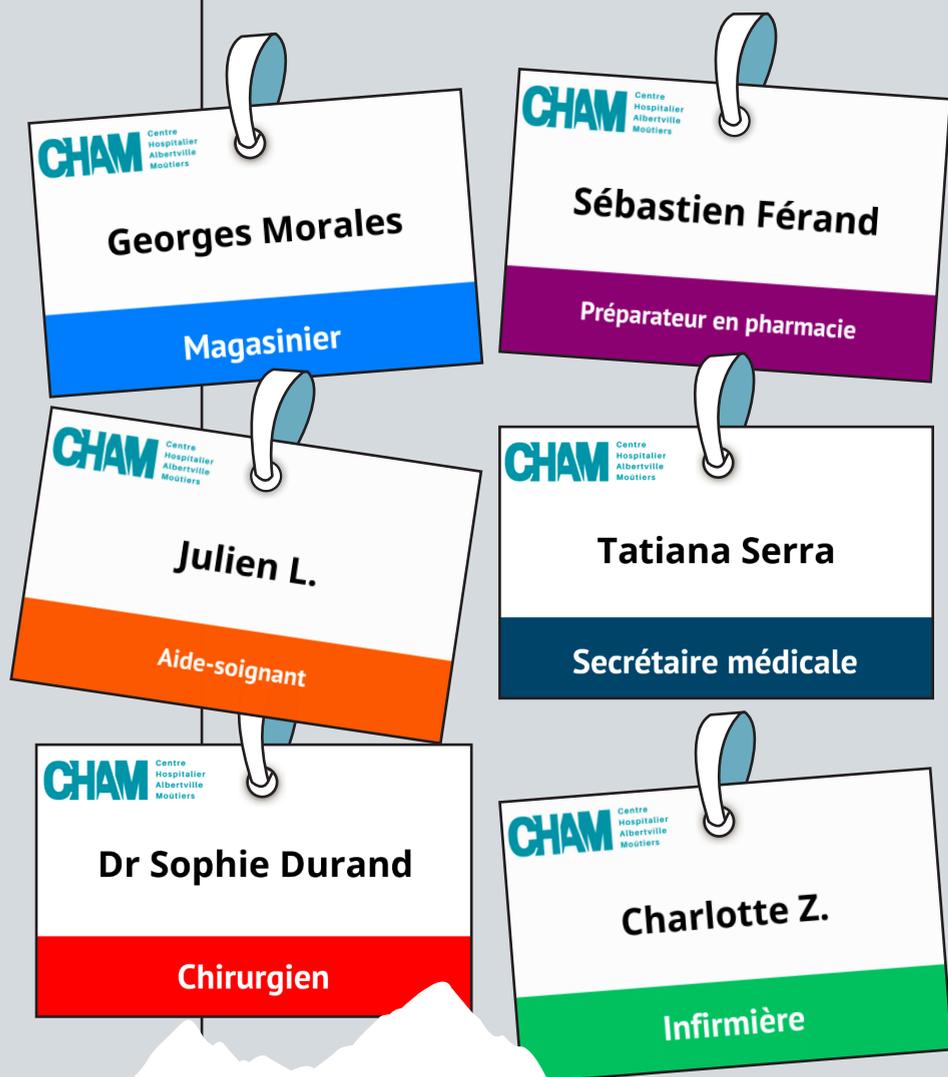
Le personnel hospitalier, médical ou non, est soumis au secret professionnel.

Les associations

Des associations de bénévoles participent à la vie de l'établissement par diverses activités : visites, animations, accompagnements, informations, actions de prévention... N'hésitez pas à solliciter le cadre du service pour plus d'informations.

- **Identification des professionnels qui vous entourent**

Une identification claire et efficace des professionnels de santé concourt à la sécurité et la qualité de la prise en charge des patients. Au CHAM, chaque professionnel est facilement identifiable grâce au badge qu'il porte et qui précise son identité et sa fonction.



Les services proposés

- **Les repas**

Au début de votre séjour, l'aide-soignant vous interroge sur vos allergies et aversions alimentaires. Une diététicienne peut intervenir au cours de votre hospitalisation afin de vous proposer un régime alimentaire adapté à votre état de santé et à vos besoins nutritionnels.

Pour des raisons d'hygiène et de suivi des prescriptions, les boissons et aliments venant de l'extérieur ne sont pas admis.

- **Les visites**

La présence de vos proches peut représenter un réconfort précieux et utile à votre rétablissement. Afin de respecter le confort de tous, le règlement intérieur de l'hôpital encadre les horaires de visites. Elles peuvent avoir lieu tous les jours de 11h à 19h30. Des dispositions particulières existent dans certaines unités (pédiatrie, néonatalogie, maternité, soins continus). Les horaires des visites peuvent également être étendus par le médecin en fonction de votre fragilité ou vulnérabilité. Dans ce cas, la présence de votre aidant à vos côtés sera autorisée tout au long de votre séjour.

Cependant, en cas de contre-indication médicale, il est possible également que les visites soient limitées ou interdites.

Lors de ces visites, il pourra être demandé à votre entourage de quitter la chambre pour effectuer les soins.

Dans certaines situations présentant des risques infectieux, il pourra être également demandé à votre entourage de porter des équipements spécifiques (masque, surblouse...).

Un confort minimum est proposé aux



personnes autorisées : fauteuil ou couchette payante (quand cela est possible) pour la nuit, repas moyennant une redevance. Les tarifs des prestations proposées à vos proches se trouvent à l'accueil de l'hôpital.

Pour respecter la tranquillité et le confort de tous, les visites en groupe sont soumises à autorisation.



Par mesure d'hygiène, les fleurs coupées, les plantes, l'alcool ou les denrées alimentaires ne sont pas autorisés dans les services d'hospitalisation.



Les visites se font dans le respect de la tranquillité et du confort de tous.



• Argent et objet de valeur

Lors de votre venue à l'hôpital, nous vous invitons grandement à laisser à votre domicile, ou à confier à un proche, tous vos objets de valeurs, bijoux, sommes d'argent importantes non nécessaires à votre hospitalisation.

Dans le cas où vous souhaiteriez déposer en lieu sûr des objets de valeur, rapprochez-vous du cadre de santé du service. Vos effets personnels seront alors remis au Trésor public de Chambéry. Vous devrez ensuite vous rendre à Chambéry pour les récupérer.

Le numéro du Trésor Public est le suivant :

> 04 79 69 23 09



• Le téléphone

Dans chaque chambre, vous disposez d'un poste téléphonique individuel. La réception des appels est gratuite, ainsi vos proches pourront vous joindre grâce à un numéro d'appel direct délivré par l'accueil.

Si vous désirez passer des appels, il sera nécessaire de vous rapprocher de l'accueil de l'hôpital afin de procéder à la mise en route de la ligne. La procédure et le coût de ce service vous seront expliqués à ce moment-là.

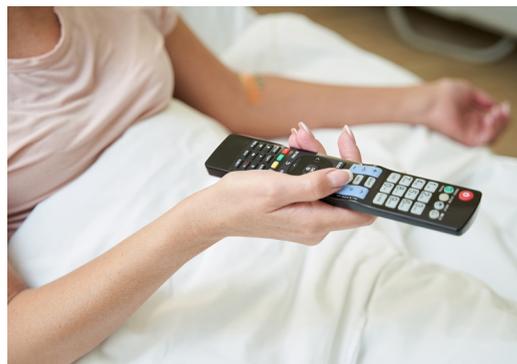
• La télévision

Un téléviseur est installé dans chaque chambre. Si vous souhaitez bénéficier de cette prestation, **veuillez en faire la demande à la boutique située au rez-de-chaussée du site d'Albertville ou sur le site internet suivant :**

**> www.soframedia.fr ou
au 03.27.09.27.92**

Les horaires de la boutique varient en fonction des jours de la semaine, vous trouverez un panneau informatif devant celle-ci.

Sur le site de Moûtiers, pour bénéficier de la télévision, vous pouvez vous rapprocher de l'accueil.



• Les cultes

Le principe de laïcité est reconnu par la loi et par la Constitution française, notamment au travers d'un principe de séparation de la religion et de l'Etat. Toute personne peut pratiquer sa religion dans la limite du respect des autres.

Ainsi, cette règle s'applique à l'hôpital. Dans le respect d'autrui et des règles du service, vous pouvez exercer individuellement et librement votre culte. Il vous est également possible de recevoir la visite du référent du culte de votre choix, si vous en formulez la demande auprès du cadre. Toutefois, cette demande peut être refusée sur décision médicale au regard de votre état de santé.

Une salle de culte et de recueillement est mise à votre disposition au sein du site hospitalier d'Albertville.

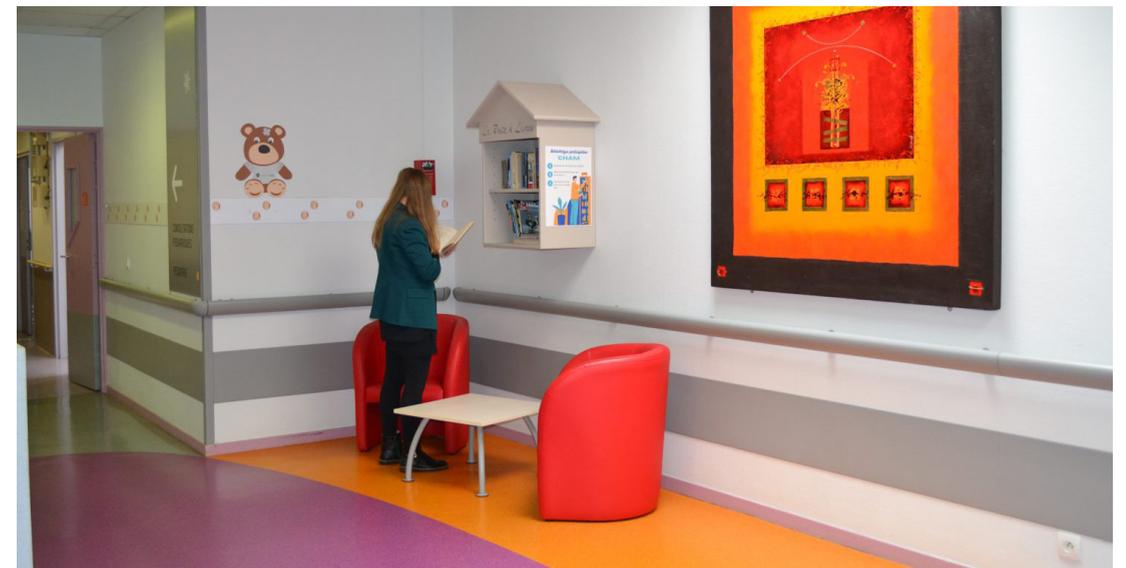
Le personnel de l'hôpital est soumis à une obligation de neutralité et ne pourra pas être à vos côtés dans vos moments de recueillement.

• Autres prestations

Sur le site d'Albertville, vous trouverez une boutique proposant des journaux, de la restauration rapide, ou autres éléments pouvant être utiles à votre séjour. Des distributeurs de boissons et de confiseries sont également à votre disposition dans les halls d'entrée des deux sites d'Albertville et de Moûtiers.

Il vous est possible de recevoir du courrier lors de votre hospitalisation. De plus, une boîte aux lettres pour vos envois est à votre disposition dans les halls d'entrée des deux sites Albertville et Moûtiers.

Nous vous remercions de respecter les règles de stationnement autour de l'hôpital pour ne pas gêner l'intervention des secours et ne pas stationner sur les places réservées aux personnes à mobilité réduite.





Votre sortie

Le moment de votre sortie

Les formalités

Le suivi de votre traitement

Les transports

Le moment de votre sortie

Le praticien qui vous prend en charge décide de la date prévisionnelle et des modalités de votre sortie (sortie à domicile ou transfert dans d'autres structures).

Nous vous recommandons vivement de respecter les consignes établies par votre médecin. Toutefois, si vous souhaitez quitter l'établissement sans accord médical, vous devrez 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.

Les formalités de sortie

Une fois votre sortie confirmée, il est nécessaire de vous rendre au bureau des admissions de l'hôpital afin d'accomplir quelques formalités :

- > **L'enregistrement de votre sortie**
- > **Le règlement de votre solde**
- > **L'obtention de votre bulletin de situation** (indispensable pour le versement des indemnités journalières).



Le suivi de votre traitement

Votre médecin traitant sera informé, sauf refus de votre part, des soins qui vous ont été dispensés et de la suite à leur donner. Le jour de votre sortie, les équipes vous remettront certains documents :

- > **Vos ordonnances de sortie**
- > **Différents courriers**
- > **Vos convocations pour des prochains rendez-vous**

Les transports

Vous devez quitter l'hôpital par vos propres moyens. Il vous revient d'organiser votre retour.

Exceptionnellement et sur décision médicale, dans le cas où votre état de santé le justifie, il vous sera possible de recourir à une ambulance, un taxi ou un véhicule sanitaire léger (VSL). Une prescription de transport vous sera alors remise.





Vos droits et devoirs

La charte de la personne hospitalisée

Vos droits

Vos 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

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

Vos droits

Chaque usager du service de santé, qu'il soit patient ou visiteur, dispose de droits consacrés. Il existe des droits propres, mais également des possibilités qui vous sont offertes pour être accompagné au mieux dans votre parcours de soin.

• Information et consentement

En tant que patient, vous avez le droit d'être informé sur votre état de 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.

De plus, votre consentement est nécessaire à la réalisation de tout acte. Pour ce faire, il est nécessaire que vous soyez informé de la manière la plus complète possible afin de prendre une décision en toute connaissance de cause. Les informations délivrées sur les actes médicaux doivent donc être claires, loyales et adaptées. N'hésitez pas à poser toutes les interrogations que vous avez à votre médecin ou aux équipes soignantes.

Dans l'hypothèse où vous refuseriez un traitement ou un acte de soin, les médecins vous informeront alors des risques encourus et vous demanderont de réitérer votre refus par écrit.



N'hésitez pas à poser toutes les interrogations que vous avez à votre médecin ou aux équipes soignantes.



• Confidentialité

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel.

En cas de diagnostic grave et avec votre accord, le médecin peut en informer vos proches afin de leur permettre de vous accompagner dans cette épreuve.

Vous êtes en droit de demander à ce qu'aucune information concernant votre état de santé ou votre hospitalisation ne soit révélée. De plus, si vous ne souhaitez pas recevoir certaines personnes durant votre séjour, vous avez le droit de refuser leur visite.



• Mineurs

Les droits des patients mineurs sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Pour autant, les patients mineurs ne sont pas exclus de la prise en charge qui les concerne, puisqu'ils ont le droit de recevoir eux-mêmes une information adaptée et de participer à la prise de décision selon leur degré de maturité. Ils peuvent demander le secret médical sur certaines informations les concernant.



• Majeurs protégés

Il existe différents régimes de protection juridique. Des règles différentes vont s'appliquer en fonction de la mesure de protection, qu'elle soit avec assistance ou avec représentation de la personne. Un majeur protégé peut être amené à consentir aux actes de soin seul ou avec la personne en charge de sa protection. Quoi qu'il en soit, les patients protégés juridiquement doivent recevoir une information adaptée à leur degré de compréhension par le médecin.

• Personne de confiance

À tout moment durant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit au travers d'un formulaire, une personne de confiance. Il s'agit d'une personne majeure de votre entourage (un membre de votre famille, d'un proche ou encore de votre médecin traitant) connaissant vos convictions et sur qui vous pouvez compter.

Cette personne peut vous aider dans la réalisation de certaines démarches, assister avec vous aux consultations médicales si vous le souhaitez. De plus, cette personne sera consultée par le médecin dans l'hypothèse où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté afin qu'elle rende compte de ce que vous souhaitez concernant votre santé et vos soins.

Le témoignage de la personne de confiance concernant votre volonté prévaut sur les témoignages du reste de votre entourage. La désignation de cette personne doit donc être l'objet d'un choix mûrement réfléchi.

• 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 permettent d'indiquer vos souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation ou de l'arrêt des traitements ainsi que de votre potentiel refus de traitement ou d'actes médicaux. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis, sauf exceptions législatives.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, confiez-les au médecin qui vous prend en charge ou signalez leur existence à un membre du personnel.



Une fiche informative sur les directives anticipées se trouve à votre disposition à la fin de ce livret.



Quelle que soit votre situation, le médecin et les équipes soignantes s'assureront du respect de votre dignité.

• Fin de vie et arrêt des traitements

La fin de vie fait l'objet d'un encadrement législatif, notamment au travers de votre possibilité de rédiger des directives anticipées, mais également en régissant l'interdiction d'obstination déraisonnable ou le droit au refus de soin.

Vous avez le droit de refuser toute investigation ou soin, mais vous pouvez aussi décider d'arrêter ou de limiter les traitements. Dans ce cas, le médecin devra respecter votre volonté après vous avoir expliqué les risques et conséquences de ce choix. Votre décision est inscrite dans votre dossier médical.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, la décision d'arrêt des traitements revient au médecin. Ce dernier prendra sa décision en s'appuyant sur vos directives anticipées si elles existent, à défaut en recueillant l'avis de la personne de confiance ou si vous n'en avez pas désigné, de votre entourage.



• **Don d'organes**

En France, toute personne est considérée comme un donneur d'organe sauf en cas de refus exprimé de son vivant.

Pour ce faire, vous avez la possibilité de signaler votre refus sur « le registre national des refus » :

> <https://www.registrenationaldesrefus.fr/>

Les prélèvements sur mineurs et majeurs protégés relèvent de dispositions particulières.

• **Droit d'accès à mon dossier médical**

Lors de votre venue à l'hôpital, un dossier médical est constitué recueillant toutes les informations relatives à votre santé. Vous pouvez avoir accès à ces informations en faisant une demande auprès de la direction du centre hospitalier. Un formulaire ainsi que des pièces justificatives de votre identité seront nécessaires.

Vos données médicales sont conservées 20 ans après votre dernier passage à l'hôpital. La durée de conservation des éléments médicaux concernant un patient de moins de 16 ans court jusqu'à ses 28 ans.



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



• **Informatique et libertés**

Certaines données médicales et administratives vous concernant sont informatisées. Le centre hospitalier garantit la confidentialité et la protection de ces données par le secret médical et par l'application du règlement européen général de protection des données (RGPD).

Vous avez la possibilité d'accéder à vos informations et de les rectifier si nécessaire. 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 informatique sécurisée régionale (SISRA).



Pour plus d'information, nous vous invitons à vous rendre sur le site de l'hôpital :
> <https://www.cham-savoie.fr/en-pratique/informatique-et-libertes/>



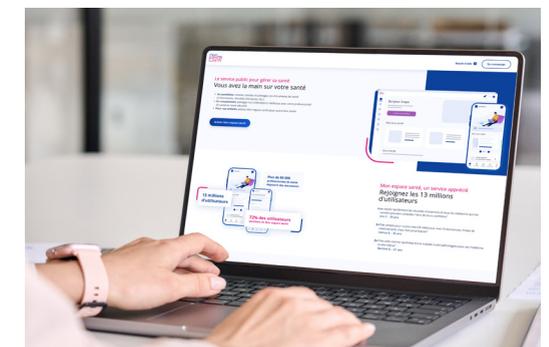
• **Mon espace santé**

Mon espace santé est un service numérique de confiance proposé par l'Assurance Maladie, qui permet de partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour votre suivi médical avec les professionnels de santé.

Mon espace santé vous permet d'accéder à 3 fonctionnalités :

- > **le dossier médical** : vous et les professionnels de santé pouvez le consulter et l'alimenter en documents de santé (prescriptions, résultats d'analyse, comptes rendus d'imagerie ou d'hospitalisation...);
- > **le profil médical** : vous pouvez l'actualiser et y renseigner vos allergies, mesures et directives anticipées...
- > **la messagerie santé** : pour recevoir en toute sécurité des informations personnelles en provenance des équipes de soin.

Les documents présents dans « Mon espace santé » sont visibles par les professionnels de santé qui y sont autorisés par la loi et les textes réglementaires. Ni l'Assurance Maladie, ni les mutuelles n'ont accès à ces données. Il suffit pour cela d'activer son espace personnel sur monespacesante.fr



Vos devoirs

• Le respect

Vous êtes tenu de respecter le personnel soignant, administratif, logistique et technique de l'hôpital. 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 qui peut 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.

Afin de respecter le repos des patients et autres personnes vous entourant, nous vous prions de bien vouloir rester discret, aussi bien lors de l'utilisation de vos appareils audio et vidéo, que lors d'échanges avec vos proches durant les visites.

• Substances et objets interdits

Il est strictement interdit d'introduire dans l'établissement un certain nombre de produits et objets, notamment alcool, drogues, armes blanches, armes à feu...

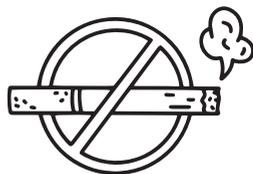
Il est également interdit de fumer ou vapoter dans l'enceinte de l'hôpital.

L'ensemble de ces interdictions est consultable dans le règlement intérieur de l'établissement, sur le site internet du CHAM :

> <https://www.cham-savoie.fr/en-pratique/le-reglement-interieur/>



Le matériel de l'hôpital est coûteux. Il est à votre disposition, mais aussi sous votre garde. Veillez à ne pas le détériorer et à respecter leur bon état. Toute dégradation volontaire vous sera facturée.



Il est strictement interdit d'apporter des produits et objets illégaux ou non autorisés.



**Notre démarche
qualité**

La douleur

La politique qualité

Votre satisfaction, vos plaintes et réclamations

La douleur

Le Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers s'engage à prendre en charge la douleur. Pour cela, il est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

• LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Son soulagement est un droit fondamental comme le précise la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé : « Tous les patients ont droit au soulagement de leur douleur ».

• ON PEUT LA PRÉVENIR

Certains actes de soins peuvent être douloureux. Les équipes soignantes ont l'obligation de vous en informer et de les prévenir dans la mesure du possible.

• AVOIR MAL, CE N'EST PAS NORMAL

Vous devez signaler l'apparition d'une douleur aux équipes soignantes. Ne la laissez pas s'installer, elle risque d'être plus difficile à traiter.

• ON LA TRAITE

Le traitement de la douleur consiste en son soulagement qui va améliorer votre qualité de vie à l'hôpital et contribuer à l'amélioration/accélération de votre rétablissement.



Ne souffrez pas en silence parlez-nous-en!



La démarche qualité

La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins vise à assurer à l'ensemble des patients une prise en charge de qualité.

• Politique qualité

Afin de mieux vous informer sur notre engagement envers la qualité des soins, nous vous invitons à découvrir notre politique qualité et gestion des risques. Elle reflète notre engagement à vous offrir des soins sécurisés et de haute qualité. En la consultant, vous comprendrez mieux notre démarche pour l'amélioration des pratiques et de la satisfaction de nos patients. Nous plaçons votre sécurité et votre bien-être au cœur de nos préoccupations et nous sommes transparents sur nos actions et objectifs.

La Politique Qualité et Gestion des Risques du CHAM est disponible sur notre site internet :



Pour plus d'info
www.cham-savoie.fr



Scannez-moi

• La certification des établissements

Le Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers (CHAM) est engagé dans la démarche de certification depuis 2005.

Il s'agit d'une évaluation réalisée par des professionnels de santé extérieurs au CHAM et qui se renouvelle tous les 4 ans.

Cette évaluation, conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS), permet d'apprécier la qualité et la sécurité de l'organisation au service de la prise en charge des usagers.

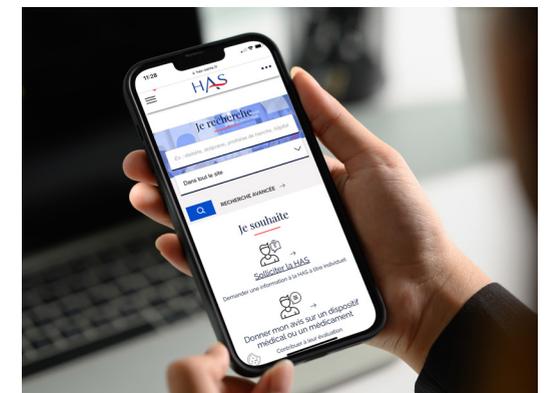
Les résultats de la dernière évaluation du CHAM sont disponibles sur le site de la HAS.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Scannez-moi



• **E-SATIS**

Un questionnaire national E-SATIS est également mis en place afin de recueillir votre avis sur votre séjour. Ce questionnaire vous est adressé par mail après un séjour de plus de 48h dans notre établissement.

Pour y participer, nous vous invitons à transmettre votre adresse mail aux agents d'admission.

Les résultats E-SATIS du CHAM sont accessibles sur le site de la HAS :

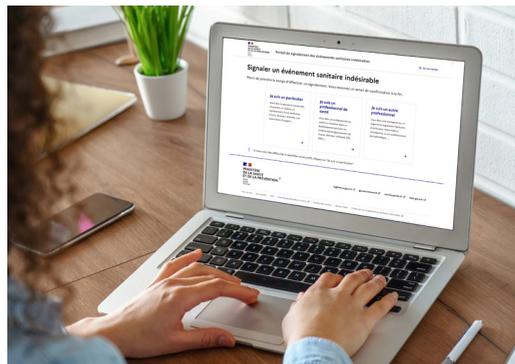


• **Évènements indésirables associés aux soins**

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité, vous pouvez alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge. L'enjeu est de préserver votre confiance, d'analyser ces situations à risques et d'améliorer la sécurité des patients.



Vous avez aussi la possibilité de déclarer les situations graves sur le portail de l'ARS.



Votre satisfaction, vos plaintes et réclamations



L'intégralité des équipes œuvre au mieux pour vous offrir une prise en charge de qualité, un accueil et un confort optimal. Nous sommes attentifs à recueillir votre point de vue sur votre séjour. **Un questionnaire de satisfaction est disponible avec ce livret.** Nous vous remercions de le compléter et de le remettre au service, ou de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

Il peut arriver que vous rencontriez, lors de votre séjour, certaines difficultés. Vous avez la possibilité de faire remonter ces éléments aussi bien auprès du personnel soignant de votre service, que de la direction, de la commission des usagers et des représentants des usagers.

> **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. Cette possibilité vous permet d'obtenir des réponses à vos questionnements dans une temporalité optimale.

> **Auprès de la Direction**

Il vous est également possible de formuler votre réclamation par écrit au directeur du centre hospitalier. Le secrétariat de la direction recueillera votre plainte ou réclamation et veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Un lien sera fait avec la commission des usagers ainsi que le service qualité de l'hôpital.

Une réponse à votre réclamation vous sera adressée par écrit ou, le cas échéant, vous pourrez être mis 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. L'objectif des rencontres de médiation est un échange, où les médiateurs restent à votre entière écoute.



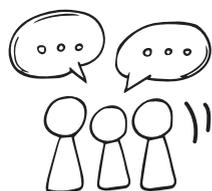
Vous pouvez adresser votre courrier à :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers

**253 rue Pierre de Coubertin – BP 126
73208 ALBERTVILLE Cedex**

• La Commission des Usagers

Cette commission institutionnelle 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. Cette commission n'est pas accessible aux patients et à leur famille, mais les représentants des usagers y participent.



• Les Représentants des Usagers

Les représentants des usagers (RU) sont des membres d'associations agréées par l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes et désignés dans les établissements de santé pour un mandat de trois ans. Ils sont les porte-paroles des usagers du système de santé et siègent dans les commissions et instances dans lesquelles ils sont mandatés pour participer à la vie de l'établissement. Ils peuvent également vous accompagner dans l'hypothèse d'une médiation.

Au Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers, les représentants des usagers sont au nombre de quatre.



Vous pouvez les contacter par mail à l'adresse:

**representants.usagers.cham
@outlook.fr**

ou par courrier postal à l'attention des représentants des usagers :

**Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers
253 rue Pierre de Coubertin
73208 ALBERTVILLE**

© Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers / © Yann Arthus-Bertrand / © Manon Rodrigues / © Shutterstock

Les directives anticipées

La fin de vie ? Personne n'aime y penser. Si c'était aujourd'hui, qui connaît votre avis ?



**Dès à présent,
vous pouvez rédiger
vos directives anticipées.**



La loi de 2016 renforce l'importance accordée aux directives anticipées et à la personne de confiance. Toutefois, rédiger ses directives anticipées ou désigner sa personne de confiance reste un acte libre et n'est pas obligatoire.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

La loi prévoit que :

- Chacun peut exprimer par avance ses volontés pour organiser et vivre au mieux ses derniers instants.
- Le patient a le droit de refuser tout traitement.
- Le médecin doit tout mettre en oeuvre pour soulager la douleur.
- L'obstination déraisonnable (acharnement thérapeutique) est illégale.

Les directives anticipées concernent les situations de fin de vie. Elles sont vos volontés exprimées par écrit sur les traitements et les actes médicaux que vous souhaitez ou non, **pour le cas où, un jour, vous ne pourriez plus communiquer.**

À QUOI SERVENT-ELLES ?

Le médecin devra vérifier l'existence éventuelle de vos directives anticipées si la question de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus d'un traitement ou d'un acte médical se pose.

Elles s'imposent au médecin sauf si elles apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Le contenu de vos directives anticipées est prioritaire sur les éléments rapportés par la personne de confiance.

COMMENT VOUS ASSURER QU'ELLES SERONT BIEN PRISES EN COMPTE LE MOMENT VENU ?

Il est important d'informer le médecin ou un membre de l'équipe soignante de l'existence de vos directives anticipées. Vous préciserez à qui vous les avez remises (proche, personne de confiance, médecin traitant...).

QUE DEVEZ VOUS PRÉCISER DANS LEUR REDACTION ?

Vos directives anticipées doivent être les plus personnalisées possible car elles correspondent à vos valeurs personnelles et à vos souhaits.

Par exemple :

- Votre attente face à la douleur et à ses traitements.
- Le souhait ou le refus de certains traitements et/ou interventions chirurgicales et/ou examens.
- Votre choix en matière d'alimentation et d'hydratation artificielle.
- Les mesures de réanimation que vous souhaitez voir mises en place.
- L'accompagnement spirituel souhaité.

EXEMPLES DE SITUATIONS DANS LESQUELLES LES DIRECTIVES ANTICIPÉES PEUVENT ÊTRE CONSULTÉES

Un patient atteint d'une affection grave et incurable qui n'est plus en capacité d'exprimer sa volonté.

Un patient en coma prolongé dont le maintien en vie dépend d'une alimentation et d'une hydratation artificielle.

Un patient inconscient en phase terminale et pour lequel se pose la question d'une transfusion sanguine ou d'un traitement antibiotique...



QUAND LES RÉDIGER ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé ou malade ou porteur d'un handicap.

QUI PEUT LES RÉDIGER ?

Vous devez être majeur. Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de leur rédaction.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, vous pouvez les faire rédiger par une personne, en présence de deux témoins qui attesteront que ce document est bien l'expression de votre volonté.

QUELLE EST LEUR DURÉE DE VALIDITÉ ?

Les directives anticipées ont une durée illimitée.

COMMENT LES MODIFIER, LES RENOUVELER ?

Vous pouvez à tout moment les modifier partiellement ou totalement ou même les annuler.

Il vous suffit d'en avvertir la personne à qui vous les avez confiées.

SUR QUEL SUPPORT LES RÉDIGER ?

Sur papier libre daté et signé

- Selon un modèle disponible
- Site : www.ameli.fr
- Site : www.legifrance.gouv.fr
- Site : www.monespacesanté.fr



Vous avez des questions ?

Les représentants des USAGERS peuvent vous répondre :

representants.usagers.cham@outlook.fr

L'ÉQUIPE MÉDICO-SOIGNANTE EST À VOTRE DISPOSITION

Pour en savoir plus :



Scannez-moi



Scannez-moi

Cas particuliers

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul le formulaire de désignation de la personne de confiance :

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoin 1 Je soussigné(e) M^{me} ; M. (Nom et Prénoms) : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

Atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M. _____

• Que M. _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : OUI NON

• Que M. _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :

OUI NON

Fait à : _____ Le : _____

Signature :

Témoin 2 Je soussigné(e) M^{me} ; M. (Nom et Prénoms) : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

Atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M. _____

• Que M. _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : OUI NON

• Que M. _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :

OUI NON

Fait à : _____ Le : _____

Signature :

Questionnaire de satisfaction

HOSPITALISATION

Madame, Monsieur,

Nous vous proposons de remplir ce questionnaire de sortie afin de connaître votre opinion sur votre parcours de soins. Votre retour d'expérience est précieux et nous sera utile pour valoriser ce que vous avez apprécié auprès des professionnels du CHAM, pour comprendre vos attentes et améliorer ce qui pourrait l'être. Nous vous remercions de votre implication qui contribue à faire progresser la qualité des soins et du service de notre établissement.

Vous étiez dans le service de : _____

Rempli par :

Le patient Un parent / proche Le patient avec de l'aide
Date : ____ / ____ / ____

Votre entrée s'est faite : Aux Urgences Au bureau des Entrées / Dans le service

INDIQUEZ VOTRE SATISFACTION

	 Très satisfait	 Satisfait	 Peu satisfait	 Insatisfait	Non Concerné
VOTRE ACCUEIL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre accueil administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre accueil dans le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le temps d'attente pour l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'identification des professionnels de santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VOTRE PARCOURS DE SOINS					
L'information reçue sur votre état de santé et votre prise en charge dans le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les précautions prises pour le respect de la confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La clarté des réponses à vos questions proposées par les médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La clarté des réponses à vos questions proposées par les autres soignants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre participation et accord aux décisions concernant vos soins et vos traitements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les précautions prises pour le respect de votre intimité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le soulagement de votre douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Annexe 2/3 - Questionnaire de satisfaction]

L'aide pour les activités courantes (se laver, manger, s'habiller, se déplacer...)	<input type="checkbox"/>				
L'accompagnement par les brancardiers	<input type="checkbox"/>				
Votre suivi en diététique, en rééducation et/ou psychologique et social	<input type="checkbox"/>				
Les facilités offertes à votre entourage concernant les horaires de visite	<input type="checkbox"/>				

Pendant votre séjour, êtes-vous passé dans un autre service :

Bloc opératoire
 Imagerie Radiologie
 Consultations

Si oui, quel est votre avis ?

Commentaires sur cet autre service : _____

INDIQUEZ VOTRE SATISFACTION

Très satisfait
 Satisfait
 Peu satisfait
 Insatisfait
 Non Concerné

VOTRE SORTIE	<input type="checkbox"/>				
L'organisation de votre sortie	<input type="checkbox"/>				
Les informations reçues sur vos traitements et ordonnances de sortie	<input type="checkbox"/>				
Les informations reçues sur votre suivi de soins après votre hospitalisation (suivi kiné, médical, infirmier, soins à domicile...)	<input type="checkbox"/>				

VOS REPAS

Le respect de vos goûts	<input type="checkbox"/>				
La variété des repas servis	<input type="checkbox"/>				
Le respect de vos régimes	<input type="checkbox"/>				
La température des plats	<input type="checkbox"/>				
L'heure des repas	<input type="checkbox"/>				

[Annexe 3/3 - Questionnaire de satisfaction]

LES LOCAUX	<input type="checkbox"/>				
La propreté de la chambre	<input type="checkbox"/>				
La propreté des sanitaires	<input type="checkbox"/>				
Le calme et la tranquillité de votre chambre	<input type="checkbox"/>				
Le confort de la chambre	<input type="checkbox"/>				
L'accessibilité des locaux	<input type="checkbox"/>				

LES SERVICES					
L'offre concernant la téléphonie	<input type="checkbox"/>				
L'offre concernant le téléviseur	<input type="checkbox"/>				

Points positifs / ce que vous avez apprécié	Avez-vous des suggestions d'amélioration ?

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire
 Pour que nous prenions en compte votre expérience, vous pouvez :

Le déposer dans les urnes dédiées

Le remettre à un professionnel du service

Le retourner par mail à l'adresse :
relations.usagers@cham-savoie.fr

Le retourner par voie postale à :
 Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers,
 Direction relations usagers,
 253 rue Pierre de Coubertin 73200 Albertville



Centre Hospitalier Albertville - Moûtiers

