CHS DE LA SAVOIE

Centre Hospitalier Spécialisé de la Savoie



HOSPITALISATION ADULTE

Livret d'accueil du patient et de ses proches







CHS de la Savoie

Adresse physique : 89 avenue de Bassens - BASSENS
Adresse postale : BP 41126 - 73 000 CHAMBERY Cedex
04 79 60 30 30 - www.chs-savoie.fr

Notre établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.)

Le rapport de certification est disponible sur le site www.has-sante.fr



En cas de difficulté liée à des problèmes de langue, l'établissement a la possibilité de faire appel à un interprète.

If you have any trouble to understand and speak french, translaters are available.

Se provate difficoltà nel capire e parlare il francese, abbiamo interpreti pronti ad aiutarvi.

Wenn Sie Schwierigkeiten mit der französischen Sprache haben, stehen Ihnen Dolmetscher zur Verfügung.

Ce livret tient compte des recommandations du *Facile à Lire et à Comprendre (FALC) notamment la police d'écriture, et la mise en page (texte aéré, aligné à gauche…)

**Facile à lire et à comprendre* (FALC) désigne un ensemble de règles ayant pour finalité de rendre l'information facile à lire et à comprendre, notamment pour les personnes souffrant de handicap mental, pertinent également pour les personnes parlant mal le français.

Sommaire

Charte de la personne hospitalisée page 6

Le mot du Directeur page 7

1 Présentation du CHS de la Savoie page 8
- Présentation générale
- Plan d'orientation

2 Votre Parcours page 11
- L'organisation des soins
- Les lieux de soins
- L'hospitalisation / Les différents modes d'hospitalisation
- Hospitalisation en soins sans consentement
- Les informations sur votre état de santé
- Les professionnels de santé

3 Votre accueil page 19
- Les formalités administratives d'admission
- La prise en charge financière
- Le traitement informatisé des données

4 Vos droits et devoirs page 24
- Vos remarques
- La Commission Des Usagers (CDU)
- Personne de confiance / Directives anticipées
- Les principales règles à respecter / Règlement de fonctionnement des unités



5 Votre séjour page 29

- Votre confort (chambres, repas, linge, téléphone)
- Vos biens personnels
- La prise en charge somatique et les soins spécifiques
- Charte de la laïcité dans les services publics
- Laïcité et cultes
- Maison Des Usagers
- Loisirs, détente, lien avec les proches

6 La qualité des soins page 36

- La prévention des infections associées aux soins
- Qualité et sécurité des soins
- Le Comité Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)
- La lutte contre la douleur / Contrat d'engagement contre la douleur
- Charte de bientraitance

7 Votre sortie page 40

- Lettre de liaison
- Formalités administratives
- Transports
- Evaluation de votre satisfaction
- Poursuite des soins à l'extérieur
- Accompagnement complémentaire
- Avant votre sortie

Fiches annexes

- Structures ambulatoires du CHS de la Savoie
- Les différentes associations partenaires
- Composition de la Commission Des Usagers (CDU)
- Indicateurs de qualité et de sécurité des soins
- Désignation de la personne de confiance
- Questionnaire de satisfaction

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

Ces droits restent toutefois ajustés en cas de mesure de soins sans consentement. (cf. pages 14 et 15)

Le mot du Directeur

Le Centre Hospitalier Spécialisé de la Savoie assure un service public fondamental : la délivrance des soins de santé mentale sur l'ensemble du département.

Pour cette mission, le CHS de la Savoie doit s'adapter en continu aux besoins des usagers, à l'évolution des techniques médicales et tenir compte des données économiques et sociales.

Ainsi, les soins en psychiatrie ont connu des changements importants durant les dernières décennies.
En effet, l'hospitalisation complète demeure indispensable lorsque des soins intensifs sont nécessaires; d'autres modalités de prises en charge sont proposées en ambulatoire, au sein des Hôpitaux de Jour (HJ), Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP), ou Centres Médico-Psychologiques (CMP), installés sur l'ensemble du territoire savoyard.
Des accompagnements spécifiques complémentaires sont également proposés par les professionnels des équipes mobiles (précarité, personnes âgées, autisme, logement…).

Le CHS de la Savoie est au centre d'un dispositif diversifié qui permet de proposer la formule de soins la plus adaptée à vos besoins.
C'est pour mieux vous permettre de connaître nos activités et vos droits que nous avons réalisé ce livret, conçu pour répondre aux questions d'ordre pratique que vous pourriez vous poser lors de votre hospitalisation.

Tout sera mis en œuvre par les équipes médicales, les personnels soignants et les agents des services administratifs et logistiques pour vous réserver le meilleur accueil, vous apporter les informations nécessaires et les conditions de séjour les plus satisfaisantes possibles.

Le Directeur
Sylvain AUGIER

1 Présentation du CHS de la Savoie



Présentation du CHS de la Savoie

Le CHS de la Savoie est un établissement public de santé, doté de l'autonomie financière et administrative.

- Le Directeur conduit la politique générale de l'établissement. Représentant légal du CHS de la Savoie, il délègue certaines missions à l'équipe de direction.
- Le Directoire associe médecins et directeurs autour du projet d'établissement, de l'organisation interne, et de la gestion de l'établissement.
- Le Conseil de Surveillance, instance délibérative, se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement.
- Des instances consultatives les assistent :
    - Commission Médicale d'Établissement (CME),
    - Comité Technique d'Établissement (CTE),
    - Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT),
    - Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT),
    - Commission Des Usagers (CDU).

L'organisation interne du CHS de la Savoie est structurée en pôles :

- Pôle de psychiatrie adulte,
- Pôle de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent,
- Pôle médicotechnique.

Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Savoie-Belley :
Le CHS de la Savoie fait partie du GHT Savoie Belley, dont l'établissement support est le Centre Hospitalier Métropole Savoie.
Le GHT a défini un projet médical partagé pour le territoire. Le CHS de la Savoie y anime la filière psychiatrique.

Au delà du GHT, le CHS de la Savoie tisse de nombreux liens avec les établissements sociaux et médico-sociaux, associations et collectivités.



CHS DE LA SAVOIE

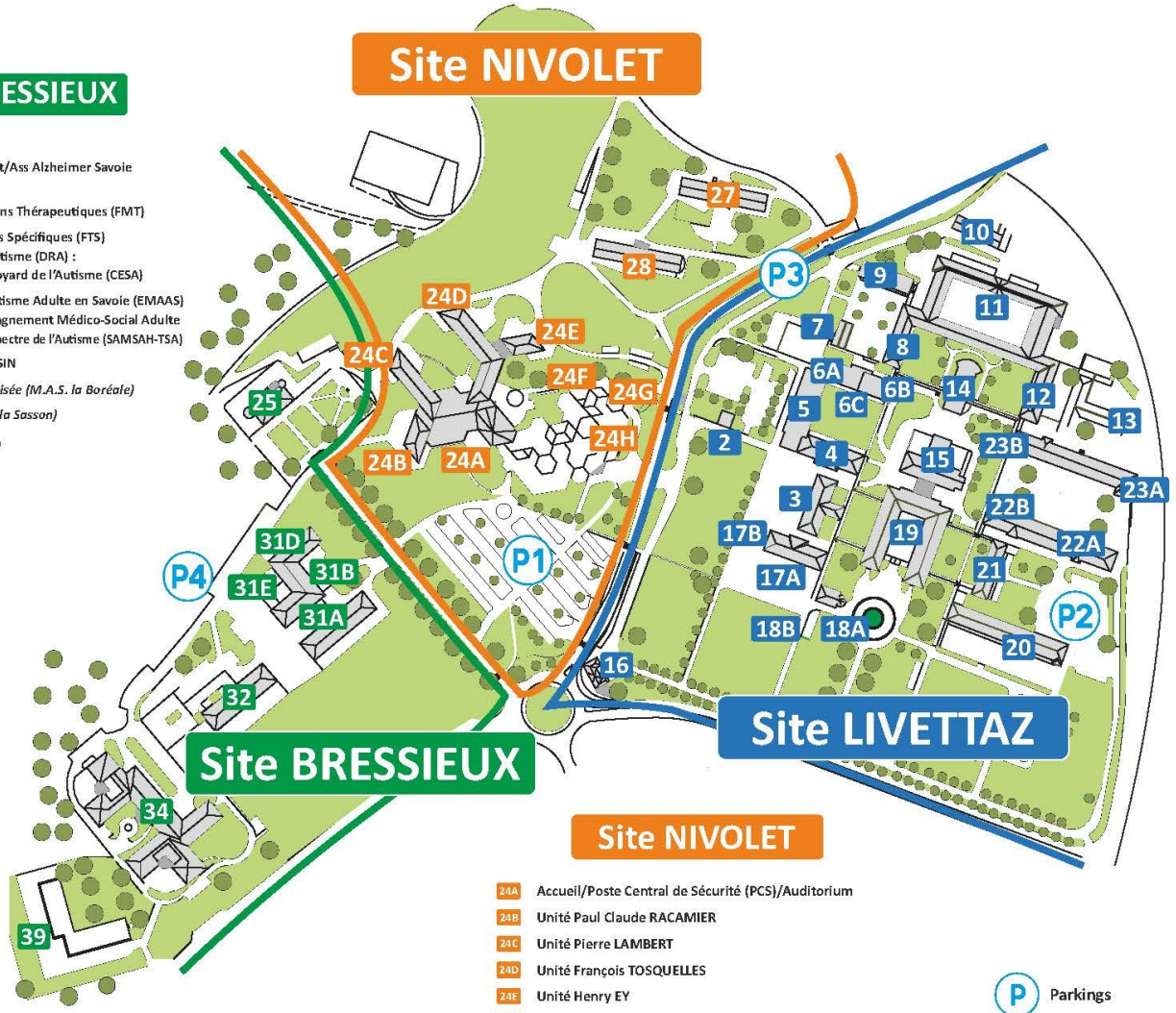
Plan d'orientation du CHS de la Savoie

Site LIVETTAZ

- 2 *Restaurant l'Aumônerie*
- 3 *Centre d'Orthopédie et Traumatologie de Sport (C.O.T.S.)*
- 4 Unité De Boigne
- 5 Direction des Services Financiers et Economiques
- 6A Maison d'Assistantes Maternelles (MAM)
- 6B *SESSAD (APEI)*
- 6C *GRETA de Savoie*
- 7 *Bâtiment Tournesol*
- 8 *GRETA de Savoie*
- 9 Bureaux Médicaux Aix-les-Bains
- 10 Atelier mécanique / boîte à clés
- 11 Services Techniques
- 12 *Bât. Saint Anthelme « Plan Grand Froid » (Ass. la Sasson)*
- 13 *Bât. Morel (Conseil Départemental de la Savoie)*
- 14 Chapelle
- 15 Magasin général
- 16 Bibliothèque des loisirs
  Maison des usagers (MDU)
- 17A Unité Pinel
- 17B Service jardin
- 18A Service de Santé au Travail
- 18B Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)
- 19A Salle patrimoine/*Bureaux du pôle de pédopsychiatrie*
- 19B Bureaux médicaux Tarentaise
- 19C Equipe Mobile de Géronto-Psychiatrie (EMGP)
- 19D Service formation
  ESPLOR (Equipe de sou en personnalisé pour le logement orienté rétablissement)
- 19E Ancienne Pharmacie
- 19F Fédération des Médiations Thérapeutiques (FMT)
- 20 Unité Daquin
- 21 Service Central des Archives
  Centre de Ressources Documentaires
- 22A Bâtiment Duclos
- 23A Bâtiment Cerise
- 23B Espace culturel partagé Cerise/
  Tetras lyre/*SESSAD-SAAGI*

Site BRESSIEUX

- 25 Château de Bressieux
- 31A Département Adolescent/Ass Alzheimer Savoie
- 31B Gymnase
  Fédération des Médiations Thérapeutiques (FMT)
- 31D Fédération des Thérapies Spécifiques (FTS)
  Dispositif Ressources Autisme (DRA) :
  Centre d'Evaluation Savoyard de l'Autisme (CESA)
- 31E DRA : Equipe Mobile Autisme Adulte en Savoie (EMAAS)
  DRA : Service d'Accompagnement Médico-Social Adulte Handicapé/Troubles du Spectre de l'Autisme (SAMSAH-TSA)
- 32 Unité Jean Baptiste PUSSIN
- 34 *Maison d'Accueil Spécialisée (M.A.S. la Boréale)*
- 39 *Maison Relais Isba (ass. la Sasson)*
- 39 CMP/CATTP/HJ Mandala



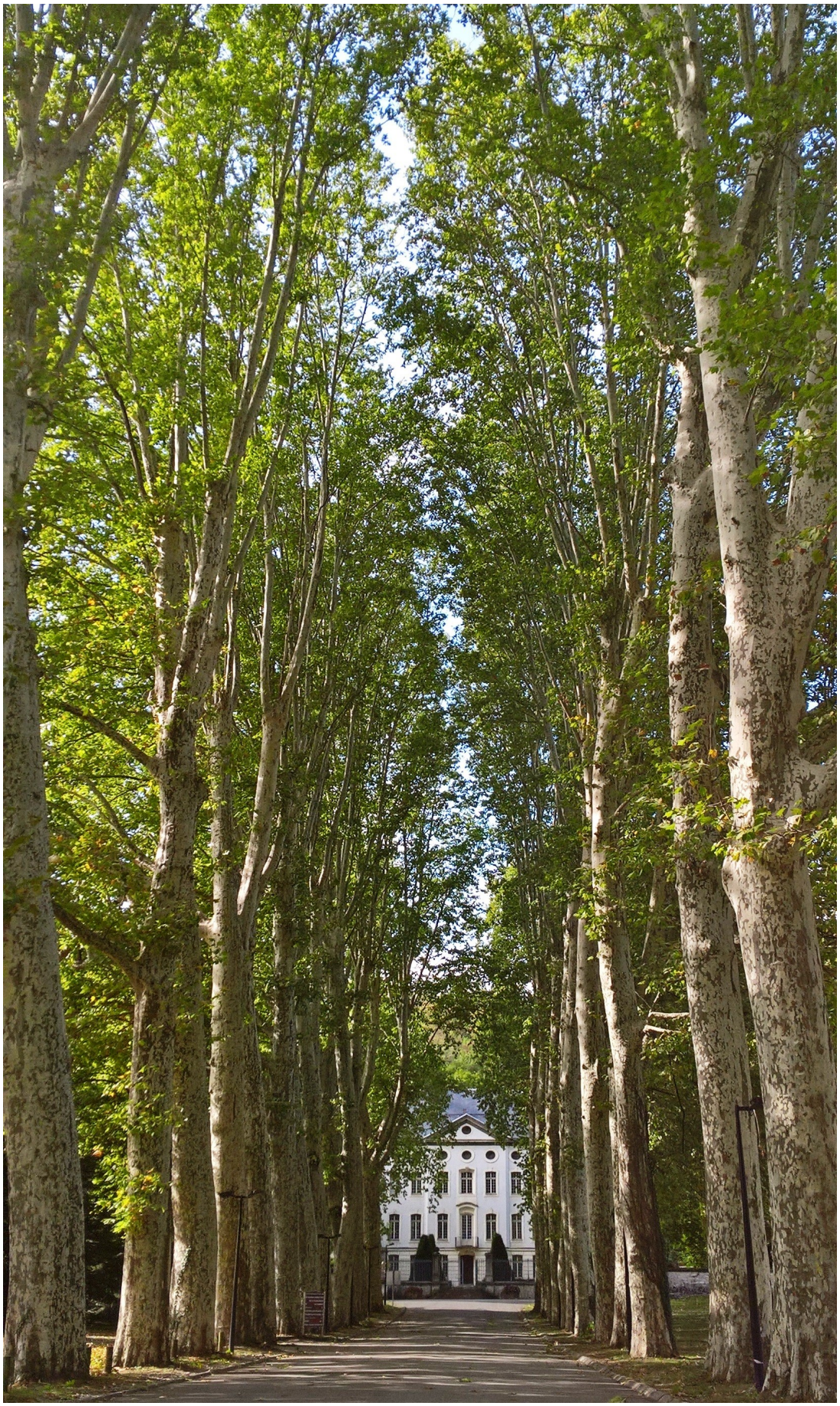
Site NIVOLET

- 24A Accueil/Poste Central de Sécurité (PCS)/Auditorium
- 24B Unité Paul Claude RACAMIER
- 24C Unité Pierre LAMBERT
- 24D Unité François TOSQUELLES
- 24E Unité Henry EY
- 24F Pharmacie
- 24G Unité de soins somatiques et spécialités médicales
- 24H Cuisines
- 27 Unité Bachelard
- 28 Unité Belledonne / USATI La Passerelle

P Parkings

Novembre 2020

2 Votre parcours



L’organisation des soins

La prise en charge hospitalière repose sur le principe de la sectorisation psychiatrique : le département de la Savoie est découpé en 5 secteurs adultes, au sein d’un pôle de psychiatrie adulte.

En fonction de votre lieu de résidence, vous êtes en lien avec l’équipe d’un secteur ou d’un autre.



Votre prise en charge **en hospitalisation complète** s'effectue sur le site du CHS de la Savoie, à Bassens, dans le service dont vous dépendez géographiquement en fonction de votre domicile.

La prise en charge en hôpital de jour ou en ambulatoire est organisée au sein de chaque secteur, sur les territoires du département. Certains lieux de consultation peuvent être situés selon les spécificités des services, généralement à l'extérieur.

Les lieux de soins

Hospitalisation Complète

Pour toute personne nécessitant des soins constants en milieu spécialisé (le cas échéant sans son consentement).

Accueil Familial Thérapeutique (AFT)

Un autre mode d'hospitalisation complète, au sein d'une famille agréée.

Centre médico-psychologique (CMP)

Porte des actions de prévention, diagnostic et orientation (accueil et évaluation des nouvelles demandes, mise en œuvre des suivis individuels nécessaires, orientations).
Prise en charge à 100%.

Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

Vise à maintenir ou favoriser une existence autonome par des actions de soutien et de thérapie de groupe.
Prise en charge à 100%.

Hôpital de Jour (HJ)

Propose une offre de soins renforcée sur les territoires, afin de prévenir les hospitalisations, et de faciliter les sorties d'hospitalisation.
Soins prodigués en journée ou demi-journée.

Equipes mobiles

EMPP: Equipe Mobile Psychiatrie Précarité,
EMGP: Equipe Mobile de Géronto-Psychiatrie,
ESPLOR : Equipe de Soutien Personnalisé pour le Logement Orienté vers le Rétablissement *(lien avec l'association TRANSITION),*
EMAAS : Equipe Mobile personnes Autistes Adultes Savoie,
Et **SAMSAH SA'InSPIR** au sein du Dispositif Ressources Autismes (**DRA**).

L’hospitalisation / Les différents modes d’hospitalisation

Hospitalisation libre (HL) :

Ce mode d’hospitalisation, le plus fréquent, intervient sur votre demande, ou avec votre accord, avec l’appui d’un avis médical (« prière d’admettre »).
La sortie est prononcée dès que votre état de santé le permet. Vous pouvez à tout moment aviser votre médecin de votre volonté de quitter l’établissement. Les conditions dans lesquelles cette sortie est réalisable vous sont alors précisées.



Soins Psychiatriques à la demande d’un tiers (SPDT-article L. 3212-1 et suivants du code de la santé publique):

Vous pouvez être hospitalisé(e) à la demande de votre famille, d’un proche ou d’une personne agissant dans votre intérêt, lorsque votre état de santé ne vous permet pas de mesurer votre besoin de soins. La demande « de tiers » doit être écrite et accompagnée par deux certificats médicaux.
Dans des conditions d’urgence, cette admission sur demande d’un tiers peut être demandée au vu d’un seul certificat médical (article L3212-3).
En l’absence de « tiers demandeur » et au vu de l’urgence de la situation un certificat médical peut permettre une admission en « péril imminent ».

Soins Psychiatriques sur Décision du Représentant de l’Etat (SPDRE-articles L. 3213-1 L. 3213-2 du code de la santé publique) :

Représentant un danger imminent pour elles-mêmes ou pour autrui, certaines personnes compromettent l’ordre public ou la sécurité des autres.
Un certificat médical, confirmant les troubles et leur portée, complète systématiquement la décision du Préfet. Cet arrêté préfectoral peut être précédé par un arrêté provisoire du maire.
La sortie a lieu sur proposition médicale, avec l’accord du Préfet.

Hospitalisation en soins sans consentement

Droits fondamentaux

Vous devez être informé de votre situation juridique et de vos droits.
En toutes circonstances, votre dignité doit être respectée et votre réinsertion recherchée.

Les restrictions à l'exercice des libertés individuelles doivent être limitées à celles nécessitées par votre état de santé et la mise en œuvre du traitement.
Elles s'appliquent après une réflexion bénéfice/risque menée en équipe.

En tout état de cause, vous disposez du droit :

- de communiquer avec les autorités : représentant de l'Etat, président du Tribunal de Grande Instance, Procureur de la République,
- de saisir la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP),
- de prendre conseil d'un médecin ou d'un avocat de votre choix,
- d'émettre ou de recevoir des courriers,
- de consulter le règlement intérieur, et de recevoir les explications associées,
- d'exercer votre droit de vote,
- de vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix.

Voies de recours

Vous pouvez porter à la connaissance
du Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté
(BP 10301 – 75 921 PARIS Cedex 19 – www.cglpl.fr)
ou du Défenseur des droits – pôle santé
(7, rue Saint-Florentin – 75 008 PARIS –www.defenseurdesdroits.fr)
tous les faits relevant de leur compétence.

Recours contre une admission sans consentement :

- Saisine de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP)

(Délégation Départementale de l'ARS Auvergne Rhône-Alpes - 94 boulevard Bellevue – 73007 CHAMBERY Cedex)

- Requête auprès du Juge des Libertés et de la Détention du Tribunal de Grande Instance (Place du Palais de Justice – 73000 CHAMBERY)

Vous retrouverez ces éléments dans la décision d'admission en soins sans consentement.

Les informations sur votre état de santé

Les informations sur votre état de santé

Vous disposez du droit d'être informé sur votre état de santé.
Les médecins responsables de votre suivi ainsi que les équipes soignantes sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant votre état de santé, vos examens et vos traitements.
Votre consentement aux soins sera systématiquement recherché.

Des informations pourront être également communiquées à votre entourage dans le respect du secret médical, sauf avis contraire de votre part.
Un compte-rendu de votre hospitalisation, appelé « **lettre de liaison** », vous sera remis à l'issue de votre hospitalisation et sera transmis à votre médecin traitant, sauf si vous vous y opposez formellement.

Accès à votre dossier médical

Vous disposez du droit d'accéder directement aux informations contenues dans votre dossier.



Pour **accéder à votre dossier médical**, il faut en faire une demande écrite au Directeur de l'établissement. Si vous le souhaitez, des copies des documents contenus dans votre dossier pourront vous être remis ou envoyés par courrier, contre paiement des frais correspondants.

En cas d'hospitalisation sans consentement, la consultation de votre dossier pourra être subordonnée à la présence d'un médecin, que vous désignerez.
Si vous le refusez, vous pouvez contacter la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP).

Les professionnels de santé

Dès votre arrivée vous serez pris(e) en soins par des membres de l'équipe soignante dont les fonctions sont complémentaires.

Les médecins : en collaboration avec l'équipe soignante, et en lien avec vous et vos proches, ils élaborent le projet de soins personnalisé, veillent à son application et évaluent ses effets.



Les psychologues : ils contribuent au diagnostic et aux soins, en assurant des entretiens personnalisés et/ou en animant des groupes thérapeutiques.

Le service infirmier : la Direction des soins, et les cadres supérieurs de santé coordonnent l'organisation et la mise en œuvre des soins infirmiers.

Au sein de l'unité, interviennent auprès de vous :

Le cadre de santé est chargé de veiller à la qualité des soins et de garantir le bon déroulement de votre hospitalisation.

Les infirmiers, présents 24H/24 assurent les soins prescrits par votre médecin. Ils organisent et dispensent des soins d'accompagnement techniques et relationnels en groupe ou en individuel.

Les aides soignants réalisent en collaboration avec l'infirmier et sous sa responsabilité, des soins de prévention, des soins d'hygiène et de confort à la personne.

Les agents de service hospitalier contribuent au confort de votre hospitalisation en assurant l'entretien et l'hygiène des locaux.

L'établissement participe à la **formation des professionnels**. A ce titre, des étudiants peuvent être amenés à intervenir dans votre prise en soins. Votre accord sera systématiquement recueilli.

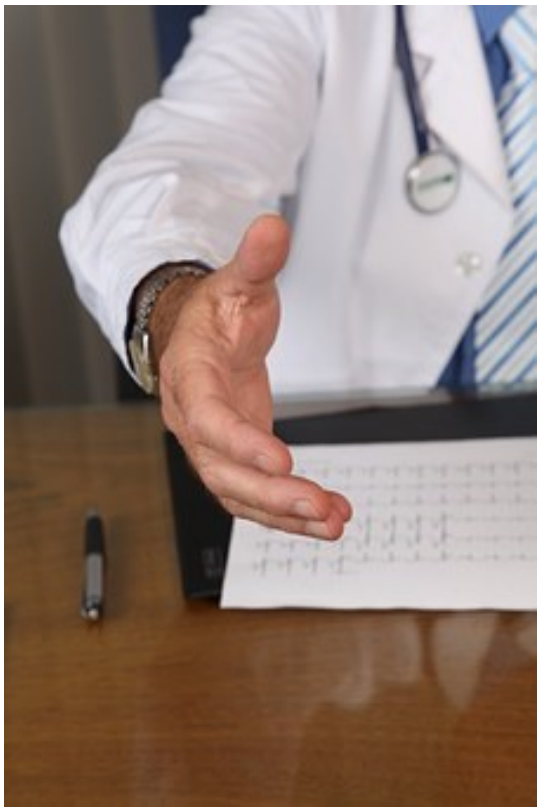
Les assistants sociaux peuvent vous conseiller, orienter et vous soutenir, ainsi que votre famille, vous aider dans vos démarches administratives d'accès aux droits.
Pour entrer en contact avec l'assistant (e) social(e) de votre service, adressez-vous aux infirmier(e)s.

D'autres professionnels participent également à votre accompagnement, en apportant leurs compétences spécifiques : diététiciens, éducateurs spécialisés, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, moniteurs éducateurs, psychomotriciens, …

Des médiateurs de santé pairs peuvent intervenir en complément des équipes de soins, pour témoigner de leur parcours de rétablissement, et contribuer à votre accompagnement par leur expérience.

Les pharmaciens et préparateurs en pharmacie contribuent à votre prise en charge médicamenteuse lors de votre hospitalisation.

Les **personnels administratifs**, en particulier les secrétaires médicales, **techniques et des services logistiques** contribuent également au bon déroulement de votre séjour.



3 Votre accueil



Les formalités administratives d'admission

Votre admission et votre sortie sont prononcées par le Directeur de l'établissement après avis médical. L'ensemble des professionnels exerçant au CHS de la Savoie participe à votre prise en charge, durant tout votre séjour.

Les formalités administratives d'admission

Votre admission se fera :

- auprès du Bureau des Admissions et Sorties
situé dans le hall d'accueil du Nivolet, ouvert

⇒ du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h,
⇒ le samedi de 8h à 12h.



- directement dans l'Unité de Soins
Pour toute difficulté liée à vos démarches, un assistant social est à votre disposition dans le service qui vous accueille pour évaluer votre situation. Ce professionnel fait le lien avec le médecin, vos proches et les institutions sociales.



Les formalités administratives d'admission

Certains documents sont demandés dès l'admission



- Si vous êtes assuré(e) social(e) ou bénéficiaire de la CMU : votre carte vitale et votre attestation
- Si vous cotisez à une mutuelle : votre carte d'affiliation
- Si vous êtes pensionné(e) militaire (art L115) : votre carnet de soins gratuits
- Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si vous n'êtes pas en mesure de régler les frais restant à votre charge, une assistante sociale sera à votre disposition pour étudier votre situation ou pour effectuer si nécessaire un dossier d'affiliation à la CMU.

La fourniture de ces informations et documents permet à l'hôpital de demander à votre place la prise en charge des frais d'hospitalisation aux organismes de sécurité sociale ou aux mutuelles.



Une pièce d'identité vous sera également demandée pour fiabiliser les informations saisies dans votre dossier administratif. Cela permet de sécuriser toute la chaîne de soins (délivrance des médicaments, examens de laboratoire…). Elle sera scannée et conservée dans le dossier patient informatisé.

En service de soins, votre sécurité, c'est aussi bien s'identifier**.**

Les données concernant votre identité restent confidentielles.

La prise en charge financière

Une journée d'hospitalisation complète donne lieu à facturation :

- d'un prix de journée, pris en charge par la sécurité sociale à hauteur de 80%, voire 100% si vous êtes reconnu en Affection de Longue Durée (ALD) et à compter du 31ème jour d'hospitalisation. Les 20% restant sont facturés le cas échéant aux mutuelles.

- d'un forfait hospitalier, à votre charge ou votre mutuelle, représentant la participation financière aux frais d'hébergement entraînés par l'hospitalisation. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures dans un établissement hospitalier, y compris le jour de sortie, même si vous êtes pris en charge à 100 % au titre de l'ALD.

Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé.

Pour toute précision, vous pouvez solliciter l'assistant social du service ou le Bureau des Admissions et Sorties.



Le traitement informatisé des données

Le CHS de la Savoie dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients, à sécuriser les données contenues dans le dossier et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service ou de l'établissement, ceci dans le strict respect du secret médical et professionnel.



Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Le recueil de certaines informations est néanmoins obligatoire. Ces informations sont réservées à l'équipe pluridisciplinaire qui vous suit, au département d'information médicale, ainsi qu'au service de facturation pour les données administratives.

Sauf opposition de votre part, pouvant s'exercer à tout moment, le partage d'informations peut être élargi à d'autres professionnels concourant à votre prise en charge, dans la limite des informations strictement nécessaires à la continuité de cette prise en charge.
Vous pouvez avoir accès aux informations vous concernant en vous adressant au responsable de cet établissement et/ou au médecin du service.

4 Vos droits et devoirs



Vos remarques
La Commission des Usagers

Vos remarques

Vous pouvez faire part de toute difficulté au cadre de santé de votre unité où d'hospitalisation, à votre médecin référent ou au médecin responsable de service.
Vous pouvez également vous adresser au Directeur de l'établissement, et/ou à la Commission Des Usagers.

La Commission Des Usagers (CDU) *(cf. annexe)*

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle examine toute plainte ou réclamation, et transmets des recommandations à l'établissement concernant l'adoption de mesures visant à améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important de nous en faire part soit directement soit par l'intermédiaire des questionnaires de satisfaction.

Vous pouvez contacter la CDU via le cadre de votre unité ou en adressant un courrier à l'un de ses membres. Une boîte à lettre est également à votre disposition dans le hall d'accueil.

Par ailleurs, les modalités d'accès au dossier médical sont détaillées page 23.

Personne de confiance et directives anticipées

La personne de confiance (*article L1111-6 du Code de la Santé Publique*).
Cf. annexe.



Il vous est possible de désigner une personne de confiance par écrit ; cet écrit doit être co-signé par elle. Cette personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et vous aidera dans la prise de décisions.
Sa désignation est révocable à tout moment.
La consultation de la personne de confiance, en dehors de votre demande expresse, ne sera mise en œuvre que si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté.

Les directives anticipées *(Article L 1111-11 du Code de la Santé Publique).*

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.
Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées (personne de confiance par exemple).
Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence, pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.
Si vos directives apparaissent manifestement inappropriées, le médecin devra solliciter un avis médical collégial, et toute décision de refus sera portée à la connaissance de la personne de confiance.

Les principales règles à respecter
Règlement de fonctionnement des unités

Le règlement intérieur du CHS de la Savoie rappelle les dispositions légales et réglementaires s'appliquant dans l'établissement.
Les règles de fonctionnement de chaque unité sont affichées et précisent les horaires retenus.

Organisation de l'unité de soins :

Pour des raisons de sécurité, vous devez confier à l'équipe soignante :

- vos traitements personnels,
- les appareils électriques : cafetière, bouilloire, lisseurs, sèche-cheveux…
- les objets coupants : rasoirs, lime à ongles, coupe ongles…
- toute arme ou objet dangereux : *non autorisés.*

Les visites sont autorisées (sauf contre-indication médicale), tous les après-midi, dans les lieux prévus à cet effet et dans le respect des patients et du personnel.
Les visiteurs ne doivent apporter ni médicaments, ni boissons alcoolisées, ni produits illicites. Ces biens, ainsi que toute arme ou objet dangereux ne sont pas autorisés, ni au sein des unités, ni dans l'enceinte de l'établissement, et seront confisqués en vue d'une destruction, le cas échéant par les forces de l'ordre (avec possibilité de levée du secret professionnel).
Les visiteurs doivent informer le personnel de tout bien qu'ils vous remettent.



Le tabac : l'unité de soins est une zone non-fumeur à l'exception de la cour. Cette interdiction s'applique à la cigarette électronique.

Photos/images : la prise de photos et de films est interdite en milieu hospitalier, sous peine de sanctions.

Les animaux ne sont pas admis.

Relations avec l'extérieur :

Le courrier : vous pouvez, par l'intermédiaire de l'équipe soignante, recevoir et envoyer du courrier correctement affranchi. Pour que vos lettres ou colis vous parviennent plus rapidement, demandez à votre correspondant d'indiquer l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).

Les sorties à l'extérieur de l'unité de soin sont autorisées sauf contre-indication médicale.

Précautions particulières :

Aucune forme de violence ni d'agressivité verbale ou physique n'est acceptée. Les menaces verbales et agressions physiques à l'encontre des patients et personnels constituent des délits, pouvant faire l'objet d'un dépôt de plainte. Toute dégradation volontaire de matériel ou de biens appartenant à l'établissement, à des patients ou des personnels est facturée à son auteur.

Trafics: les jeux d'argent, le commerce de toute nature, la mendicité et les échanges d'objets divers sont interdits dans les unités et dans l'enceinte de l'établissement.

En complément de mesures internes, la direction peut solliciter l'intervention des forces de l'ordre.

Les relations sont fondées sur le respect réciproque.

5 Votre séjour



Votre confort

Les chambres sont composées de un à deux lits. L'attribution d'une chambre particulière dépend de votre état de santé, de la décision du médecin et des disponibilités du service.
Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, il est impossible de stocker de la nourriture et de la vaisselle dans les chambres.
L'accès à votre chambre n'est pas autorisé aux personnes extérieures ni à d'autres patients.

Les repas sont servis sauf contre indication médicale dans la salle à manger de l'unité de soins. Si en raison de votre santé, votre médecin vous prescrit un régime alimentaire spécial, une diététicienne veillera à son application.
La prise de traitement a lieu au début des repas (la distribution du traitement de nuit s'effectue à partir de 21h).
La télévision sera éteinte dans la soirée et pendant les heures de repas.

Le linge. Il vous est demandé d'apporter ou de vous faire apporter votre linge personnel et d'en assurer l'entretien.
Vous pouvez accéder au Lavomatic, situé en face de la cafétéria.
Merci de vous munir de votre nécessaire de toilette. Des produits de toilette sont vendus à la cafétéria.
L'établissement fournit et entretient le linge hôtelier dont vous avez besoin pendant votre séjour (draps et draps de bain).
L'équipe soignante est disponible pour toute information complémentaire.

Le téléphone. Le médecin peut prescrire une restriction de l'accès au téléphone, selon votre état de santé.
Les appels sont autorisés, sauf contre-indication médicale, tous les après-midi.
L'utilisation de votre téléphone portable (ou de celui de tout visiteur) est prohibée à l'intérieur et à proximité immédiate des locaux communs. Au sein des unités d'hospitalisation complète, en dehors des locaux communs, et sauf avis médical contraire, ces appareils peuvent être utilisés sous votre responsabilité, pour leur seule fonction téléphone.

Vos biens personnels

En cas d'admission programmée, il vous est vivement conseillé de ne pas apporter d'objets de valeur avec vous.

Pour les admissions non programmées, vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur, contre reçu, au Bureau de la Recette de l'établissement et après inventaire détaillé de l'objet du dépôt. Situé à proximité de l'accueil, la Recette est est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h30.

Les objets dits de valeur (chéquiers, cartes de paiement, bijoux, livret de caisse d'épargne) sont transférables à la Trésorerie principale de l'établissement.
Les objets gardés par le patient restent sous sa responsabilité. L'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de vol, de perte ou de détérioration.

La prise en charge somatique et les soins spécifiques

Au cours de votre hospitalisation, des soins ou des examens complémentaires pourront vous être prescrits par votre médecin.



Prise en charge somatique

Le service des Spécialités médicales regroupe les disciplines suivantes : cardiologie, neurologie, gynécologie, ophtalmologie, pédicurie, soins dentaires et radiologie.
En cas de besoin et si d'autres recours sont nécessaires, des rendez-vous seront pris dans d'autres établissements.

Les soins spécifiques

Au cours de votre hospitalisation, des soins spécifiques peuvent vous être prescrits par votre médecin, comme les activités proposées par la Fédération des Médiations Thérapeutiques (sports adaptés, ateliers thérapeutiques…).
La Fédération des Thérapies Spécifiques développe des approches complémentaires des suivis mis en œuvre au sein des services : thérapies psycho-corporelles, thérapies familiales, thérapies psychanalytiques.

CHARTE de la laïcité
DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.
Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

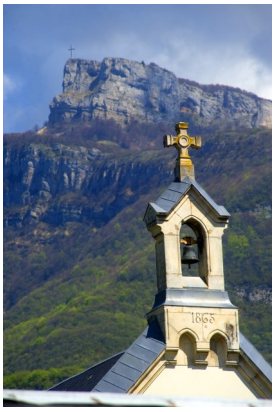
Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Laïcité et cultes

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

Aumônerie catholique

Un aumônier et des bénévoles assurent des visites au sein des unités, selon un planning affiché.
Ils peuvent être contactés au poste 5206 (en cas d'absence, n'hésitez pas à laisser votre message sur le répondeur).
Vous pouvez demander une rencontre personnelle avec l'aumônier en vous adressant au cadre de santé de votre service.



A la chapelle du CHS de la Savoie, une messe a lieu le dimanche et certains jours de fête à 9h30.
Il est important de faire la demande à votre médecin.
Rappel : pour toutes les activités de l'aumônerie, il est possible en accord avec l'équipe soignante que des membres de l'équipe viennent vous chercher dans votre service.

Un aumônier musulman organise la permanence de bénévoles au sein de l'établissement, conformément aux affichages de votre unité.

Des référents d'autres cultes peuvent intervenir le cas échéant, sur demande.

Une salle de recueillement est mise à votre disposition, à proximité de la cafétéria, au sein du bâtiment du Nivolet.



Maison des Usagers

A proximité de la bibliothèque des loisirs, **la Maison Des Usagers (MDU)** est composée de 2 espaces :

- **L'espace familles** : ce lieu d'accueil vous est destiné, afin de permettre la continuité du lien avec vos proches, pendant l'hospitalisation, et dans le respect de votre intimité.
  L'accès à cet espace est organisé par les professionnels du service d'hospitalisation, en lien avec vos proches.

- **L'espace associations** : lieu de rencontre avec des associations d'usagers, de familles ou associations de prévention et promotion de la santé, en accès libre, gratuit et anonyme. Les bénévoles vous proposent une écoute, une orientation, présentent les missions des différentes associations participant à la MDU ; sans se substituer aux professionnels.

  Depuis la MDU, vous pouvez avoir accès à internet : inscription avec l'appui des professionnels de votre service.

Une borne est disponible dans le hall d'accueil et permet de vous repérer sur le site du CHS de la Savoie et d'accéder à certains sites internet.



Loisirs, détente, lien avec les proches

Sauf contre-indication médicale, **le parc de l'hôpital** est accessible à tous.

Vous pouvez vous détendre et emmener vos visiteurs à la **cafétéria**,
située dans le bâtiment du Nivolet, et ouverte tous les jours.



Vous pouvez déjeuner avec vos proches, **au restaurant « l'Aumônerie »**,
ouvert le midi du lundi au vendredi, à l'entrée de la Livettaz.

Une bibliothèque des loisirs, se situe à l'entrée de la Livettaz, dans l'ancienne Conciergerie de l'hôpital.
Elle est commune aux patients et au personnel et met à disposition des documents, revues, romans….
Si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer, un agent de la bibliothèque pourra venir vous rencontrer.





La médiathèque de la ville de Bassens, située à proximité de l'hôpital, au sein de la Ferme de Bressieux, vous est également accessible.

De plus, de nombreuses **activités culturelles** et animations sont organisées au sein de l'établissement, en partenariat avec l'association Transition et/ou des partenaires culturels.
Une programmation d'évènements culturels ainsi que des ateliers artistiques à destination des patients jalonnent l'année.

Toutes les informations sont disponibles à l'accueil du CHS de la Savoie, auprès de la Délégation Culture ou en ligne sur www.chs-savoie.fr (rubrique Culture et Santé).

6 La qualité des soins



Qualité et sécurité des soins

Le CHS de la Savoie, établissement certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS), est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.
Les indicateurs et rapport de certification sont à disposition depuis le site de la HAS et depuis www.scopesante.fr

La lutte contre la douleur (CLUD)

Pour améliorer la prise en charge de la douleur, un Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD) propose des actions d'évaluation de la douleur, d'amélioration de sa prise en charge et de formation des équipes.
Le personnel soignant est à votre écoute pour la prise en charge de la douleur.

N'hésitez pas à en parler.

Contrat d'engagement contre la douleur

Au CHS de la Savoie, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur.
Nous mettons tout en œuvre pour qu'elle diminue, tout en ne pouvant pas garantir son absence totale.

Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, c'est un signal d'alarme. Ne la laissez pas s'installer. Les douleurs diminuent votre énergie, votre confort et votre qualité de vie quotidienne.

Votre participation est primordiale

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seuls pouvez la décrire : localisation, durée et intensité.
Votre coopération nous permettra de mieux évaluer votre douleur, grâce aussi à des moyens simples dont nous disposons.

Comment diminuer la douleur

Les équipes soignantes vous écoutent, expliquent et préviennent la douleur par des moyens adaptés. Après évaluation de votre douleur, sa prise en charge peut être pluridisciplinaire. Votre médecin vous prescrira un traitement personnalisé qui sera ajusté en fonction de l'évolution.

Des médicaments qui soulagent la douleur peuvent être utilisés. Il en existe différents types. Des méthodes non médicamenteuses peuvent aussi être employées par d'autres professionnels de santé pour diminuer la douleur (sophrologie, relaxation, kinésithérapie…) Certains soins, examens médicaux ou gestes quotidiens peuvent provoquer une douleur. Des moyens pour la prévenir seront mis en œuvre.

Au CHS de la Savoie, il existe un Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD) Il est constitué de médecin, pharmacien, cadre de santé, psychologue, infirmier, aide-soignant, kinésithérapeute…
Les équipes soignantes peuvent être accompagnées par des professionnels de santé qui ont plus d'expérience dans la prise en charge de la douleur

Votre participation est essentielle.
La douleur : en parler, c'est déjà y remédier.

Le Comité Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Le CLAN, structure de réflexion, est force de proposition pour l'organisation de l'alimentation et la nutrition des patients hospitalisés dans l'établissement.
Il permet de prendre en charge vos problèmes nutritionnels avec un regard médical dans un objectif de soins, dépistage et préventions des troubles alimentaires (obésité, syndrome métabolique, dénutrition…).

Le CLAN participe, dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition :

- au bilan des moyens, humains et matériels, et à l'évaluation des pratiques professionnelles,
- à la définition des actions prioritaires (programme annuel d'action),
- à la coordination, la cohérence, le suivi et l'évaluation des actions menées,
- à la formation continue des professionnels impliqués dans le dépistage de la dénutrition, de l'obésité et des troubles du comportement alimentaire.

La prévention des infections associées aux soins

Les infections associées aux soins sont des infections survenues à l'occasion de prises en charge de soins. Elles peuvent être directement liées aux soins ou simplement survenir lors d'une prise en charge, indépendamment de tout acte médical.

Au sein de l'hôpital, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins ; il est assisté sur le terrain par l'équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé.
Lors de votre séjour, il vous sera peut-être demandé ainsi qu'à vos visiteurs de collaborer avec l'équipe soignante pour limiter ce risque en observant des mesures d'hygiène complémentaires.



CHARTE de la bientraitance

LA BIENTRAITANCE, c'est :

UNE ATTITUDE d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.

LA CONFIDENTIALITE des informations relatives à l'usager.

L'INFORMATION à l'usager et à ses proches accessible, individuelle et loyale.

LE RESPECT de l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.

L'IMPLICATION de l'usager dans sa prise en charge et son projet de soins en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

L'ACCOMPAGNEMENT de la personne et de ses proches tout au long de son parcours de soins.

LA RECONNAISSANCE ET L'APAISEMENT de la douleur aigüe et/ou chronique, physique et/ou morale.

LE CONFORT ET LE BIEN-ETRE au quotidien (prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport, etc.).

L'EXPRESSION de l'usager et de ses proches, reconnue au sein des instances institutionnelles et prise en compte par l'évaluation des éléments de satisfaction.

LA RECHERCHE ET L'AMELIORATION des bonnes pratiques professionnelles et de la qualité des soins.

7 Votre sortie



Votre sortie

Lettre de liaison : remise par votre médecin à votre sortie, elle détaille le traitement mis en œuvre.

Formalités administratives : à votre sortie, vous pouvez vous présenter au Bureau des Admissions et Sorties (du lundi au vendredi en journée et le samedi matin) pour régulariser votre dossier et demander un bulletin de situation.
Sauf opposition de votre part, votre médecin traitant sera informé dans de votre sortie, et des soins qui vous ont été prodigués pendant l'hospitalisation.
Vous pouvez récupérer les biens déposés auprès de la Recette vous sur présentation du récépissé .

Transports : une prescription de transport sanitaire vous sera délivrée par le médecin, **si votre état de santé le justifie**. Le choix du transporteur vous incombe et vous devrez, le cas échéant, faire l'avance des frais.

Evaluation de votre satisfaction : l'établissement vous remercie de renseigner un questionnaire de satisfaction (joint en annexe). Vous pouvez :

- le remettre au Bureau des Admissions,
- le laisser dans la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil,
- le remettre au cadre de santé de votre unité,
- ou l'adresser par courrier au Directeur du CHS de la Savoie.

Le questionnaire est anonyme et vos remarques seront prises en compte afin de nous permettre d'améliorer la qualité de la prise en charge.

Poursuite des soins à l'extérieur : les structures ambulatoires du CHS de la Savoie vous permettent de poursuivre les soins après l'hospitalisation :

- Les **Centres Médico-Psychologiques** (CMP) : lieux de consultation, de prévention et de soins**.**
- Les **Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (**CATTP) proposent des activités et thérapies de groupe.
- Les **Hôpitaux de Jour** (HJ) assurent des soins individualisés à la journée.

Accompagnement complémentaire : des associations sont également disponibles pour vous accompagner, ainsi que vos proches, pour la suite de votre parcours (cf. liste des associations en annexe et affichées dans les unités).

AVANT VOTRE SORTIE…

N’oubliez pas de :

- retirer vos valeurs et papiers à la régie (en cas de dépôt),
- demander un bulletin de situation au Bureau des Admissions.

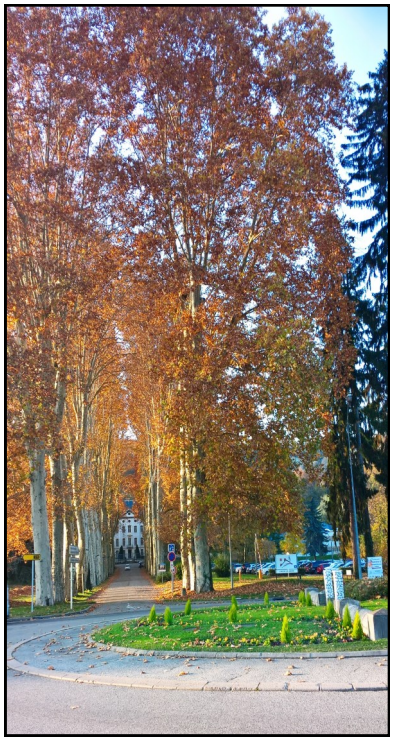
Par ailleurs, l’équipe vous transmettra, selon vos besoins et votre situation :

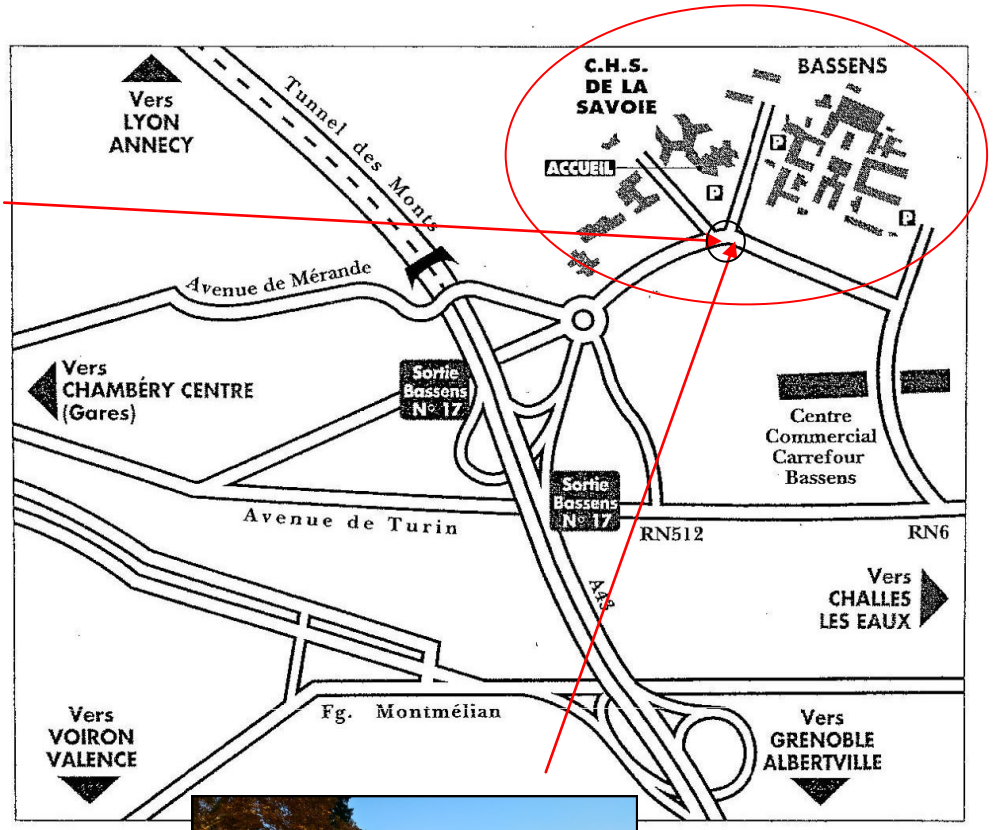
- la lettre de liaison,
- une ordonnance (établie par le médecin),
- un arrêt de travail (rédigé par le médecin),
- les rendez-vous de suivi (secteur, spécialistes…),
- un « bon de transport » (signé par le médecin),
- vos effets personnels et « traitement personnel ».

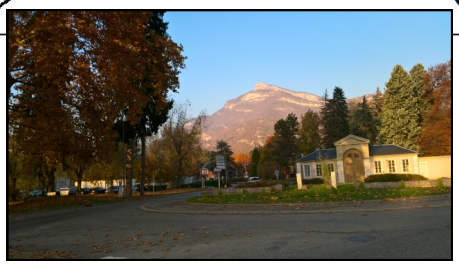
Pensez également à :

- restituer les livres que vous avez éventuellement empruntés à la bibliothèque,
- renseigner le questionnaire de satisfaction.

Nous vous souhaitons bonne continuation.







EN VOITURE:

DEPUIS LYON/ANNECY :

Sur la voie rapide, prendre la sortie N°17 BASSENS après le tunnel, puis continuer tout droit au rond point.

DEPUIS CHAMBÉRY CENTRE :

Après la gare direction Bassens, continuer tout droit sur l'avenue de Mérande, passer les deux ronds points et prendre à gauche au troisième.

Coordonnées GPS: lat. : 45.578016 / long. : 5.94188

EN BUS

Ligne D Arrêt Hôpital Bassens

Ligne 6 Arrêt Hôpital Bassens

Conception et Réalisation: Délégation Communication Culture Février 2019

CHS DE LA SAVOIE

CHS de la Savoie
89 avenue de Bassens
Adresse postale : BP 41126 - 73011 CHAMBERY CEDEX
04 79 60 30 30 www.chs-savoie.fr