



CHS DE LA SAVOIE

LIVRET D'ACCUEIL
du patient et de
ses proches

HOSPITALISATION
ADULTE



Prévenir Soigner Accompagner

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

**Certification et
Indicateurs de qualité et de sécurité des soins**

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

Au quotidien, les équipes du CHS de la Savoie mettent tout en œuvre pour assurer votre prise en charge dans des conditions optimales de qualité et de sécurité.

Par ailleurs, l'établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

**Les indicateurs et rapport de certification sont à disposition sur
www.has-sante.fr et sur www.scopesante.fr**

La synthèse des résultats des questionnaires de satisfaction est disponible sur le site internet du CHS de la Savoie, rubrique « Qualité et gestion des risques ».

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, translators 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.

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.

Ces droits restent toutefois ajustés en cas de mesure de soins sans consentement.

Sommaire

1	Présentation du CHS de la Savoie	page 6
2	Votre accueil	page 13
3	Votre séjour	page 19
4	Vos droits	page 32
5	Votre sortie	page 40
6	Annexes	page 44

Le mot du Directeur

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



Pour assurer cette mission, le CHS de la Savoie doit s'adapter en continu aux besoins et attentes 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. Cette évolution se poursuit en continue.

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'Activités Thérapeutiques et des Temps de Groupe (CATTG), ou Centres Médico-Psychologiques (CMP), installés sur l'ensemble du territoire savoyard.

Des accompagnements ciblés complémentaires sont également proposés par les professionnels des équipes mobiles et unités transversales (précarité, personnes âgées, autisme, logement...).

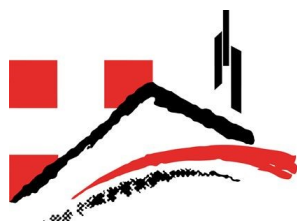
Le CHS de la Savoie est ainsi au centre d'un dispositif diversifié qui permet de proposer la formule de soins la plus adaptée à vos besoins.

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 prise en soin.

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 vous garantir les conditions de séjour les plus satisfaisantes possibles.

Le Directeur,
Maxime MORIN

1 Présentation du CHS de la Savoie



CHS DE LA SAVOIE

Le CHS de la Savoie est un établissement public de santé dont la mission est de dispenser des soins en santé mentale à la population de l'ensemble du département de la Savoie.

- 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 Social d'Établissement (CSE)
 - Formation Spécialisée en Santé, Sécurité et Conditions de Travail (F3SCT)
 - Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT),
 - Commission Des Usagers (CDU).

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

- **Pôles de psychiatrie générale,**
- **Pôle intersectoriel,**
- **Pôle de pédopsychiatrie,**
- **Pôle médico-social,**
- **Pôle médicoteknique,**
- **Pôle appui.**

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 Savoie-Belley, le CHS de la Savoie tisse de nombreux liens avec les établissements sociaux et médico-sociaux, associations et collectivités.



Principes et valeurs du CHS de la Savoie (extrait du Projet d'Etablissement 2024-2028)

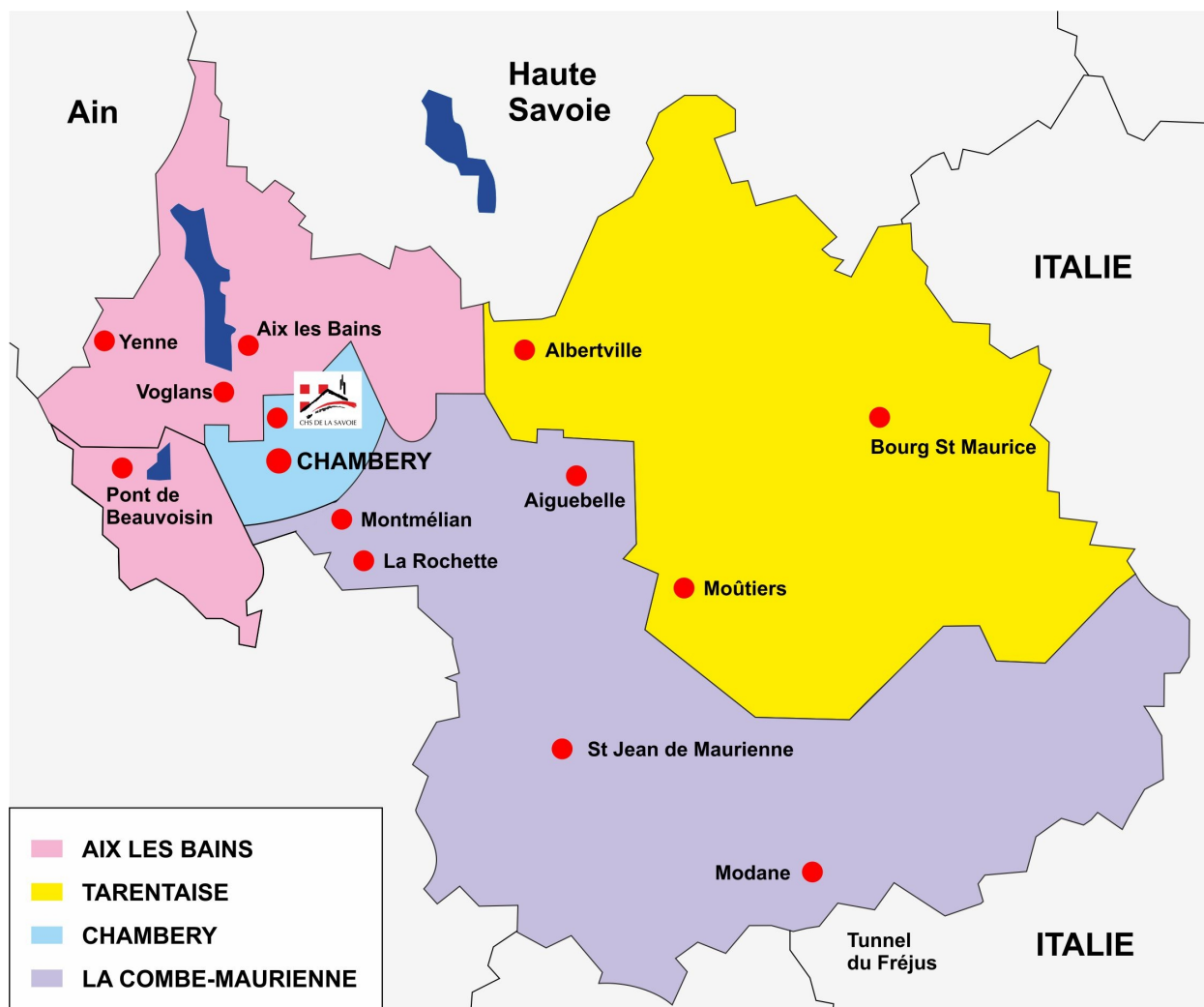
Les missions du CHS de la Savoie s'appuient sur des principes :

- ⇒ **Un attachement au service public**, garant de l'accueil de toute personne nécessitant de soins, sans discrimination, sur l'ensemble du territoire, et tenant compte des spécificités de certains publics et des spécificités de ses missions. (...) Le CHS de la Savoie s'inscrit dans les valeurs du service public hospitalier : l'égalité, la neutralité, la continuité et l'adaptabilité.
- ⇒ **Une prise en charge centrée sur les besoins des personnes**, tenant compte de la singularité des parcours de soins, tout en visant une qualité de soins identique pour chacun, tant au niveau des soins de proximité que des soins plus spécialisés. (...)
- ⇒ **La lutte contre la stigmatisation des personnes** relevant de soins psychiatriques, qui nécessite également de rappeler, en interne comme en externe, que les troubles psychiques n'ont pas de prise sur le caractère inaliénable des droits fondamentaux des personnes, et que la dignité de la personne doit être préservée en toutes circonstances.

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 secteurs.

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.

L'offre de soins

⇒ Hospitalisation Complète

L'hospitalisation complète est dédiée à toute personne nécessitant des soins constants en milieu spécialisé (le cas échéant sans son consentement).

⇒ Accueil Familial Thérapeutique (AFT)

L' AFT est un autre mode d'hospitalisation complète, au sein d'une famille agréée.

⇒ Centre médico-psychologique (CMP)

Les CMP portent 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'Activités Thérapeutiques et de Temps de Groupe (CATTG)

Les CATTG visent 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)

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

⇒ Equipes mobiles

Des équipes mobiles spécialisées complètent cette offre de soin, notamment en géro-psycho-geriatrie, psychiatrie-précarité, autisme et rétablissement.

Retrouvez toute l'offre de soin du CHS de la Savoie sur www.chs-savoie.fr

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 du directeur d'établissement (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 Judiciaire, 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.cgjpl.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) (Cité administrative– 8^{ème} étage– Bureau 805 - 7 rue Dupanloup – 74040 ANNECY Cedex)
- Requête auprès du Juge des Libertés et de la Détention du Tribunal Judiciaire (Place du Palais de Justice – 73000 CHAMBERY)





CHS DE LA SAVOIE

Plan d'orientation du CHS de la Savoie

Site LIVETTAZ

- 3 Bâtiment Fodéré (EMPP/EMASA/SMI)
- 4 Bâtiment de Boigne
- 5A Direction des Services Financiers et Economiques
- 5B Bâtiment de Boigne
- 6A Maison d'Assistants Maternelles (MAM)
- 6C SESSAD (APEI)
- 6C GRETA de Savoie
- 7 Bâtiment Tournesol
- 8 GRETA de Savoie
- 9 Bureaux Médicaux Aix-les-Bains
- 10 Garage / atelier mécanique / boîte à clés
- 11 Services Techniques
- 12 Bât. Morel (Conseil Départemental de la Savoie)
- 13 Bât. Saint-Anthelme « Plan Grand Froid » (Ass. la Sasson)
- 14 Chapelle
- 15 Magasin général
- 16 Maison des usagers / Profamille
- 17A Unité Pinel
- 17B Service jardin
- 18A Service de Santé au Travail
- 18B Ergothérapie
- 19A Salle patrimoine
- 19B Bureaux médicaux Tarentaise
- 19C Equipe Mobile de Gériatrie-Psychiatrie (EMGP)
- 19D Service formation SM@RT73
- 19E Ancienne Pharmacie

Site BRESSIEUX

- 25 Château de Bressieux / Centre de Ressources Documentaires
- 31A Département de l'adolescent hospitalisation complète
- 31B Gymnase
- 31D Service Central des Archives
- 31D Fédération des Thérapies Spécifiques (FTS)
- 31E Centre d'Evaluation Savoyard de l'Autisme (CESA)
- 31E DRA : Equipe Mobile Autisme Adulte en Savoie (EMAT3)
- 31E 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/HI Mandala

Site NIVOLET



Site NIVOLET

- 24A Accueil/Poste Central de Sécurité (PCS)/Auditorium/Cafétéria/Bibliothèque des loisirs
- 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 Belleodonne



Juin 2025

2 Votre accueil



Les formalités administratives d'admission

Votre admission se fera :

- **auprès du Bureau des Admissions**

situé dans le hall d'accueil du Nivolet, ouvert

- ⇒ du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00,
- ⇒ le samedi de 8h30 à 12h00.



- **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.



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 31^{ème} 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,

Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie même si vous êtes pris en charge à 100 % au titre de l'ALD.

Certains documents sont demandés dès l'admission

- ⇒ **Si vous êtes bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire**, une attestation pourra vous être demandée.
- ⇒ **Si vous êtes affiliés à une mutuelle** : vous devez être en possession de votre carte d'affiliation

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 Complémentaire Santé Solidaire.

Si vous bénéficiez de soins dentaires auprès du centre de santé bucco-dentaire, il vous sera demandé de vous présenter à la consultation en possession de votre carte vitale et de votre carte mutuelle.

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 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 utilisée dans le cadre de la récupération de votre Identité Nationale de Santé (**INS**).

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

Les données concernant votre identité restent confidentielles.



Votre INS est votre identité sanitaire de référence. Son utilisation est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2021. Votre INS est composé d'un matricule et de 5 traits d'identité (nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et code lieu de naissance).

L'attribution de l'INS est couplée à la vérification de votre identité via une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour). Votre INS permet aux professionnels de santé qui vous accompagnent d'échanger plus facilement de l'information de santé vous concernant, en s'assurant qu'ils parlent bien de la même personne.

C'est pourquoi il est essentiel que cette identité ne comporte pas d'erreur. Si vous constatez une erreur ou pour toute question, vous pouvez contacter le bureau des admissions.

Par ailleurs, dans le cadre de la sécurisation de votre prise en charge, l'établissement met en place un **dispositif physique d'identification des patients**

Photographie dans le Dossier Patient Informatisé.

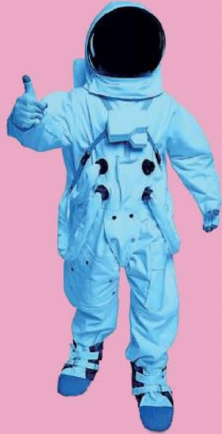
A ce titre, à votre admission un agent recueillera votre consentement ou celui de votre représentant légal via le « **Formulaire de consentement patient / Prise de photographie – Exploitation / Dossier patient informatisé** ».

Vous pouvez retrouver ce formulaire en annexe page 48. En cas de refus, vous devrez porter un bracelet d'identification des patients.



**l'Assurance
Maladie**

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ
*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Le CHS de la Savoie peut déposer
vos documents de santé (comptes
rendus d'hospitalisation,...)
dans Monespacesanté avec votre
consentement.**

**mon
ESPACE
SANTÉ**

**Avez-vous activé votre espace santé
pour pouvoir les consulter ?**

POUR UTILISER MON ESPACE SANTÉ, C'EST SIMPLE !



Rendez-vous sur le site **monespacesante.fr**
depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone

ou



Téléchargez l'application **Mon espace santé.**



VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Consultez la rubrique «Besoin d'aide»
sur monespacesante.fr
ou appelez les conseillers Monespacesanté

3422

**Service gratuit
+ prix appel**



Par ailleurs, les médecins du CHS de la Savoie disposent d'un accès au logiciel de laboratoire du Centre Hospitalier Métropole Savoie qui leur permet de visualiser l'ensemble des examens biologiques des patients.



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.

Pour prendre connaissance des informations détaillées sur la **Protection des données personnelles**, vous pouvez consulter le site internet du CHS de la Savoie (www.chs-savoie.fr)

Conformément à la réglementation applicable au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez de différents droits relatifs à vos données : **droit d'information, droit de rectification et droit d'accès**.

Pour exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des données du CHS de la Savoie en précisant vos Nom, prénom, date de naissance, adresse (mail ou postale), numéro de téléphone et en joignant une copie de votre pièce d'identité à votre demande :

par voie électronique : **dpo@chs-savoie.fr**

3 Votre séjour





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 (chéquier, carte de paiement, bijoux), contre reçu, à la Régie des patients de l'établissement et après inventaire détaillé de l'objet déposé.

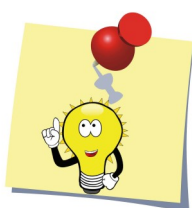
Vous pouvez également déposer de l'argent numéraire, auquel cas un récépissé vous sera remis. Au-delà de 300€, un RIB sera demandé afin d'effectuer un virement sur votre compte bancaire.

Vous pourrez retirer l'argent durant votre hospitalisation avec un bon de retrait remis par le service, ou à votre sortie.

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.

Située à proximité de l'accueil, la Régie des Patients est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.



Pensez bien à vérifier avant votre sortie que vous n'avez pas de valeurs ou de numéraire déposés à la Régie des Patients.



Avant tout départ de l'établissement, pensez à récupérer l'argent et

les objets de valeurs déposés au service de la régie recette.

Si vous partez sans vos valeurs, celles-ci seront conservées 2 semaines à la Régie des patients avant d'être transmises à la Trésorerie principale des hôpitaux (400 faubourg Maché 73000 Chambéry – 04.79.96.50.50).

Au bout d'un an, les valeurs seront envoyées à la Caisse des Dépôts et Consignations.



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, et soins dentaires.

En cas de besoin et si d'autres recours sont nécessaires, des rendez-vous seront pris dans d'autres établissements.

Si vous bénéficiez de soins dentaires auprès du Centre de Santé Bucco-Dentaire, il vous sera demandé de vous présenter à la consultation en possession de votre carte vitale pour accéder à vos droits auprès de l'assurance maladie et éventuellement Complémentaire Santé Solidaire , ainsi que de votre carte d'affiliation à la mutuelle, si vous en avez une.

Les soins spécifiques

Au cours de votre hospitalisation, des soins spécifiques peuvent vous être prescrits par votre médecin : sports adaptés, ateliers thérapeutiques....

Par ailleurs, 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.

La lutte contre la douleur

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.

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.



Vous avez des allergies alimentaires, informez l'équipe soignante

Merci de lire attentivement ces informations concernant vos repas

Si lors de la consommation d'un aliment contenant l'un des allergènes ci-dessous (ou d'autres), vous avez présenté des symptômes d'allergie alimentaire immédiate : urticaire, gonflement du visage, des lèvres, du cou, crise d'asthme, vomissements répétés, douleur abdominale très forte voire un malaise : vous êtes probablement allergique à l'un des aliments consommés.

➡ prévenir absolument le médecin, l'infirmier-e et le-la diététicien-ne du service d'hospitalisation.

Liste des 14 allergènes à déclaration obligatoire¹, existant dans de très nombreux aliments :



Arachides et produits à base d'arachides



Anhydride sulfureux et sulfites



Céleri et produits à base de céleri



Céréales contenant du gluten



Crustacés et produits à base de crustacés



Fruits à coque



Graines de sésame et produits à base de graines de sésame



Lait et produits à base de lait



Lupin et produits à base de lupin



Mollusques et produits à base de mollusques



Moutarde et produits à base de moutarde



Œufs et produits à base d'œufs



Poissons et produits à base de poissons



Soja et produits à base de soja

¹ Règlement (UE) N°1169/2011 du Parlement européen et de l'Europe

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.

L'établissement bénéficie d'une **Equipe Opérationnelle d'hygiène et de prévention du risque infectieux**.

Cette équipe met en œuvre la politique de prévention du risque infectieux définie par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales).

Cette politique s'articule autour de 4 axes :

- Prévention et surveillance des Infections Associées aux Soins (IAS)
- Formation, rencontre et information
- Surveillance environnementale
- Evaluation des actions de prévention

Si le patient rencontre une problématique d'infection nosocomiale, il peut signaler tout évènement sur le portail de déclarations des Evènements Indésirables sur le site de l'ARS : [Accueil - Portail de signalement des événements sanitaires indésirables](#)

Les professionnels de santé associés à votre prise en charge

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.

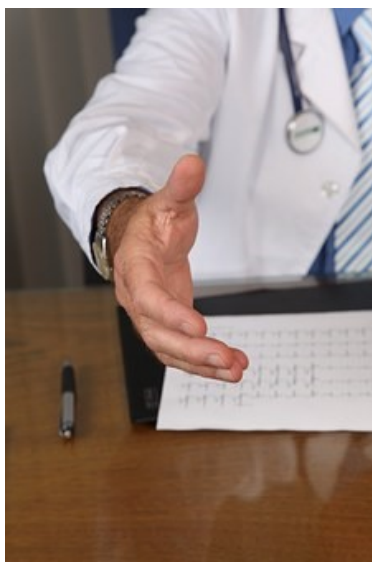
Pour entrer en contact avec l'assistant (e) social(e) de votre service, adressez-vous aux infirmier(e)s.

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.



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 au premier étage du bâtiment du Nivolet, et ouverte tous les jours.



Une bibliothèque des loisirs se situe à l'intérieur de la cafétéria.

Elle est commune aux patients et au personnel et met à disposition des documents, revues, romans....

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



De plus, de nombreuses **activités culturelles** et animations sont organisées au sein de l'établissement.

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**).

Les principales règles à respecter



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.

Le règlement intérieur est consultable sur le site internet du CHS de la Savoie, rubrique « Valeurs et missions ». Il est également disponible et accessible sur la borne numérique située dans le hall d'accueil de l'hôpital.



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.

Alcool et boissons énergisantes : l'introduction et la consommation de boissons alcoolisées ou énergisantes est interdite au sein du CHS de la Savoie, y compris dans ses abords et dans le parc.


Drogue et CBD : l'introduction et la consommation de drogue est interdite au sein du CHS de la Savoie, y compris dans ses abords et dans le parc. Il en est en principe de même pour l'introduction et la consommation de CBD, à l'exclusion des personnes bénéficiant d'une prescription de CBD de la part d'un médecin psychiatre du CHS de la Savoie.

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 :

 **Courrier** : vous pouvez 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 au sein de l'hôpital sont autorisées sauf contre-indication médicale.

Les permissions et sorties en dehors de l'hôpital. Vous pouvez bénéficier de permissions et sorties pendant votre séjour, sous réserve d'un accord médical. Pour les personnes en soins sans consentement, l'autorisation de sortie est par ailleurs soumise à l'approbation du Directeur de l'hôpital, voir du Préfet le cas échéant.

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.

4 Vos droits



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**.



La durée de conservation des dossiers médicaux est fixée à 20 ans après la date du dernier contact avec l'établissement. Lorsque la durée de conservation d'un dossier d'un patient mineur s'achève avant ses 28 ans, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.

Le dossier d'un patient décédé est conservé 10 ans après la date du décès.

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

Suivi des plaintes et réclamations

Commission des Usagers

Le suivi des plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur de l'établissement, par mail : **dag@chs-savoie.fr** ou par courrier à **CHS de la Savoie, BP 41126 – 73011 Chambéry cedex**.

La Direction examine alors votre réclamation en lien avec la Commission des Usagers.

La Commission Des Usagers (CDU)

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 transmet 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 du questionnaire de satisfaction.

Comment rencontrer un de ses membres ?

La composition des membres de la CDU est affichée au sein de chaque unité d'hospitalisation et en page 45 de ce document.

Pour rencontrer un des membres de cette commission, vous pouvez :

- ⇒ déposer une demande dans la boîte aux lettres du hall d'accueil du CHS de la Savoie
- ⇒ adresser votre demande par courrier à Commission Des Usagers (CDU) du CHS de la Savoie, BP 41126 – 73011 Chambéry cedex
- ⇒ adresser un courriel à la personne chargée de la relation avec les usagers : **relations-usagers@chs-savoie.fr**
- ⇒ joindre par téléphone le secrétariat de la CDU et la personne chargée des relations avec les usagers au 04 79 60 30 70.

Maison des Usagers

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** : c'est un lieu de rencontre avec les représentants des usagers, 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.

Vous pouvez retrouver **la liste des associations d'usagers et les permanences de la Maison des Usagers** sur le site internet du CHS de la Savoie : **www.chs-savoie.fr**

Une borne est disponible dans le hall d'accueil et vous permet d'accéder à certaines ressources :

- Site internet du CHS de la Savoie
- Dossier Médical Partagé et « mon espace santé »
- Identifiant National de Santé
- Livret d'accueil patient
- Plan du site de Bassens
- Questionnaire de satisfaction
- Règlement intérieur du CHS de la Savoie, ...



Personne de confiance et directives anticipées

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

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.

Vous pouvez retrouver ce document en fin de livret, page 46.

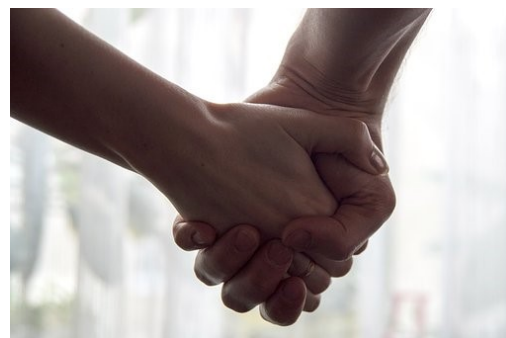
Les directives anticipées *(Article L 1111-11 du Code de la Santé Publique)*.

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. **Vous pouvez retrouver le formulaire des directives anticipées sur le site internet du CHS de la Savoie : www.chs-savoie.fr, rubrique hospitalisation.**



CHARTRE de la bientraitance



LA BIEN TRAITANCE, c'est :

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

LA CONFIDENTIALITE des informations relatives à l'utilisateur.

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

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

L'IMPLICATION de l'utilisateur 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 aiguë 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'utilisateur 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.

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 tous les jeudis à 17h00.

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.

Des référents d'autres cultes peuvent également intervenir, sur demande auprès de l'équipe soignante.

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



CHARTRE 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.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité**.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils 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 doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

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 d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

5 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 (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. **Vous pouvez le remplir en ligne (QR-code à flasher page suivante)** ou demander un formulaire papier. Il est à remettre au cadre de santé de votre unité, au Bureau des Admissions, dans la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil, ou 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 :
Vous pouvez retrouver la liste des structures ambulatoires sur le site internet du CHS de la Savoie : www.chs-savoie.fr

Accompagnement complémentaire : des associations sont également disponibles pour vous accompagner, ainsi que vos proches, pour la suite de votre parcours. **Vous pouvez retrouver la liste des associations partenaires sur le site internet du CHS de la Savoie : www.chs-savoie.fr**

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 ».

Vous trouverez également en page 44 de ce document des conseils concernant les gestes du quotidien.

Pensez également à :

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



Nous vous souhaitons bonne continuation.

Qualité des Soins

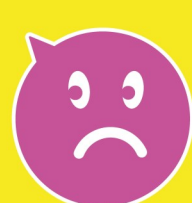
VOTRE



AVIS



EST



PRÉCIEUX



e-Satis

 Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

DESIGN: ANTES PRESENTES



En complément de ces consignes...

Pensez également :

A l'hygiène à la maison



Nettoyer et aérer votre logement régulièrement

Au lavage des mains



- Après avoir fumé
- Après avoir touché un animal

Au nécessaire de toilette



Je ne partage ni ma brosse à dent, ni mon rasoir, ni ma serviette de toilette

Une question à poser ?
Un conseil à demander ?

Ils vous répondent :

► **La médecine de ville**



Votre médecin de famille, un médecin généraliste, ou la maison médicale

► **Le pharmacien d'officine**



Dans toutes les pharmacies de ville

► **L'hôpital ou le CMP**



L'équipe du service ou du CMP dans laquelle s'est faite la prise en charge




La prévention des infections, c'est l'affaire de tous !

De retour à domicile, j'applique les consignes qui me protègent moi et mon entourage.

Et j'incite les autres à en faire autant...

Mars 2023 Qualité / EOH

Les gestes du quotidien



Le lavage des mains

Quand se laver les mains?

- Avant de manger.
- A chaque pause.
- Après avoir visité une personne malade.
- Après avoir utilisé les transports collectifs.
- Chaque fois qu'on rentre au domicile ou à l'internet.
- Après avoir manipulé des ordures ou quand les mains sont sales.

L'hygiène corporelle

Hygiène corporelle tous les jours

Serviette personnelle et propre

Avant et après chaque geste de la vie courante, une hygiène des mains

Le port du masque

Quand doit-on porter un masque ?

- Si j'ai de la fièvre, que je tousse, que j'éternue ou que j'ai d'autres signes respiratoires.
- Dès que je suis en contact avec une personne malade ou fragile.
- Mouchoirs à usage unique et masque sont jetés à la poubelle !

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission des Usagers (CDU) s'intéresse à l'ensemble des personnes hospitalisées ou suivies dans les structures extérieures (CMP, CATTG, hôpital de jour), équipes mobiles ou autre dispositif transversal, ainsi qu'à leurs proches.

Son rôle est **d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer les voies de recours et de conciliation possibles.**

La CDU porte également des projets d'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge des patients, propositions regroupées dans son rapport annuel.

Qui compose cette commission des usagers* ?

Représentant de la Direction

M. Maxime MORIN Directeur **Président**
M. Olivier BENEVISE Secrétaire Général en charge de la Direction du Patient et des Affaires Générales

Représentants des usagers (Désignés par l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes)

M. Philippe DOLE Représentant des Usagers - Titulaire (U.N.A.F.A.M.) **Vice-Président**
Mme Patricia SILVA DOUCHET Représentante des Usagers – Titulaire (Fédération française des diabétiques)
Mme Edith GEORGEON Représentante des Usagers – Suppléante (UFC QUE CHOISIR)
Mme Patricia MOULON Représentante des Usagers – Suppléante (La Voix des Migraineux)

Médiateurs médicaux et non médicaux

M. le Docteur Olivier MARTINEZ Médiateur médical titulaire
Mme le Docteur Barbara ORDONEZ MENDEZ Médiateur médical suppléant
M. Patrice GALLIAND Médiateur non médical – Titulaire – Assistant social
Poste vacant *Médiateur non médical suppléant*

*Selon l'article R1112-81 du Code de la Santé Publique

Retrouvez l'ensemble des membres de la Commission des Usagers sur le site Internet du CHS de la Savoie

Comment rencontrer un de ses membres ?

Pour rencontrer un des membres de cette commission, vous pouvez :

- Déposer une demande dans la boîte aux lettres du hall d'accueil du CHS de la Savoie
- Adresser votre demande par courrier à
Commission Des Usagers (CDU) du CHS de la Savoie, BP 41126 73011 Chambéry cedex
- Contacter :
 - ✓ **La personne chargée de la relation avec les usagers** :
par téléphone au 04 79 60 30 70 ou par courriel relations-usagers@chs-savoie.fr
 - ✓ **Les représentants des usagers** :
 - par téléphone au 04 79 60 32 66 (répondeur)
 - par courriel :
 - Philippe DOLE philippedoleru73@yahoo.com
 - Patricia SILVA-DOUCHET patriciasilva59@outlook.fr
 - Edith GEORGEON egeorgeon@chambery.ufcquechoisir.fr
 - Patricia MOULON patricia.moulon@outlook.fr
 - Lors des permanences à la Maison des Usagers (deuxième lundi de chaque mois de 14h00 à 16h)

Comment obtenir davantage de renseignements ?

N'hésitez pas à interroger votre médecin ou le cadre de santé de votre service si vous souhaitez des éléments d'informations complémentaires.



 <p>CHS DE LA SAVOIE</p>	Désignation de la personne de confiance	Date :
---	--	--------

Je soussigné(e) : Madame, Monsieur,

Admis au Centre Hospitalier Spécialisé de la Savoie le :

Dans l'unité :

Reconnait avoir été informé(e), conformément à l'article L 1111 – 6 du code de la santé publique,

De la possibilité de désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

Je ne désigne pas de personne de confiance.

Je désigne comme personne de confiance (Nom, Prénoms, Adresse, Téléphone) :

.....

Cette désignation est valable pour :

toute la durée des hospitalisations.

toute la durée des soins.

Elle est révocable à tout moment.

Signature du patient

Signature de la personne de confiance

<p><input type="checkbox"/> Je révoque M. ou Mme en qualité de personne de confiance.</p> <p>Le : Signature</p>
<p><input type="checkbox"/> M. ou Mme a décidé de révoquer la personne de confiance, désignée le</p> <p>Nom : Fonction : Le : Signature</p>



Information sur la personne de confiance

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, tout patient majeur a la possibilité de désigner, par écrit, une personne de confiance.

Pourquoi désigner une personne de confiance ?

La personne de confiance que vous avez choisie peut vous accompagner dans vos démarches tout au long de votre hospitalisation, voire au-delà durant votre parcours de soins.

Elle peut assister à des entretiens avec vous, vous aider à prendre une décision, et/ou, avec votre accord, vous assister dans la consultation du dossier médical. Par ailleurs, si votre état ne vous permet pas d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations, la personne de confiance peut être consultée par l'équipe médicale ou soignante pour connaître vos souhaits.

Qui peut désigner une personne de confiance ?

Chaque personne majeure peut désigner une personne de confiance (le mineur est exclu de ce dispositif).

Les personnes sous tutelles le peuvent également à condition d'en avoir obtenu l'autorisation de la part du juge des tutelles ou du conseil de famille.

Qui est la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner un parent, un proche ou votre médecin traitant. La personne désignée est informée de votre demande et doit l'accepter en cosignant le formulaire.


Comment désigner une personne de confiance ?

Par écrit, sur un formulaire qui peut vous être remis par l'équipe soignante, ou sur papier libre. Cette désignation doit être co-signée par la personne de confiance.

Elle est valable pour toutes les durées d'hospitalisations, voire au-delà, selon votre souhait et sauf révocation de votre part.

Vous pouvez révoquer la personne que vous avez désignée comme personne de confiance à tout moment. Cette révocation peut se faire par écrit (voir au recto de cette feuille) ou en le signalant oralement à un membre de l'équipe infirmière.



 CHS DE LA SAVOIE DAG@CHS-SAVOIE.FR	FORMULAIRE DE CONSENTEMENT PATIENT	VERSION NOVEMBRE 2024
	<i>Prise de photographie - Exploitation Dossier patient informatisé</i>	

Je soussigné(e) : _____

Né(e) le : _____ à _____

Résidant à l'adresse suivante : _____

Ayant la qualité de : représentant légal de _____ , patient

Autorise le CHS de la Savoie à me photographier.

Cette photographie sera insérée dans mon dossier patient informatisé, elle a pour but de renforcer le contrôle d'identité-vigilance opéré par les soignants durant ma prise en charge. Elle pourra être consultée par les personnels soignants du CHS de la Savoie qui participent à ma prise en charge.

La photographie sera conservée durant mon hospitalisation et jusqu'un an après celle-ci, dans la limite d'une durée totale de trois ans.

Toute autre exploitation ou utilisation de mon image ou de tout autre attribut de ma personnalité devra faire l'objet d'un nouvel accord.

La présente autorisation est consentie à titre gracieux. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Je suis informé de mon droit de demander l'accès ou la portabilité de ma photographie, à ce qu'elle soit effacée et à ce que son utilisation soit limitée.

Pour faire valoir ces droits et pour tout renseignement complémentaires, il est possible de contacter les référents délégués à la protection des données du CHS de la Savoie à l'adresse suivante :

dpo@chs-savoie.fr

Toute réclamation vis-à-vis de l'utilisation de ces enregistrements peut être introduite devant la Commission Nationale d'Informatique et des Libertés.

La présente autorisation est délivrée en deux exemplaires, dont le premier me sera remis et le second sera conservé par le CHS de la Savoie.

Sous réserve du respect de l'ensemble de ces conditions, je délivre mon consentement libre et éclairé.

Fait à : _____

Le : _____

Signature manuscrite de l'intéressé(e)





CHS de la Savoie

89 avenue de Bassens

Adresse postale : BP 41126 - 73011 CHAMBERY CEDEX

04 79 60 30 30 ; dag@chs-savoie.fr ; www.chs-savoie.fr