

# *Livret d'accueil*

## *Soins Médicaux et de Réadaptation*



459 Rue de la Patience – CS 60 135  
74805 La Roche sur Foron

Tel : 04.50.87.40.00

Site internet : [www.ch-andrevetan.fr](http://www.ch-andrevetan.fr)

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du Service de Soins Médicaux et de Réadaptation vous souhaite la bienvenue.

Votre séjour au sein du service a pour objectif de vous dispenser des soins suite à une hospitalisation de court séjour pour une prise en charge en soins aigus ou une rééducation ou une réadaptation pour recouvrer ou maintenir votre autonomie. Votre hospitalisation peut également intervenir suite à la sollicitation de votre médecin traitant pour des soins de maladies chroniques.

Vous trouverez dans ce livret les informations concernant l'établissement et l'organisation de votre séjour.

Pour mieux répondre à vos attentes, l'établissement est engagé dans une démarche qualité.

La politique qualité vise avant tout à promouvoir l'amélioration continue de la qualité des pratiques, des prestations et des services, et à s'assurer que toutes les conditions de sécurité soient réunies pour une prise en charge globale, personnalisée et adaptée.

Afin de nous aider dans cette démarche, chaque personne hospitalisée est destinataire d'un questionnaire de sortie.

Le questionnaire, à compléter au moment de votre sortie nous permettra de connaître vos attentes et d'améliorer la qualité des soins ainsi les conditions de séjour dans notre établissement.

**Vous êtes accueilli dans :**

Etage : .....

Service : .....

N° de chambre : .....

**Si vous avez souscrit à l'abonnement téléphone et accès internet :**

N° de téléphone : 04 50 87 .....

Mot de passe WIFI : .....

# SOMMAIRE

**PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT .....Page 2**

**DES PROFESSIONNELS A VOTRE SERVICE.....Page 4 à 6**

**VOTRE SEJOUR.....Page 7 à 10**

Votre accueil dans le service  
Vos objets de valeurs  
Votre admission  
Votre quotidien  
Votre sortie  
Votre avis et vos suggestions

**DROITS ET INFORMATIONS.....Page 11 à 16**

La modalité d'accès à votre dossier médical et administratif  
Les droits d'accès aux informations informatisées  
La confidentialité concernant votre séjour  
La commission des usagers  
Le consentement éclairé  
Les directives anticipées  
La désignation d'une personne de confiance  
La lutte contre les infections nosocomiales  
La prise en charge des risques infectieux.  
La prise en charge de la douleur

**CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE.....Page 17**

**LISTE DES PERSONNES QUALIFIEE.....Page 18**

**INFORMATIONS RELATIVES AUX TRAITEMENT DES DONNEES**

**PERSONNELLES.....Page 19**

**MEMO.....Page 20**

# Présentation de l'établissement

L'hôpital Andrevetan est un établissement public de santé autonome. Le service de soins Médicaux et de réadaptation compte 25 lits en chambre simple ou double sur 2 ailes.

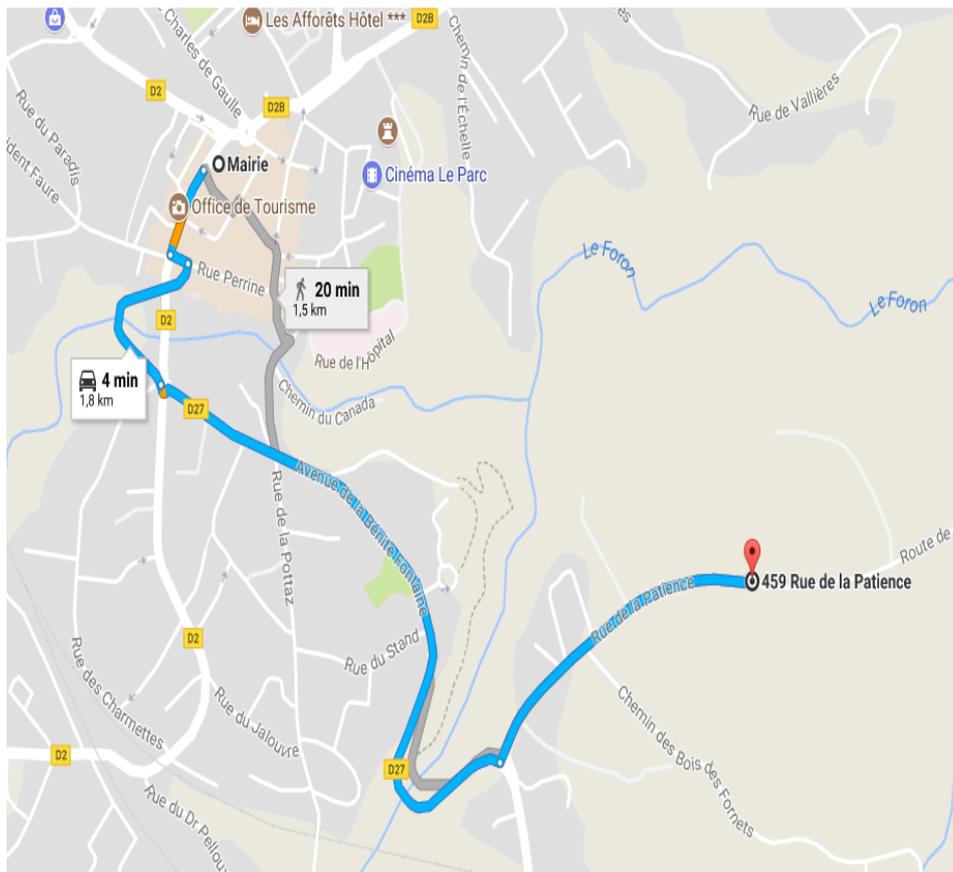
Chaque chambre est équipée de :

- Système d'appel d'urgence,
- Mobilier médicalisé :
  - 1 lit,
  - 1 table de chevet,
  - 1 fauteuil,
  - 1 table de malade.

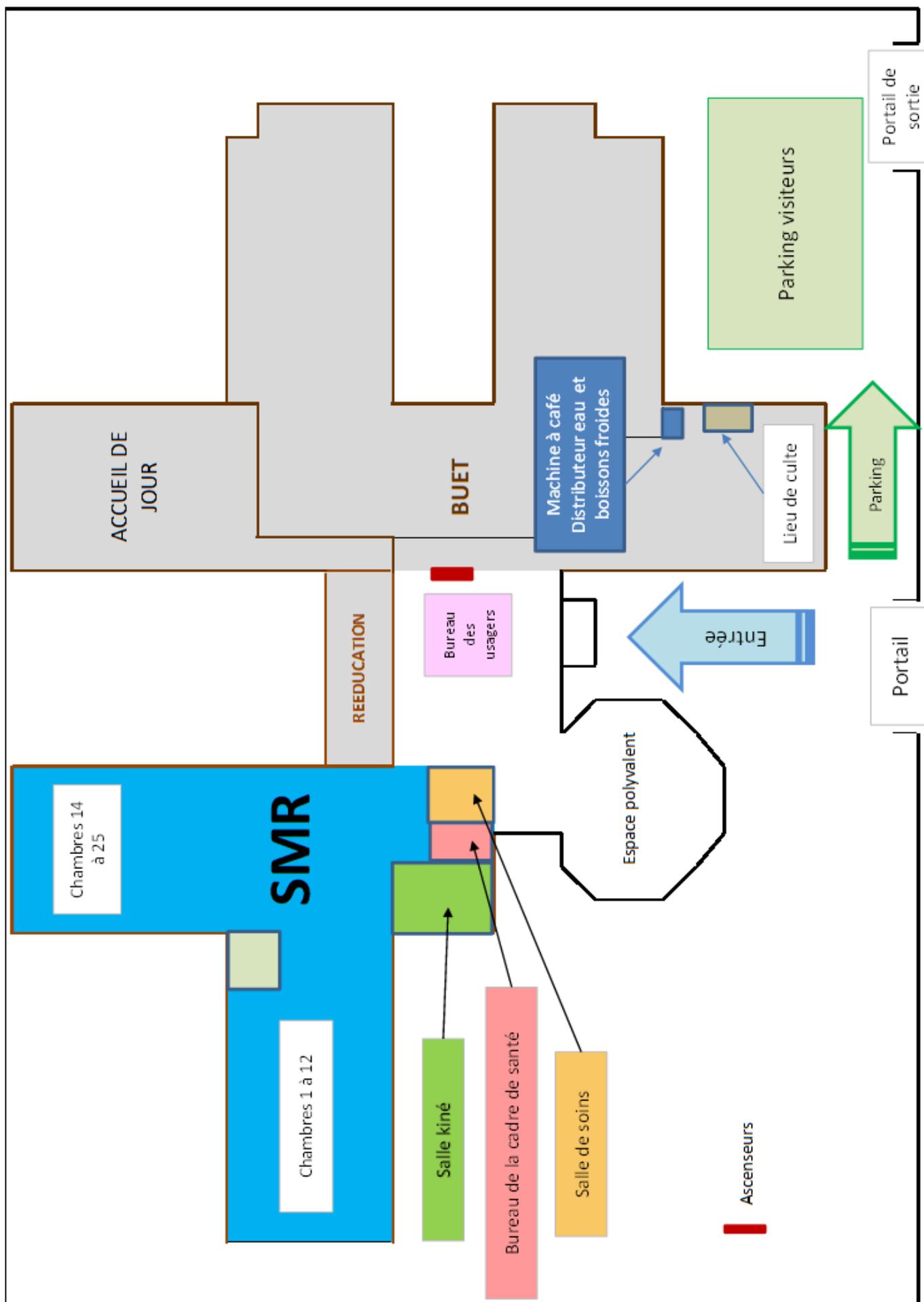
L'hôpital Andrevetan se situe au centre du pays Rochois, à seulement 10 kms du CHAL et au carrefour de Thonon, Annecy et Chamonix.

Depuis l'autoroute, prendre la sortie 19 puis suivre « centre ville ». A partir de la Mairie suivre les panneaux « EPSM ».

## Plan d'accès à l'hôpital :



## Plan de l'établissement :



# *Des professionnels à votre service*

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluri-disciplinaires.

Les membres du personnel que vous serez amené à rencontrer durant votre séjour, ont des fonctions et des tâches spécifiques et complémentaires (ils ont en charge votre santé et votre confort). Ils sont bien sûr soumis aux règles de confidentialité : secret professionnel, discrétion professionnelle, obligations de réserve.

Le personnel est identifiable grâce à une étiquette précisant le nom et la fonction.

## *Les médecins*

Des médecins assurent votre prise en charge du lundi au vendredi.

Les médecins effectuent une visite médicale hebdomadaire systématique, et plusieurs si besoin.

Nous vous rappelons que, seul votre médecin a le droit de vous donner des informations concernant votre état de santé.

Si votre entourage souhaite entrer en relation avec le médecin (ce que nous recommandons au moins une fois au cours du séjour), nous vous invitons à en faire part au cadre de santé, ou à l'infirmier(e) du service. Il/elle vous indiquera les coordonnées du médecin qui vous suit.

## *Les pharmaciens*

Ils organisent et gère l'approvisionnement en médicaments, de même qu'ils en assurent la sécurisation.

## *Le cadre de santé*

Elle est la garante de la qualité des soins et du respect des droits des patients.

En coordination avec les médecins, elle assure le fonctionnement global du service, ainsi que l'organisation des soins, les admissions et les sorties.

C'est votre interlocuteur privilégié (et celui de votre entourage), tout au long de votre séjour, pour répondre à vos interrogations ou à vos remarques, pour préparer votre sortie, répondre à vos questions ou remarques sur le fonctionnement du service.

## *Les infirmier(ère)s*

Ils (elles) sont présent(e)s 24h/24h, et dispensent les soins nécessaires à votre prise en charge (soins prescrits, surveillance, éducation, thérapeutique, ...).

Elles assurent également l'encadrement immédiat de l'équipe soignante.

### **Le pôle de rééducation/réadaptation (kinésithérapeute)**

Ils (elles) assurent les soins de kinésithérapie, rééducation et réadaptation sur prescription médicale.

Ils sont présents du lundi au vendredi et interviennent soit dans la salle de kinésithérapie, soit dans votre chambre, soit à l'extérieur.

Les séances peuvent se faire de manière individuelle et/ou en petit groupe.

### **L'ergothérapeute**

Elle a pour objectif de maintenir, de restaurer et de permettre les activités de manière sécurisée, autonome et efficace.

Elle prévient, réduit ou supprime les situations de handicap en tenant compte des habitudes de vie des personnes et de leur environnement.

### **Les aides-soignants(e)**

Elles vous assistent dans les tâches de votre vie quotidienne, toilette, repas, et participent aux actes infirmiers qui leurs sont délégués.

### **Les agents de services hospitaliers**

Elles interviennent pour les tâches d'hôtelleries (distribution des repas) et dans le cadre de l'entretien des locaux.

### **La psychologue**

Elle propose un soutien psychologique ainsi qu'une écoute aux patients et à leur famille.

### **L'assistante sociale**

Elle est à votre disposition pour vous aider à préparer votre sortie.

### **Les transports sanitaires**

Plusieurs cas possibles :

#### **1° Transport en dehors de votre séjour :**

Sur prescription médicale, les frais de transport à l'entrée ainsi qu'à la sortie de l'établissement peuvent être pris en charge par l'assurance maladie (en règle générale remboursé à 65%). Le restant est pris en charge par votre mutuelle.

Ce transport est assuré par la société d'ambulance de votre choix.

2° Transport pendant votre séjour :

- ❖ En ce qui concerne les transports d'ambulance lors de votre séjour, ils sont pris en charge par l'établissement.
- ❖ Les transports pour des rendez-vous médicaux pris par vos soins auprès de médecins spécialisés ou autres, sont à votre charge.

*Les intervenants extérieurs*

Vous avez la liberté de faire intervenir du personnel extérieur, par exemple un coiffeur ou un pédicure, et ce à vos frais.

La liste des intervenants extérieurs conventionnés avec l'établissement est affichée dans les vitrines du rez-de-chaussée.

# Votre séjour

## **1. Votre accueil dans le service**

Lors de votre arrivée dans le service, le personnel soignant vous conduira dans votre chambre. Il constituera avec vous votre dossier paramédical.

Le médecin de l'établissement vous rencontrera ensuite dans les plus brefs délais.

Si vous possédez un DMP (Dossier Médical Partagé), il sera automatiquement alimenté par les documents suivants :

-  L'ordonnance de sortie
-  La lettre de liaison

## **IDENTITO-VIGILANCE**

Pour votre sécurité, la vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.

A ce titre, l'hôpital Andrevetan vous propose de porter un bracelet personnalisé comportant votre nom, prénom et date de naissance. Le personnel sera amené à vous demander régulièrement ces informations.

Afin de conforter la vigilance des professionnels sur votre identité, il vous sera demandé de vous prendre en photo afin de l'intégrer dans le Dossier Patient Informatisé. Toutefois, si vous formuler une opposition, elle sera prise en compte.

Cette disposition n'a pour objectif que de s'assurer du bon soin à la bonne personne.

Votre photo sera immédiatement supprimée du DPI dès votre sortie.

## **2. Vos objets de valeurs**

Il est conseillé aux usagers de ne conserver ni objet de valeur, ni espèces, ni moyen de paiement.

Nous pouvons vous proposer de déposer ces biens à la Perception.

Pour les patients ne pouvant se prendre en charge, le dépôt sera fait d'office.

Ces dépôts se font auprès du bureau des usagers (dans le hall d'accueil), par vos soins ou par l'intermédiaire d'un soignant, qui le confiera à la perception.

Un reçu vous sera délivré.

Vous pourrez retirer votre dépôt à la perception.

Dès lors que vous avez choisi de conserver vos objets de valeurs, l'établissement ne peut être tenu responsable des pertes et vols.

### **3. Votre admission**

Les formalités d'admission s'effectuent auprès de l'assistante des soins du lundi au vendredi de 14h00 à 17h00.

Pour votre sécurité, il est primordial de disposer de tous les éléments permettant de vous identifier avec précision (nom, prénom et date de naissance).

Lors de votre accueil, nous allons constituer ensemble votre dossier administratif.

Pour cela, vous ou votre entourage devez fournir différents documents au secrétariat des soins :

- carte de sécurité sociale ou à défaut l'attestation de sécurité sociale,
- photocopie de la carte d'identité ou passeport ou livret de famille,
- carte mutualiste, si vous êtes adhérent à une mutuelle ou de la CMU si vous en êtes bénéficiaires.



Si vous n'êtes pas assuré social ou n'avez pas d'assurance complémentaire, il vous est demandé un acompte à votre admission, correspondant à votre durée prévisionnelle d'hospitalisation.

### **4. Votre quotidien**

#### **4.1 Vos repas**

Ils vous sont servis dans votre chambre ou dans les salles à manger.

Petit déjeuner :	entre 7h30 et 8h30
Déjeuner :	à partir de 12h en salle à manger
Boisson chaude, collation :	à partir de 16h
Dîner :	à partir de 18 h

Les menus de la semaine peuvent être consultés sur les panneaux d'affichage dans le service. Les régimes sont assurés par le service de restauration et délivrés sur prescription médicale.



## 4.2 Votre linge

Vous devez apporter votre nécessaire de toilette complet, ainsi que votre linge personnel de jour et de nuit.

L'entretien de vos effets personnels n'est pas assuré par l'Hôpital. Par contre le linge de maison (draps, serviettes de toilette...) est fourni et entretenu par l'hôpital.

## 4.3 Votre téléphone et accès internet

Vous avez à votre disposition un poste téléphonique à côté de votre lit. Pour recevoir ou émettre des appels, il vous faut impérativement vous présenter au bureau des usagers pour faire ouvrir la ligne au tarif en vigueur. Ce tarif comprend l'accès internet en wifi en illimité. Une facture à régler au bureau des usagers vous sera remise à votre sortie.

## 4.4 Votre détente

Chaque chambre est équipée d'une télévision. Pour en profiter, il vous suffit de le demander au bureau des usagers. Le tarif est affiché et disponible à l'accueil. A votre sortie, une facture vous sera remise et sera à régler au bureau des usagers.

Pour faire quelques pas, vous pouvez vous rendre à l'espace polyvalent de l'établissement où se trouve un *distributeur de boissons et une fontaine à eau*.

Des *animations* sont organisées au sein de l'EHPAD. Vous pouvez vous y associer.

## 4.5 Votre culte

Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et de ses impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

La liste des ministres du culte est affichée à l'accueil administratif et SMR.

Une salle multi-culte est située au rez-de-chaussée.

## 4.6 Vos visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h à 20h.

Pour le bien-être et le repos de tous les patients, le nombre de personnes présentes lors des visites doit être limité.

Les patients ont la possibilité de prendre des repas avec leurs proches, à condition d'en avertir le service une semaine à l'avance et de s'acquitter du coût du repas au bureau des usagers. Le nombre de convives est limité à 2 personnes.

Les animaux ne sont pas autorisés dans le service.

## 4.7 Les règles d'hygiène

Nous vous demandons, ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de respecter les règles concernant l'hygiène. Il est recommandé de :

- \* Maintenir une bonne hygiène corporelle et une tenue propre
- \* Utiliser la solution hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre
- \* Ne pas fumer ni vapoter
- \* Ne pas stocker de nourriture périssable (le personnel ne peut en aucun cas stocker de la nourriture pour les patients)
- \* Éliminer les déchets dans la poubelle de la chambre
- \* Demander aux visiteurs de ne pas s'asseoir sur le lit.
- \* Les parents comme les enfants doivent éviter de rendre visite à un proche s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse (grippe, varicelle, rubéole...).

## 4.8 Permission d'absences

Les autorisations de sorties au cours du séjour sont possibles suivant votre état de santé. Cette autorisation ne peut excéder 48h. L'accord est signé par le médecin responsable du service.

A cet effet, il convient de demander cette sortie suffisamment à l'avance (le vendredi avant 12h pour les absences du week-end).

## 5. Votre sortie

Votre sortie est prononcée par le médecin du service dès lors qu'il juge, les objectifs de votre séjour globalement atteints.

**Si vous-même ou votre famille entrevoyez des difficultés quant à votre retour au domicile, parlez-en dès que possible au médecin, au cadre de santé ou aux IDE.**

**Notre objectif est de préparer ce retour avec vous et vos proches dans les meilleures conditions.**

Vous quitterez l'établissement avec les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement, ainsi que les coordonnées des intervenants en aval, le cas échéant, afin d'assurer votre retour à domicile dans de bonnes conditions.

Le médecin du service adressera un courrier médical à votre médecin traitant afin d'assurer la continuité de vos soins

A votre départ : (départ qui devra se faire le matin avant 11 heures) :

- Vous acquitter (impérativement le jour du départ) du forfait journalier et éventuellement du ticket modérateur, restant dû à cette date, si vous ne bénéficiez pas d'un régime complémentaire avec droits ouverts.

## **6. Votre avis et vos suggestions**

Un questionnaire de satisfaction vous sera proposé à votre sortie. N'hésitez pas à nous faire part de votre avis, il nous permettra d'améliorer nos prestations.

Mais vous pouvez aussi, au cours de votre séjour, faire part de vos remarques et /ou réclamations auprès du cadre soignant ou par écrit à Mme la Directrice.

Si vous avez renseigné une adresse mail lors de votre entrée, votre avis sera sollicité environ 15 jours après votre retour à domicile par l'envoi du questionnaire national E-SATIS.

## *Droits et informations*

### **1 / Les modalités d'accès à votre dossier médical et administratif :**

Dans le cadre de la législation relative à l'accès aux informations personnelles détenues par les établissements de santé (décret n°2002-637 du 29/04/2002), la communication du dossier médical :

- peut intervenir sur demande écrite du patient, du représentant légal pour un mineur, du tuteur pour un patient sous tutelle, de l'ayant-droit du patient décédé, d'un médecin intermédiaire désigné.

- se fait soit par l'envoi de copies à un médecin traitant intermédiaire désigné par le demandeur, soit par consultation sur place en présence d'un médecin de l'établissement, soit par consultation sur place directe et libre, soit par envoi direct de copies au demandeur.

Lorsque le demandeur choisit l'accès direct au dossier, le médecin qui a pris en charge le patient lors de son hospitalisation peut lui recommander un accompagnement médical lors de la consultation du dossier.

Conformément à l'article 2 du décret n°2002-637 du 29 avril 2002, les frais de délivrance des copies du dossier médical sont à la charge du demandeur.

### **2 / Les droits d'accès aux informations informatisées :**

Afin d'obtenir un meilleur suivi de nos patients et, sauf opposition de votre part, les renseignements vous concernant feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical.

Ces informations, protégées par le secret médical, ne seront communiquées qu'aux médecins de l'établissement. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les médecins de l'établissement se tiennent à votre disposition pour vous les communiquer.

Vous pouvez ainsi, par l'intermédiaire de ceux-ci ou de tout autre médecin que vous désignerez à cet effet, exercer votre droit de rectification des informations vous concernant.

La gestion de votre dossier fait l'objet d'un traitement informatique automatisé.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique

et aux libertés, tous les traitements informatiques effectués au Centre Hospitalier Andrevetan ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

L'exercice du droit d'accès s'effectue directement auprès du service suivant :

Hôpital Andrevetan  
459 Rue de la Patience  
CS 60 135  
74805 La Roche sur Foron

Des dispositions sont prévues par la loi pour garantir le respect des principes suivants :

- Le droit d'accès à l'information :

Vous pouvez obtenir dans les délais prévus par la loi, les informations administratives vous concernant en vous adressant à l'hôpital Andrevetan.

- Le droit de correction de l'information :

Vous pouvez exiger que soient rectifiées, complétées ou effacées des informations d'ordre administratives vous concernant. La demande doit être adressée à l'hôpital Andrevetan.

### **3 / La confidentialité concernant votre séjour :**

Nous pouvons, si vous le souhaitez, observer une confidentialité totale concernant votre présence dans notre établissement.

Une fiche d'autorisation de divulgation de présence ci-jointe est à nous compléter.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de notre service ne soit pas communiquée, nous prendrons les dispositions nécessaires pour que vous n'ayez pas de communications téléphoniques, ni de visites.

### **4 / Les représentants des Usagers (RU)**

Monsieur Jean-Claude Pinot  
41 Les Noyers  
74800 Amancy  
Association FNAR

Madame Marie-Christine Bovagne  
175 Rue des Lavandières  
74 930 Reignier  
Association APF

Les RU ont un mandat officiel, avec le soutien de leur association agréée en santé.

Les RU siègent en Commission Des Usagers. Ils participent à d'autres réunions ou commissions : Conseil de vie sociale, COGERISQ qualité gestion des risques, Clan alimentation, CLUD lutte contre la douleur, CLIN hygiène.

Le rôle des RU est d'écouter les usagers en se situant sur le terrain de l'atteinte à la dignité et des droits de la personne malade et de ses proches aidants. Le RU informe et oriente l'utilisateur pour faciliter ses démarches.

En transmettant des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement, le RU peut questionner les pratiques des personnels (soignants et administratifs), pris dans une organisation et une logique qui leur sont propres.

Le RU est également attendu pour faire part de piste d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission, mais aussi par le projet des usagers.

Tout patient, sa famille ou ses proches, peut contacter un RU de l'établissement, pour s'informer et lui faire part d'une situation plus ou moins délicate à résoudre et lui demander conseil.

Pour ce faire, une boîte aux lettres est à votre disposition dans l'entrée du bâtiment.

#### **4 / La Commission des Usagers (CDU) :**

Une Commission Des Usagers est instaurée au sein de l'hôpital Andrevetan.

La Commission est composée comme suit :

- Du président, représentant légal de l'établissement,
- D'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin désignés par le représentant légal de l'établissement, ainsi que leurs suppléants,
- De deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le Directeur de l'ARS.

La Commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches à travers, notamment, l'étude de l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui ont été apportées à l'issue du traitement de ce litige.

Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement concernant l'accueil, la qualité de la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

Elle propose des recommandations d'amélioration qui peuvent enrichir le Programme d'Amélioration de la Qualité.

#### **5 / Les plaintes et réclamations :**

##### Article R1112-91

*Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. Cette plainte doit faire l'objet d'une réponse orale par le responsable.*

*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 orale, consignée par écrit, aux mêmes fins.*

*Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.*

##### Article R1112 – 92

*L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises au 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers.*

*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 médical 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.*

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 formulé 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.

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.

Vous pouvez également saisir directement les représentants des usagers. Pour ce faire une boîte à lettre est à votre disposition dans l'entrée de l'administration.

## **6 / Consentement éclairé :**

Instauré depuis la Loi du 4 mars 2002, le respect du consentement du patient impose :

- qu'aucun acte médical ne peut être pratiqué sans ce consentement libre et éclairé du patient,
- le médecin doit respecter la volonté de la personne,
- lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucun acte ne peut être réalisé, sauf urgence, sans que la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un de ses proches, n'ait été consulté.

Pour préserver l'autonomie du patient et le responsabiliser dans la prise de décision concernant ses soins, son consentement est recherché.

Il doit être :

### 1. Libre :

Le patient prend sa décision sans contrainte. Il peut également refuser les soins.

### 2. Révocable à tout moment :

Le patient peut retirer son consentement dès qu'il le souhaite.

### 3. Eclairé :

Il fait suite à une information médicale complète et claire sur les traitements et la thérapie

#### 4. Spécifique :

A chaque étape du diagnostic et du traitement en cours ou révisé.

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Lorsque le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou examen ne peut être réalisé, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut, un de ses proches, n'ait été consulté.

### **7 / Directives anticipées**

Toute personne majeure, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté, peut rédiger ses directives anticipées. Elles se font par écrit, sont datées et signées par le patient dûment identifié (indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance).

Elles indiquent les souhaits relatifs aux conditions de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement, notamment ceux de réanimation.

Lorsqu'une décision d'arrêt de traitement doit être prise, le médecin consulte les directives anticipées, la personne de confiance ou à défaut un proche du patient (en plus des équipes soignante et médicale dans le cadre de la procédure collégiale). Ces directives sont renouvelables tous les trois ans et peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

**Important !** Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, il est important qu'elles soient accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence en indiquant les coordonnées de la personne à laquelle, vous les avez confiées.

### **8 / Désignation d'une personne de confiance**

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des patients et à la fin de vie a renforcé le rôle de la personne de confiance.

Tout patient majeur qui n'est pas sous tutelle peut la désigner. Peut être désignée une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, un parent, un proche, ou votre médecin traitant. La désignation de la personne de confiance, faite par écrit (formulaire ou papier libre), datée et signée du patient.

Ce document est conservé dans le dossier médical. La désignation peut être effectuée à tout moment.

Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation – à moins que vous n'en disposiez autrement – et est révocable à tout moment.

La personne de confiance ne se substitue pas à vous, elle vous accompagne tout au long des soins et des décisions à prendre et peut, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler des souhaits.

► Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin, le médecin la consulte afin qu'elle donne des Indications sur les choix que vous avez préconisés. Dans ce cas, elle sera le principal interlocuteur du service pour la durée de l'hospitalisation.

## **9 / Lutte contre les infections nosocomiales**

L'hôpital Andrevetan met en place une politique de lutte contre les infections nosocomiales (infections susceptibles d'être contractées à l'occasion des soins). Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement peut vous être communiqué sur demande (*vous adresser au cadre de santé*).

## **10 / La prise en charge du risque infectieux**

Elle est coordonnée par l'équipe opérationnelle d'hygiène. Chaque année, un programme hiérarchise les actions à entreprendre et à poursuivre pour prévenir l'apparition de certaines infections.

## **11 / La prise en charge de la douleur**

### **LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITE ELLE SE PREVIENT, ELLE SE TRAITE**

Les équipes soignantes de l'hôpital Andrevetan s'engagent à prendre en charge votre douleur

#### **La prise en charge de votre douleur est un droit**

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... » Article L.1110.5 du code de la santé publique.

**Alors...parlez-en aux personnes qui vous soignent dans le service.**

**Elles sont à votre service pour vous écouter, vous soutenir et vous aider**

**La douleur est épuisante**, diminue votre qualité de vie, votre appétit, votre sommeil et même votre autonomie.

On peut l'empêcher d'apparaître avant un geste médical pénible : pansement, pose de sonde, rééducation, transport, toilette.

On peut l'atténuer lorsqu'elle est installée.

**La douleur peut être traitée :**

Avec du calme, du repos, des massages, une application de glace ou d'eau chaude..., et / ou des médicaments

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté aussi souvent que nécessaire, en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

## **L'EQUIPE SOIGNANTE EST A VOTRE ECOUTE**

**Alors n'hésitez pas à nous parler de votre douleur, personne ne peut le faire mieux que vous.**

Si vous êtes dans l'impossibilité de le faire (surdité, troubles du langage...) nous pourrions comprendre que vous souffrez par des modifications de votre comportement et de votre attitude à l'aide d'une échelle d'évaluation de la douleur pour les patients non communiquant.

### **12 / La prévention de la maltraitance**

L' Hôpital Andrevetan s'attache à sensibiliser ses usagers et ses professionnels contre les actes de maltraitance. Une procédure de signalement est à disposition du personnel.

La maltraitance est une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

# 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



**1** 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.



**2** 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.



**3** 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.



**4** 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.



**5** 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.



**6** 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.



**7** 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.



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



**9** 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.



**10** 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.



**11** 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.

**LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES ÉTABLIE CONJOINTEMENT PAR**

**LE PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE  
LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ AUVERGNE-RHÔNE-ALPES  
ET LE PRÉSIDENT DU DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-SAVOIE**

Conformément à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles

Nom-Prénom	Adresse de messagerie	Domaines d'intervention
<b>BIANCOTTO Pascal</b>	<a href="mailto:pascal.biancotto@mma.fr">pascal.biancotto@mma.fr</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Médico-social : Personnes Agées et Personnes en situation de handicap</li><li>➤ Social</li><li>➤ Protection de l'Enfance</li></ul>
<b>GALVIN Marie-Pierre</b>	<a href="mailto:marie-pierre.galvin@orange.fr">marie-pierre.galvin@orange.fr</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Médico-social : Personnes Agées et Personnes en situation de handicap</li><li>➤ Social</li><li>➤ Protection de l'Enfance</li></ul>
<b>MAILLET Annie</b>	<a href="mailto:anniemaillet01@gmail.com">anniemaillet01@gmail.com</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Médico-social : Personnes Agées et Personnes en situation de handicap</li><li>➤ Social</li><li>➤ Protection de l'Enfance</li></ul>
<b>DIF TURGIS Jean-Paul</b>	<a href="mailto:difturgis@orange.fr">difturgis@orange.fr</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Médico-social : Personnes Agées</li></ul>

Septembre 2024

## Droits concernant vos données à caractère personnel

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Le règlement n° 2016/679 - Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)

A l'occasion de votre séjour, des renseignements vous concernant font l'objet d'un traitement satisfaisant à la réglementation, respectant les règles de collecte, de traitement, de conservation et de transmission des informations nominatives.

### A. Vos données à caractère personnel :

Les données recueillies par le centre hospitalier font l'objet de traitements dont les finalités sont :

- Votre prise en charge médico-administratives
- Des analyses statistiques
- Des enquêtes / contrôles
- Des recherches scientifiques (thèses, articles, ...)

Elles font l'objet d'un traitement informatique et papier.

### B. Les données collectées concernent :

- Votre identité
- Des données sensibles dont vos données de santé
- Vos conditions de vie
- Des données économiques et sociales

La source peut être directe ou indirecte (professionnels externes).

### C. Les destinataires des données :

Les données sont accessibles à l'équipe qui vous soigne, ainsi qu'aux professionnels extérieurs qui interviennent dans votre prise en charge.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal.

Vos données peuvent être transmises à des prestataires externes qui sont sous-traitants du centre hospitalier.

### D. La durée de conservation :

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée minimale dans le respect de la réglementation en vigueur.

### E. Vos droits :

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles.

- Droit à l'information
- Droit d'accès
- Droit de rectification et à l'effacement (pour un motif légitime)
- Droit d'opposition
- Droit à la limitation

### F. Pour exercer vos droits :

Vous adressez au :

- **Responsable de traitement**  
Hôpital Andrevetan  
Madame la Directrice, Nathalie Pollez  
459 Rue de la Patience – CS 60135  
74805 La Roche sur Foron  
secretariat.direction@ch-andrevetan.fr
- **Délégué à la protection des données**  
Céline SPANNAGEL, DPO du GHT  
Hôpitaux du pays du Mont-Blanc  
380 Rue de l'Hôpital  
74703 Sallanches  
dpo@ch-andrevetan.fr

Si besoin, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL

<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

ou

CNIL

Commission nationale informatique et des libertés  
21, rue Saint-Guillaume 75340 Paris cedex 07



Dans le cadre de votre prise en charge, sauf opposition de votre part exprimée à votre médecin référent, notre établissement pourra être amené à utiliser les services de la plateforme régionale du Gcs Sara, hébergés chez un hébergeur de données de santé agréé par le Ministère en charge de la santé. Seuls les professionnels participant à votre prise en charge peuvent accéder à ces informations, après s'être dûment authentifiés.

