

LIVRET D'ACCUEIL



Hôpital Andrevetan
Soins Médicaux et de Réadaptation
Hospitalisation de jour

459 Rue de la Patience - CS 60135
74 805 La Roche sur Foron
04.50.87.40.00
www.ch-andrevetan.fr

BIENVENUE À L'HOPITAL ANDREVETAN

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) vous souhaite la **bienvenue**.

Vous trouverez dans ce livret toutes les **informations utiles** sur le déroulement de votre cycle de réadaptation et sur l'établissement.

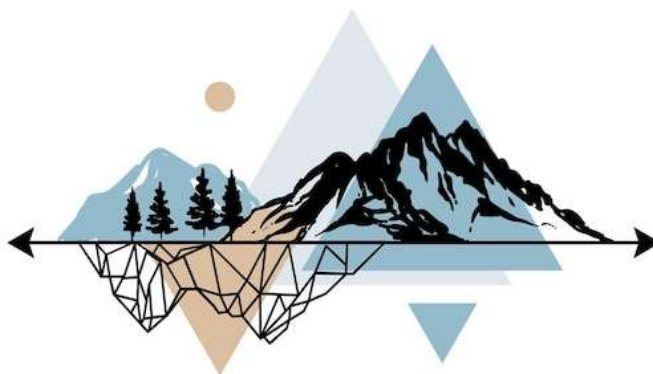
L'hôpital de jour accueille des patients en demi-journées. Il dispose de **six places** et constitue une **alternative à une hospitalisation complète**.

L'hospitalisation de jour permet de **préserver votre rythme de vie familial et social**, tout en favorisant une **prise en charge personnalisée**. Elle offre l'occasion d'observer vos difficultés du quotidien, d'en comprendre les causes et de définir, avec vous, des objectifs concrets adaptés à votre situation.

Soucieuse de répondre au mieux à vos attentes, notre équipe s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Cette politique vise à garantir la sécurité, la qualité des soins, et la pertinence des prestations proposées. Afin de nous aider dans cette démarche, un **questionnaire de satisfaction** vous sera remis à la fin de votre hospitalisation. Nous vous invitons à le remplir au moment de votre départ : vos remarques et suggestions nous permettront d'améliorer la qualité de nos soins et les conditions d'accueil au sein de notre établissement.

L'équipe du SMR se joint à moi pour vous souhaiter un **bon séjour** et un **prompt rétablissement**.

Julia SIMART
Directrice déléguée



PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT



UN ÉTABLISSEMENT MODERNE

Situé à La Roche-sur-Foron en Haute-Savoie, l'Hôpital Andrevetan est un établissement de la fonction publique hospitalière. Riche d'une histoire au service de la population remontant à 1340, il a évolué pour devenir l'établissement moderne et à taille humaine qu'il est actuellement.

UNE OFFRE DE SOINS VARIÉE

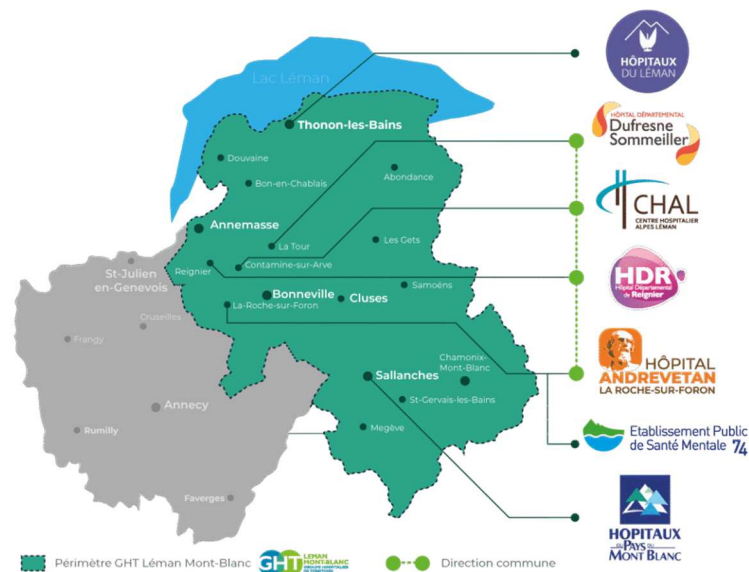
L'hôpital Andrevetan continue de faire évoluer son offre pour répondre au mieux aux besoins des personnes âgées, en perte d'autonomie ou atteintes de pathologies chroniques. Cette ambition est au cœur de notre action : garantir des parcours de soins fluides, coordonnés et bienveillants.

- ✓ **Soins Médico de Réadaptation (SMR)** : 28 lits d'hospitalisation complète et 6 places d'hospitalisation de jour
- ✓ **Service Autonomie Aide et Soins (SAAS)** : prise en soin à domicile de 50 personnes âgées et 2 personnes en situation de handicap. L'offre est complétée par un versant aide.
- ✓ **Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)** : 140 lits d'hébergement permanent, 4 lits d'hébergement temporaire dont 1 en unité de vie protégée et 1 spécifique sortie d'hospitalisation.
- ✓ **Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA)** : 14 places pour les résidents de l'EHPAD Andrevetan
- ✓ **Accueil de jour (ADJ)** : 6 places pour des personnes âgées en perte d'autonomie ne résidant pas à Andrevetan
- ✓ **Plateforme de répit des aidants**, située au centre hospitalier de Reignier

UNE INTEGRATION AU SEIN DU TERRITOIRE

Depuis 2024, l'établissement est en direction commune avec l'hôpital Départemental Dufresne Sommeiller, l'hôpital Départemental de Reignier et l'EHPAD Vivre Ensemble sous l'égide du Centre Hospitalier Alpes Léman. Cette coopération a pour but de partager les compétences au bénéfice du patient.

L'établissement fait également parti du Groupement Hospitalier Territorial (GHT) Léman Mont-Blanc. Ce regroupement de 7 hôpitaux publics de santé de la Haute-Savoie Nord permet de renforcer leur coopération au bénéfice de la qualité et de la sécurité des prises en charge.



LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

L'hôpital Andrevetan est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Cette stratégie se traduit en actions concrètes en matière de qualité, de bientraitance et de respect des parcours de vie, le tout en cohérence avec les attentes des personnes accompagnées et les exigences réglementaires de la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats des évaluations de la Qualité et Sécurité des Soins sont consultables sur le site internet de Qualiscope, notamment la certification du SMR avec la mention "Haute qualité des soins" avec un score global de 98% en 2022.



LES ENGAGEMENTS QUALITÉ D'ANDREVETAN

BIEN VOUS IDENTIFIER

Dans le cadre de la sécurisation des soins, il vous est demandé de porter dans l'établissement un dispositif d'identification pendant toute la durée de votre séjour. Les professionnels seront amenés à vous demander régulièrement votre identité.



ATTÉNUER LA DOULEUR

La lutte contre la douleur est un des engagements forts de l'hôpital Andrevetan. Votre douleur sera évaluée lors de votre séjour à l'aide d'échelles validées afin de la soulager au mieux, que ce soit avec des traitements médicamenteux ou alternatifs (relaxation, massage, réalité virtuelle, ...).

OPTIMISER LA PRISE EN CHARGE NUTRITIONNELLE

Assurer un équilibre entre les besoins nutritionnels et les apports alimentaires est

crucial. L'évaluation de l'état buccodentaire et la promotion des recommandations sont une partie des moyens mis en place.

PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE ET L'ÉTHIQUE

Piloté par la Commission Ethique, il s'agit également d'un engagement fort auprès des patients. Elle veille à promouvoir des pratiques fondées sur l'écoute, la bienveillance, la confidentialité et le respect des valeurs humaines.

LUTTER CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore et met en œuvre, en lien étroit avec l'équipe opérationnelle d'hygiène, une politique de prévention et de maîtrise du risque infectieux disponible sur demande à qualite@ch-andrevetan.fr.



UN ÉTABLISSEMENT ENGAGÉ DANS UNE POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

L'établissement est engagé dans une démarche RSE visant à concilier qualité des soins, respect de l'environnement et responsabilité sociale. Cette politique se traduit par des actions sur les plans environnementaux (maîtrise de l'énergie, de l'eau et des déchets), économique (achats éco-responsables et maîtrise des consommations) et social (amélioration des conditions de travail, prévention des risques psycho-sociaux et des troubles musculosquelettiques).

PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL DE JOUR DE RÉÉDUCATION

A QUI S'ADRESSE L'HÔPITAL DE JOUR ?

Il s'adresse principalement à des personnes âgées de plus de 75 ans, présentant des fragilités multiples (physiques, cognitives ou sociales) nécessitant une prise en charge adaptée et pluridisciplinaire.

Ces fragilités peuvent être :

- Multifonctionnelles, c'est-à-dire touchant plusieurs aspects de la vie quotidienne (mobilité, mémoire, équilibre, nutrition, etc.) ;
- Locomotrices, avec une diminution des capacités de déplacement ou un risque accru de chute.

Les patients accueillis peuvent venir :

- Du domicile, dans le cadre d'un accompagnement visant à maintenir leur autonomie au quotidien ;
- D'un établissement médico-social, pour une évaluation ou un renforcement de leurs capacités fonctionnelles ;
- D'un hôpital, afin d'assurer une continuité de soins et de favoriser un retour progressif à la vie quotidienne.

DANS QUEL BUT ?

Préserver ou restaurer l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne

Nos équipes vous accompagnent afin de maintenir ou de retrouver un maximum d'autonomie dans les gestes essentiels du quotidien (toilette, habillage, déplacements, repas...). Des exercices et activités ciblées sont proposés pour favoriser votre indépendance et renforcer votre confiance en vous.

Prévenir les chutes

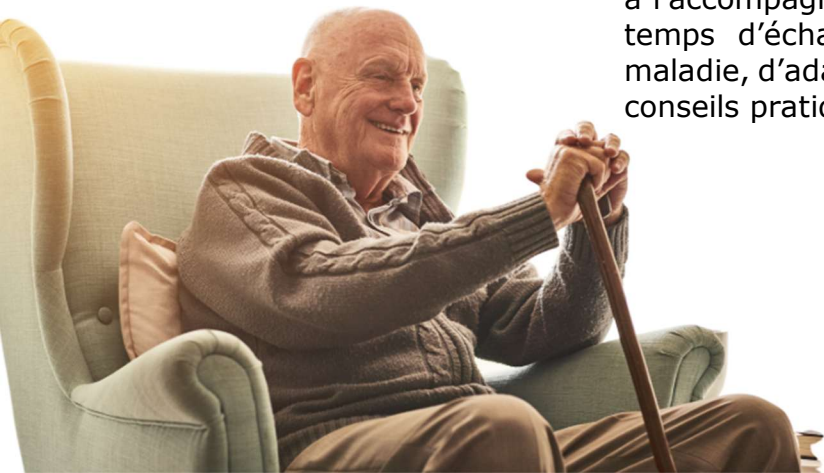
La prévention des chutes constitue une priorité. Grâce à des bilans, des conseils adaptés et un travail spécifique sur l'équilibre, la mobilité et la sécurité à domicile, nous vous aidons à adopter les bons réflexes pour limiter les risques.

Maintenir les fonctions cognitives

Des activités de stimulation sont proposées pour entretenir la mémoire, l'attention, le langage et les capacités de réflexion. L'objectif est de préserver vos fonctions cognitives et de favoriser un bon maintien de vos capacités intellectuelles et relationnelles.

Conseiller le patient et les aidants

Nous accordons une attention particulière à l'information et à l'accompagnement des patients et de leurs proches. Des temps d'échange permettent de mieux comprendre la maladie, d'adapter l'environnement de vie et d'apporter des conseils pratiques pour faciliter le quotidien.



VOTRE ADMISSION



LES MODALITÉS D'ADMISSION

Toute demande d'admission doit être motivée médicalement et transmise via la plateforme Trajectoire Sanitaire. Le dossier doit comprendre :

- ✓ Le motif de la demande
- ✓ Le dossier médical (compte rendu, courrier, ordonnance)
- ✓ Toute information complémentaire permettant de justifier la demande

À réception du dossier, une concertation en équipe pluridisciplinaire est réalisée afin d'évaluer la pertinence de la demande. Un avis d'admission est ensuite communiqué au demandeur. En cas d'avis favorable, l'établissement prendra contact avec vous pour convenir de la date d'entrée dans le programme.

L'ACCUEIL

Un agent d'accueil est présent de 9h à 12h et de 13h30 à 17h du lundi à vendredi pour vous orienter au sein de l'établissement.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Afin de constituer votre dossier administratif, vous devez vous présenter le 1^{er} jour à 13h30 au Bureau des Usagers à l'entrée de l'établissement, muni(e) :

- ✓ D'une pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité, Passeport, Carte de séjour). L'établissement utilise l'INS, Identité Nationale de Santé, qui sécurise votre identification sur votre parcours de santé ;
- ✓ Des pièces nécessaires à la prise en charge des frais d'hospitalisation (carte vitale ou attestation de sécurité sociale, mutuelle ou complémentaire santé solidaire ex-CMU).

Si vous n'êtes pas assuré social ou n'avez pas d'assurance complémentaire, une provision financière sera à verser à l'entrée correspondant à votre durée prévisionnelle du cycle d'hospitalisation. Pour tout autre cas particulier, le Bureau des Usagers vous précisera les démarches à suivre.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les tarifs hospitaliers sont arrêtés conjointement par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé. Ils sont affichés au Bureau des Usagers où toute information complémentaire concernant ces tarifs peut vous être communiquée.

LE TICKET MODÉRATEUR

Le ticket modérateur, qui correspond à la part non prise en charge par l'organisme d'Assurance-Maladie (20 % du prix de journée), il sera facturé à votre complémentaire ou à défaut à vous si vous ne remplissez pas les conditions de prise en charge à 100 %.

DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

L'ÉQUIPE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE

Votre prise en charge est assurée par une équipe pluridisciplinaire. Chaque professionnel est **identifiable** grâce à son badge indiquant son nom ou prénom et sa fonction.

Le service est placé sous la responsabilité du médecin Chef de Service. Un entretien médical est effectué au cours du cycle et plus si besoin. Si vous ou votre entourage souhaite être reçu par le médecin, nous vous invitons à prendre rendez-vous auprès du secrétariat.

Dans le service :

- La **cadre de santé** assure la gestion et l'organisation des soins en coordination avec les médecins et en lien avec les différents intervenants de votre prise en charge ;
- L'**infirmier** assurent les soins mène des ateliers à thème ;
- Les **aides-soignants** vous assistent dans les actes de la vie quotidienne et participent aux actes infirmiers qui leur sont délégués ;
- Les **agents de service** hospitaliers l'hygiène et la propreté des locaux.

Dans le cadre de sa mission de formation, l'établissement accueille des élèves en stage placés sous la responsabilité des professionnels.

LES SERVICES SUPPORTS

Afin d'assurer la logistique nécessaire au soins, l'établissement dispose de services techniques, informatiques, d'une cuisine relais et d'une blanchisserie.



Les kinésithérapeutes et Enseignants en Activité Physique Adaptée assurent du lundi au vendredi des soins de rééducation et réadaptation sur prescription médicale, en séance individuelle ou collective.

L'équipe est complétée par :

- Un ergothérapeute ;
- Une psychologue ;
- Une pharmacienne ;
- Une assistante sociale ;
- Des secrétaires médicales.

LE SERVICE SOCIAL

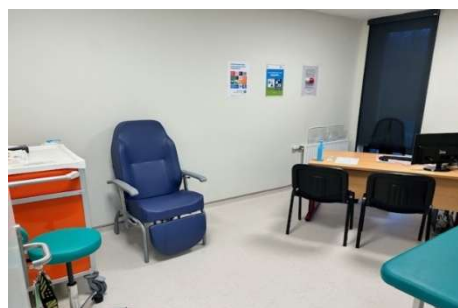
Une assistante sociale est disponible pour vous assister en cas de difficultés d'ordre social, administratif ou financier.

Vous pouvez la solliciter via par mail à as.social@ch-andrevetan.fr ou au 04.50.87.40.59.

LES LOCAUX



Salle de rééducation



Bureau médical



Salle d'activité



Salle de convivialité avec casiers

D'autres commodités sont à disposition : machine à café et distributeur automatique de nourriture, fontaine à eau, WC...

LE DÉROULEMENT DE VOTRE PRISE EN CHARGE

ÉLABORATION DU PROJET DE SOINS

Le bilan de préadmission permet d'identifier vos besoins et de définir vos objectifs de prise en charge. A la vue de celui-ci, un projet de soin est élaboré en accord avec vos besoins, en cohérence avec vos habitudes de vie, en réponse aux objectifs fixés et en lien avec les évaluations médicale et paramédicale.

DÉROULEMENT DES SÉANCES

Les séances peuvent être **collectives ou individuelles**.

La durée moyenne d'un cycle est de **6 à 10 semaines**, à raison de **deux demies-journées par semaine**.

Les séances ont lieu : le **MARDI** et **JEUDI** de **14h à 16h30**. Chaque demi-journée comprend systématiquement **deux ateliers** :

Un atelier d'activité physique adaptée et/ou une séance de kinésithérapie et/ou une séance d'ergothérapie.

A partir de 16h différents ateliers vous seront proposés : jeux de stimulation cognitive, éducation à la santé, groupe de parole...



Planning HDJ

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
13h30-14h		Accueil		Accueil	
14h-14h40		Séance Kiné		Séance Kiné	
14h45-15h30		Séance APA		Séance APA	
15h30-16h		Collation		Collation	
16h-16h30		Activité de groupe		Activité de groupe	
16h30		Départ		Départ	

LES AFFAIRES À APPORTER

Afin de faciliter votre accueil et votre accompagnement, pensez à apporter :

- ✓ Votre traitement médicamenteux (si une prise est prévue pendant votre présence) ainsi que l'ordonnance à jour ;
- ✓ Vos comptes rendus médicaux récents, votre dernier compte rendu d'hospitalisation et/ou le courrier de votre médecin traitant, vos résultats d'examen biologiques ;
- ✓ Votre aide à la marche (cane, déambulateur, etc.) ;
- ✓ Vos prothèses si vous en portez (auditives, dentaires, etc.) ;
- ✓ Une tenue confortable adaptée aux activités de rééducation, vos chaussures habituelles, vos protections si besoin.

Il est fortement recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur ni d'argent. Un casier personnel sera mis à votre disposition pour ranger vos effets personnels pendant les séances.

SUIVI ET FIN DE PARCOURS

Des réunions de synthèse régulières sont organisées par l'équipe pluridisciplinaire afin de :

- Faire le point sur votre accompagnement ;
- Evaluer l'évolution de vos capacités et l'atteinte de vos objectifs ;
- Identifier, si besoin, la poursuite de soins ou de rééducation à l'extérieur.

À l'issue de votre parcours, un compte rendu d'hospitalisation vous sera remis.

NOUS CONTACTER

En cas d'impossibilité de vous rendre à une séance, nous vous remercions de prévenir le service dès que possible.

- Secrétariat de l'établissement : **04 50 87 40 00**
- Hôpital de jour : **04 50 87 41 73**
- Cadre supérieur de santé, Mme TRECHOT : **04 50 87 40 50**
- Par mail : bureaudesusagers@ch-andrevetan.fr

LES TRANSPORTS SANITAIRES

Les transports sanitaires sont prescrits par le médecin en fonction de votre état de santé (ambulance ou VSL/taxi conventionné). Les frais de transport sont pris en charge par l'Assurance-Maladie et votre complémentaire si vous en disposez une, sur prescription médicale pour les transports liés à une hospitalisation, quelle que soit la durée, y compris pour les hospitalisations partielles (hôpital de jour).

L'infirmière pourra vous assister en cas de difficultés d'organisation des transports.

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

MODALITÉS D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER

Le dossier médical regroupe toutes les informations utiles relatives à votre santé. Le contenu de votre dossier est couvert par le secret médical.

Dans les conditions prévues par la loi « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé... » (Article L.1111-7 du Code de la Santé Publique).

Vous pouvez faire une demande de communication de votre dossier médical en utilisant le formulaire de l'établissement, disponible sur demande à la cadre de santé du service ou au Secrétariat de Direction. Ce formulaire, accompagné des pièces justificatives mentionnées sur le document devra être adressé à la direction.

Après validation administrative de la demande, vous pourrez :

- Soit consulter gratuitement sur place le dossier médical auprès du service qui le détient
- Soit obtenir gratuitement par envoi postal, des copies de tout ou partie de votre dossier médical.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 h après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ, CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE

Durant votre hospitalisation et afin de pouvoir prendre des décisions éclairées et personnalisées, les professionnels de santé habilités pourront, sauf opposition de votre part, consulter via un accès sécurisé, votre profil médical sur votre dossier médical partagé.

A la fin de votre séjour, votre compte rendu d'hospitalisation et les ordonnances de sortie y seront déposés, sauf en cas d'opposition de votre part. Vous pourrez ainsi consulter ces documents à tout moment sur « mon espace santé ».

ICI
votre établissement
envoie votre compte rendu
de consultation
ou d'hospitalisation
directement dans votre
Espace Santé.

mon ESPACE SANTÉ
VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?
Contactez nous par téléphone
3422
ou par email : monespace.sante@ameli.fr
ou sur le site monespace.sante.fr
ou téléchargez l'application.

Ministère de la Santé et de la Prévention
Assurance Maladie
Santé Famille Personnes âgées Services

DURÉE DE CONSERVATION

Votre dossier médical est conservé conformément à la législation pendant une durée de vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour. La durée est ramenée à dix ans en cas de décès. Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou d'un de ses professionnels de santé.

A l'issue du délai de conservation mentionné, le dossier médical peut être éliminé selon les modalités appliquées au service public hospitalier.

LES ASSOCIATIONS INTERVENANT À ANDREJETAN

- **Association Ardevivre Andrevetan**

Elle participe humainement et financièrement aux projets d'animation au sein de l'hôpital Andrevetan.

CONTACT : associationardevivre@gmail.com

- **Association VMEH** www.vmeh.fr

Les bénévoles de l'association de Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers et des Résidents en EHPAD ont pour mission d'apporter du soutien et du réconfort aux patients, en leur offrant une présence chaleureuse et bienveillante.

CONTACT : contact@federacionvmeh.fr

LES PARTENAIRES ANDREJETAN

- **GCS pharmacie de la Patience** : elle assure les approvisionnements en médicaments, dispositifs médicaux du service et contribue à leur bon usage et leur sécurité d'utilisation ;
- **GCS laboratoire** : il analyse les différents prélèvements biologiques sur le site du Centre Hospitalier Alpes Léman
- **Equipe de Soins Spécialisés en cardiologie Cardio+** : elle a pour objectif de répondre aux besoins en matière de cardiologie, facilitant l'accès aux avis et aux consultations spécialisés
www.aura.esscardio.fr
- **Equipe Mobile de Gériatrie** du Centre Hospitalier Alpes Léman : elle conseille les équipes soignantes, participe aux décisions thérapeutiques dans les situations complexes et contribue à l'élaboration du projet de soins et du projet de vie.
- **Equipe Opérationnelle d'Hygiène** du Centre Hospitalier Alpes Léman : son objectif est de prévenir et maîtriser le risque d'infectieux au sein de l'hôpital ;
- **Equipe Mobile de Soins Palliatifs** du Centre Hospitalier Alpes Léman : elle apporte une aide spécifique, des conseils, construit un projet personnalisé de soins et aide à une réflexion globale dans des situations complexes ;
- **Equipe Mobile de Géronto-Psychiatrie** de l'EPSM74 : elle évalue et délivre un accompagnement spécialisé aux patients et résidents souffrant de troubles psychiatriques et/ou comportement ;
- **GCS blanchisserie interhospitalière** de Reignier : elle assure l'entretien et le transport du linge de chambre (draps, serviettes) ;
- **Cuisine centrale** de l'EPSM : prépare les repas servis à l'hôpital Andrevetan après passage à la cuisine relais de l'établissement.



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

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

VOS DROITS

L'INFORMATIONS MÉDICALES – LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Le médecin responsable de votre prise en charge doit vous donner une information claire et appropriée avec analyse du rapport bénéfices / risques concernant les investigations, traitements ou actions de prévention envisagés.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin-traitant.

Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux, et le cas échéant exprimer votre volonté.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées abordent la fin de vie et expriment votre volonté sur la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'acte médicaux.

À tout moment, elles sont révisables et révocables. Un document vous sera présenté lors de votre entrée aux fins d'enregistrer leurs existences.

L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER

Pendant et après votre séjour, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical. Un médecin du service peut accompagner le patient dans la lecture du dossier, afin de lui donner des explications. Si vous souhaitez avoir une copie de votre dossier, vous devez adresser une demande écrite à la Direction accompagnée d'un justificatif de votre identité.

LA DISCRÉTION CONCERNANT VOTRE PRÉSENCE DANS L'ÉTABLISSEMENT

Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit communiquée sur votre présence dans l'hôpital.

PROTECTION DE VOS DONNÉES – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS / RGPD

Dans le cadre de votre prise en charge, l'Hôpital Andrevetan collecte et traite des informations vous concernant, dans le respect de la loi et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Vos données sont soumises au secret médical et accessibles uniquement aux professionnels intervenant dans votre prise en charge, y compris aux établissements membres du GHT Léman Mont-Blanc si besoin. Ces données sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à la finalité du traitement, conformément aux dispositions légales. L'Hôpital Andrevetan s'engage à garantir leur confidentialité, sécurité et intégrité.

Vous bénéficiez du droit à l'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la portabilité des données, à l'effacement, à la limitation du traitement des données, d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Pour exercer vos droits ou pour toute question concernant vos données personnelles, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données par mail à dpo@ch-andrevetan.fr ou par courrier postal. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.ch-andrevetan.fr ou www.cnil.fr.

LE DROIT À L'IMAGE

Un questionnaire vous sera remis à l'entrée pour connaître et appliquer votre volonté concernant le droit à l'image, notamment l'utilisation pour le dossier patient informatisé.



VOS DEVOIRS

RÈGLEMENT INTERIEUR ET RÈGLES DE VIE :

- Une tenue et un comportement corrects sont de rigueur ;
- Le fonctionnement du service ne doit pas être gêné ;
- Pour des raisons d'hygiène, il est important de se frictionner les mains à la solution hydroalcoolique et de porter un masque en cas de symptômes respiratoires ;
- Il est interdit de fumer, de vapoter ou de consommer des substances illicites au sein de l'établissement. Enfreindre cette règle peut vous exposer à une sortie à caractère disciplinaire ;
- Les animaux ne sont pas autorisés dans le service mais sont acceptés dans la salle polyvalente. Ils doivent être tenus en laisse.



VOTRE EXPRESSION



VOTRE AVIS NOUS EST PRÉCIEUX !

Dans un objectif d'améliorer la qualité de nos prestations, un questionnaire de satisfaction vous sera remis en fin de parcours. Ce questionnaire peut être anonyme. Remplissez-le et remettez-le à un membre de l'équipe du service ou dans la boîte aux lettres prévues à cet effet au SMR. Les résultats sont affichés dans le service ou vous pouvez les demander à qualite@ch-andrevetan.fr.

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.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

En tant qu'usager d'un établissement de santé, vous pouvez exprimer oralement vos griefs auprès du responsable du service. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez soit adresser vous-même une plainte ou réclamation écrite à la direction de l'établissement (secretariat.direction@ch-andrevetan.fr), soit faire consigner par écrit votre plainte ou réclamation aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document vous est délivrée sans délai.



Article R1112-91 du Code de la santé publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le 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 prévue à l'article R. 1112-93, 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 médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

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.

COMMISSION ET REPRÉSENTANTS DES USAGERS

LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect de vos droits. Elle contribue à améliorer la qualité de votre prise en charge. Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos **plaintes et réclamations** auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de votre demande.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les Représentants des Usagers (des Patients) sont des bénévoles. Ils ont pour rôle de défendre et de veiller au respect de vos droits en tant que patient durant votre hospitalisation. Pour cela ils siègent dans des Commissions au sein de l'hôpital. Ils portent ainsi votre parole.

Ils contribuent à l'amélioration de votre vie quotidienne durant votre séjour à l'hôpital en faisant connaître vos besoins et vos problèmes auprès de la Direction. Ils appartiennent également à une association ayant une action dans le domaine de la santé. Leur activité et leur engagement dans cette association les ont amenés à être mandatés pour vous représenter. Ils sont astreints au secret professionnel.

Si vous avez des suggestions ou des réclamations, ils vous conseilleront sur les démarches à entreprendre. Leurs coordonnées sont affichées à l'accueil et une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil pour communiquer avec eux.

M. Jean-Claude PINOT

41 Les Noyers
74800 Amancy
Association FNAR

Mme Marie-Christine BOVAGNE

175 Rue des Lavandières
74930 Reignier
Association APF





Hôpital Andrevetan

459 Rue de la Patience - CS 60135
74 805 La Roche sur Foron
04.50.87.40.00
secretariat.direction@ch-andrevetan.fr
www.ch-andrevetan.fr



**HÔPITAL
ANDREVE TAN**
LA ROCHE-SUR-FORON



Retrouvez-nous sur :



Accès :

- En voiture ou en vélo (parking visiteur gratuit)
- En transport en commun (navette ProximiTi, arrêt Rue la Patience devant l'établissement)