Centre Hospitalier de Rumilly Gabriel DÉPLANTE

LIVRET D'ACCUEIL

www.ch-rumilly.fr

MOT D'ACCUEIL DE LA DIRECTRICE DU CENTRE HOSPITALIER

Vous venez d'entrer au Centre Hospitalier Gabriel Déplante à Rumilly soit dans une unité de médecine ou de Soins de Suite et de Rééducation spécialisés. Vous arrivez de chez vous, des consultations non programmées ou d'un autre établissement de santé et c'est un changement pour vous. Des professionnels compétents, engagés dans leur travail sont à vos côtés pour vous soigner. Votre participation aux soins, votre gentillesse et celle de vos proches participeront aussi de la qualité de votre séjour. Au Centre Hospitalier, toutes les chambres sont individuelles et rénovées pour vous accueillir au mieux. Un rafraîchissement d'air maintient la température à un niveau agréable sans néanmoins être de la climatisation et ceci dans un souci de développement durable. Je vous invite à lire ce nouveau livret d'accueil en grand format pour vous familiariser avec les différents services proposés et les règles de fonctionnement mises en œuvre pour respecter vos droits et libertés ainsi que le respect de nos professionnels.

D'avance vous souhaitant un bon séjour sans oublier de nous faire part de votre avis dans notre questionnaire qualité : c'est ainsi que chaque jour nous améliorons notre service de soins et d'accueil pour les patients.

Véronique ROBIN

MOT D'ACCUEIL DE LA PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT

Vous ou un de vos proches êtes hospitalisé au centre hospitalier Gabriel Déplante à Rumilly.

Vous séjournez dans un hôpital à dimension humaine doté de locaux récents et avec des locaux récents.

Nous comptons sur votre implication et celle de votre famille pour que nous puissions travailler dans un esprit de collaboration sereine et respectueuse.

L'ensemble de la communauté médicale se joint à moi pour vous assurer qu'associés à tout le personnel de l'établissement (soignants et non soignants) nous ferons le maximum pour assurer la qualité de vos soins.

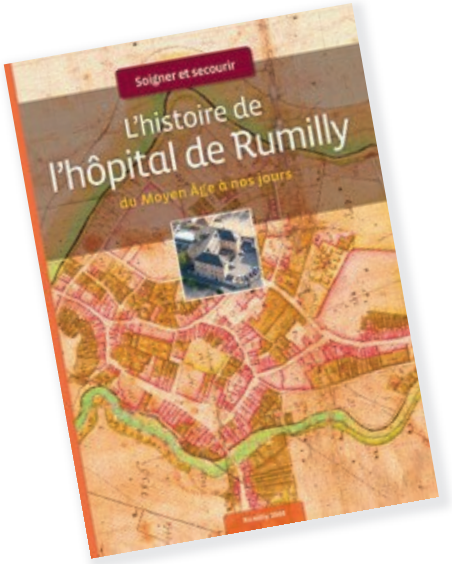
Nous sommes dans une démarche d'amélioration de nos pratiques et nous vous remercions de prendre le temps de remplir le questionnaire de sortie afin de nous y aider.

Docteur Christine BIRBA

DOCUMENTS HISTORIQUES SUR L'HÔPITAL DE RUMILLY

En vente au Bureau des Admissions.

SOIGNER ET SECOURIR



L'Histoire de l'hôpital de Rumilly du Moyen Âge à nos jours.

Laissez-vous porter par le long cheminement des hôpitaux à Rumilly jusqu'au centre hospitalier actuel.

Croisez les parcours, l'engagement du docteur Déplante, du révérend Simond, de Philiberte Juge, de sœur Monique ou de Christian Lenay.

De l'étude historique aux portraits et témoignages d'acteurs de l'hôpital, observez le reflet de la ville dans son hôpital, représentation à taille humaine d'une société dans son aspiration à soigner et secourir.

LA BELLE AVENTURE DU CENTRE HOSPITALIER

Dire que la reconstruction d'un hôpital s'entend comme une évolution logique, presque normale, c'est sûrement vrai quand cette dernière est réussie !

Mais c'est oublier le long chemin parcouru par les hospitaliers au cours de ces trente dernières années.

Laissez-vous porter au travers les vicissitudes et les soubresauts de l'histoire de Rumilly. Ressentez avec lui les prémices et les frémissements du projet Gabriel Déplante.

Suivez ces hommes et ces femmes dans leurs combats et dans leurs passions, dans leurs craintes et leurs doutes, dans l'excitation et leur joie de vivre une aventure unique, exceptionnelle, celle de soigner aujourd'hui et demain à Rumilly !

Avec l'ouverture du nouvel hôpital « Gabriel Déplante » de Rumilly, l'aventure ne fait que commencer…

www.ch-rumilly.fr

VOTRE ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Le Centre Hospitalier Gabriel Déplante est membre du Groupement Hospitalier de Territoire Haute-Savoie Pays de Gex.

Les collaborations avec le CH Annecy Genevois (CHANGE), du CH du Pays de Gex et le CH Métropole Savoie Chambéry permettent :

- La pérennisation de l'offre de proximité
- La graduation des soins
- La lisibilité de soins sur le territoire de santé.

Les activités de court séjour

- Médecine polyvalente
- Pneumologie
- Plaies et cicatrisation
- Cardio gériatrie

Les activités de soins de suite et de réadaptation

- Soins de suite médicalisés
- Réadaptation cardio vasculaire
- Soins de suite neurologiques et chirurgie maxilo faciale CMF / Oto-Rhino-Laryngologie ORL

Le service de radiologie :

- Le service de radiologie conventionnelle est numérisé.

Rendez-vous au : 04 50 01 80 10

Les consultations externes de spécialités :

- Cardiologie (formation appareil auto-mesure INR)
- Pneumologie
- Rééducation, réadaptation et appareillage neurologique
- Bilan neuropsychologique pour cérébro-lésés
- Urologie (et endoscopie)
- Diabétologie
- Addictologie
- Consultation mémoire
- Chirurgie Maxillo-Faciale (CMF)

Rendez-vous au : 04 50 01 80 87 (téléconsultation possible)

NOS PARTENAIRES

LES CONSULTATIONS NON PROGRAMMÉES

- Les consultations sont assurées par des médecins généralistes, ayant une expérience confirmée, et des infirmiers. Ces consultations permettent la prise en charge de :

- Pathologies médicales pour des patients à partir de l'âge de 3 mois
- Pathologies traumatologiques de l'enfant et de l'adulte
- Suites de soins traumatologiques (plâtre et brûlure) Sur RDV au 04.50.01.80.46. Téléconsultation possible.

- En cas de pathologies non adaptées à notre plateau technique, les patients sont réorientés vers les services compétents.

Ouvert sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi matin de 8h à 13h (hors jours fériés).

LES ACTIVITÉS D'HÉBERGEMENT EHPAD ET USLD

Le pôle gérontologique se compose de trois résidences qui permettent 3 types d'accueils en hébergement permanent, temporaire et accueil de jour :

Résidence les Coquelicots

- EHPAD accueillant des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées dans des unités sécurisées
- Fleur de coton : accueil de jour
- Hébergement temporaire

Résidence les Cèdres

- EHPAD / USLD accueillant des personnes âgées demandant une prise en charge médicalisée
- Hébergement temporaire

Résidence Baufort

- EHPAD accueillant des personnes âgées présentant une perte d'autonomie modérée
- Hébergement temporaire

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le secrétariat de gérontologie au : 04 50 01 80 81 accueil.gerontologie@ch-rumilly.fr

VOTRE ADMISSION

L'équipe administrative du Bureau des Admissions
assure votre accueil :
- **du lundi au vendredi : de 8h à 18h**
- **le samedi matin : de 8h30 à 12h30**

Pour joindre un agent du Bureau des Admissions, composez le 9 depuis votre chambre.

Votre hospitalisation doit être précédée des formalités administratives suivantes

Pour votre sécurité et la qualité de votre prise en charge, vous devrez fournir toutes les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier :

- pièce d'identité en cours de validité,
- carte vitale à jour,
- carte de mutuelle ou assurance complémentaire ou CSS à jour (couverture santé solidarité),
- carte européenne d'assurance maladie (ressortissant de l'Union Européenne ou Suisse),
- coordonnées de votre assurance (ressortissant des autres pays)
- déclaration d'accident du travail

Votre argent et vos objets de valeur

Il est recommandé de ne pas garder sur vous : argents, bijoux et objets de valeur dont vous n'aurez pas l'usage au cours de votre séjour. En cas de non-respect de ces dispositions (perte ou vol) l'établissement ne pourra être tenu pour responsable. Si vous n'êtes pas en mesure de les confier à un proche, vous pouvez les déposer au Bureau des Admissions qui les remettra au Trésor Public de Rumilly pour en assurer la garde durant votre séjour. Le retrait s'effectuera par vos soins à la Trésorerie.

Identité, confidentialité et sécurité

A tout moment de votre séjour, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité en la vérifiant régulièrement. Il vous demandera de confirmer vos nom, prénoms, date de naissance. Cet échange fait partie des actes de soins. A ce titre, pour réduire le risque ou la survenue d'une erreur d'identité, un bracelet d'identification vous sera posé. Celui-ci permet de vérifier votre identité tout au long de votre parcours de soins.

Les interprètes à l'Hôpital

Si vous avez des difficultés à vous exprimer en Français, un interprète peut vous aider. Adressez-vous à l'équipe soignante du service ou au Bureau des Admissions pour être mis en relation avec un interprète.

LES DÉPENSES LIÉES À VOTRE SÉJOUR

Les frais d'hospitalisation

Ils correspondent au coût des soins incluant le prix de la journée du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e), les médicaments, les différents examens (radiologiques...), les actes médicaux....

Le taux de prise en charge par l'assurance maladie dépend de votre situation. Dans la majorité des cas, il est de 80%, les 20% restants (appelés aussi ticket modérateur) sont généralement pris en charge par la complémentaire santé. Les tarifs sont affichés dans le hall de l'hôpital.

La chambre particulière

En l'absence de prescription médicale imposant l'isolement, la chambre particulière sera facturée conformément à la législation. Cette prestation est généralement prise en charge par la complémentaire santé.

Le forfait journalier

Il reste à la charge du patient et peut être pris en charge par la complémentaire santé.

Certains patients sont exonérés de ce forfait.

Vous pouvez payer vos factures par chèque, espèces, virement ou internet (www.tipi.budget.gouv.fr)

Le service social

Une assistante sociale peut vous accompagner dans toutes vos démarches administratives et vous aider en cas de difficultés liées à votre hospitalisation, si vous n'avez pas de couverture sociale ou de complémentaire santé. Elle peut également intervenir pour vous aider à organiser votre sortie, soit vers le domicile, soit vers une structure extérieure.

La Permanence d'Accès aux Soins (PASS)

Ce dispositif permet l'accès aux soins et l'ouverture des droits à toute personne sans couverture sociale de base.

Des permanences sont assurées par les assistantes sociales et un médecin référent.

Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PASS

DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

Au cours de votre séjour, vous serez en relation avec différents professionnels

Une fois installé(e) dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à l'équipe médicale et soignante.

Le **médecin** assure votre suivi médical tout au long de votre séjour et est à votre disposition pour toutes demandes d'information médicale.

Le **cadre de santé** organise le bon fonctionnement du service et répond à vos questions et celles de vos proches concernant votre séjour.

L'**infirmier(ière)** prodigue les soins nécessaires à votre état de santé sur prescription médicale et assure la continuité des soins jour et nuit.

L'**aide-soignant(e)** assiste l'infirmier(ière), participe à vos soins d'hygiène quotidiens et veille à votre confort.

L'**agent des services hospitaliers** et le personnel hôtelier effectuent l'entretien de votre chambre, la propreté des autres locaux du service et la distribution des repas.

L'**équipe de rééducateurs** contribue à votre rééducation fonctionnelle et à votre réadaptation.

La **diététicienne** donne des conseils alimentaires et met en œuvre le régime prescrit par le médecin le cas échéant.

D'autres professionnels contribuent à la qualité de votre prise en charge et au bon fonctionnement de l'établissement.

Le personnel des services administratifs, techniques et logistiques participe à la qualité de votre prise en charge et de votre hébergement.

Le Centre Hospitalier Gabriel Déplante accueille **des étudiants en soins infirmiers** ou en professions paramédicales qui sont amenés à participer à votre prise en charge sous l'autorité et le contrôle des professionnels de l'établissement. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous opposer à leur présence au cours des visites.

Le personnel est identifiable par un badge apposé sur sa tenue.

EXPRIMEZ VOTRE VOLONTÉ DÈS VOTRE ARRIVÉE

DÉSIGNEZ UNE PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades, donne la possibilité au patient de désigner, par écrit, une personne de confiance. Cette démarche est personnelle et non obligatoire. Pendant votre séjour, la personne de confiance désignée (conjoint, enfant, parent, ami, proche ou médecin traitant) pourra être consultée si une décision médicale doit être prise à un moment où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est révocable à tout moment. Elle est valable pour la durée de votre séjour hospitalier, sauf si vous en décidez autrement. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir. Un formulaire de désignation vous sera remis dans le service qui vous accueille.

RÉDIGEZ VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie donne la possibilité à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements, dans la mesure de l'éventualité d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

Les directives anticipées sont révocables à tout moment : vous pouvez donc les modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement. Vous pouvez également les annuler.

Pour vous assurer qu'elles seront prises en compte, vous pouvez les remettre à un médecin du service, les conserver auprès de vous ou les confier à un de vos proches ou à votre personne de confiance.

INDIQUEZ UNE PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, contacter votre famille...). La personne de confiance peut être la même personne que la personne à prévenir, si vous le souhaitez.

EXPRIMEZ VOTRE VOLONTÉ DÈS VOTRE ARRIVÉE

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PATIENT

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être réalisés sans le consentement libre et éclairé du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par le patient, qui sera consultée. Les majeurs sous tutelle doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du tuteur dans le cas où le patient majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé et si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé su patient.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Tout prélèvement d'organes et de tissus sur un adulte décédé peut être effectué s'il n'a pas manifesté son refus de son vivant (loi de bioéthique d'août 2004). Parlez de votre position sur le don à vos proches et exprimez, le cas échéant, votre refus auprès de l'Agence de la Biomédecine (https://www.agence-biomedecine.fr).

ANONYMAT

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital.

- **Donnez toute information, importante pour vous, au médecin qui vous prend en charge**
- **Exprimez toute question, tout doute ou toute préoccupation sur vos soins et traitements**

Chaque chambre est équipée

- d'un téléphone
- d'une télévision
- d'une connexion Wifi

Le Bureau des Admissions est à votre disposition pour vous renseigner sur les formalités à accomplir et les tarifs pratiqués.

Vos effets personnels

Le linge et le nécessaire de toilette utiles à votre séjour (pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, brosse à dents, dentifrice, savon, gant et serviette de toilette, peigne et rasoir) sont à prévoir.

Le nettoyage de votre linge reste à votre charge. Toutefois, si vous n'avez pas la possibilité de le faire laver, l'établissement peut exceptionnellement le prendre en charge. Cette prestation fera l'objet d'une facturation à la fin de votre séjour.

Les repas

Notre établissement met en œuvre une démarche qualité en restauration qui a pour objectif d'assurer la maîtrise des risques, la qualité et l'hygiène des repas.

Les menus sont adaptés à votre état de santé, déterminés et confectionnés sur place par les cuisiniers et les diététiciennes.

Toute allergie alimentaire doit être signalée à l'équipe soignante.

Les repas sont servis en chambre ou en salle à manger (selon les services) :

- Entre 6h45 et 7h30 pour le petit déjeuner
- Entre 11h30 et 12h pour le déjeuner
- Entre 18h et 18h15 pour le dîner

Des repas pourront vous être proposés pour tenir compte de vos éventuelles intolérances, croyances religieuses ou autres régimes particuliers sur prescription médicale. L'introduction de denrées alimentaires et de boissons est interdite au sein du CH.

Médicaments personnels

L'ensemble des médicaments dont vous aurez besoin durant votre hospitalisation vous seront administrés par le personnel soignant du service.

Dès l'entrée, vous devrez informer le personnel soignant des traitements pris au domicile ou fournir les ordonnances récentes et remettre au personnel du service vos médicaments personnels. Ils vous seront restitués au moment de la sortie.

Prothèses dentaires, auditives et lunettes

Si vous êtes porteur de prothèses dentaires, auditives ou visuelles, vous devez en informer le personnel soignant du service.

Des boitiers prévus à cet effet sont à votre disposition et pourront vous être délivrés sur simple demande auprès de l'équipe soignante.

VOTRE SÉJOUR

Accompagnant

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure de nos possibilités, un de vos proches pourra être autorisé à rester auprès de vous, y compris la nuit. Il pourra également prendre ses repas en votre compagnie. La demande doit être faite auprès du cadre de santé du service. Cette prestation fera l'objet d'une facturation au moment de la réservation au Bureau des Admissions.

Visites

Les visites ont lieu en règle générale tous les jours de 13h à 20h.

Certaines unités ont des horaires spécifiques et disposent de règles particulières ; l'équipe soignante vous renseignera sur les contraintes ou restrictions éventuelles.

Permissions de sortie

A titre exceptionnel et sur autorisation médicale, des permissions peuvent être accordées pour 24h maximum (une nuit maximum). Avant votre départ, vous devez vous rendre au Bureau des Admissions pour effectuer les formalités administratives obligatoires dans ce cas.

Courrier

Pour recevoir du courrier, faites libeller ce dernier comme suit :

M. ou Mme .....

Centre Hospitalier Gabriel Déplante

1 rue de forêt - CS 70088
74150 RUMILLY

Pour expédier du courrier, remettez vos lettres affranchies au Bureau des Admissions ou au personnel soignant.

Espaces de convivialité

Des espaces détente sont à votre disposition dans le hall du Centre Hospitalier ainsi qu'au 3ème étage. Ils sont équipés de distributeurs automatiques de boissons gérés par une entreprise extérieure, veillez à vous munir de monnaie. Un patio intérieur et un jardin thérapeutique extérieur sont également à votre disposition.

Bibliothèque

Les bibliothécaires bénévoles de l'association Culture et Bibliothèque pour Tous passent dans les services tous les lundis à partir de 15h30 pour mettre à votre disposition gratuitement des livres et revues. Une permanence est également tenue, le même jour, dans leur local situé au 3ème étage du Centre Hospitalier (de 14h à 15h30 et de 17h à 17h30).

Culte

Le Centre Hospitalier de Rumilly est un établissement public laïc. A ce titre, il respecte les principes de neutralité religieuse et de non-discrimination : tous les patients sont traités de la même façon quelles que soient leurs croyances religieuses. Une salle multi cultuelle est à votre disposition au 3ème étage de l'établissement.

VOS DROITS

Information sur votre état de santé

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé. Ces informations ont pour objectif de vous permettre de disposer de toutes les données nécessaires à la compréhension de votre situation personnelle, pour consentir de manière libre et éclairée aux actes médicaux et aux traitements que vous propose votre médecin. Cette information vous est délivrée personnellement par le médecin, lors d'un entretien individuel et confidentiel. Si néanmoins, vous souhaitez être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, votre volonté est respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Patients mineurs et majeurs protégés

Les décisions relatives à la prise en charge des patients mineurs relèvent de l'autorité parentale sauf cas exceptionnels et sous certaines conditions très strictes. Les informations concernant la santé des majeurs protégés sont délivrées à leurs représentants légaux. Chaque fois que cela est possible le médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé l'informera de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement.

Accès à votre dossier médical

L'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels des établissements de santé est régi par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et par le décret d'application du 29 avril 2002 relatif aux modalités de communication de l'information.

Durant votre séjour, les informations relatives à votre santé sont consignées dans un dossier médical qui sera conservé par l'établissement de santé, selon la réglementation en vigueur.

Il vous est possible d'accéder à ces informations :

- **pendant votre hospitalisation auprès du médecin qui assure votre prise en charge**
- **après votre sortie auprès de la Direction sur demande écrite avec justificatif d'identité**

L'établissement doit vous communiquer les éléments de votre dossier dans un délai de :

- **8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans**
- **2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans**

VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Les frais de reproduction et d'envoi restent à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Tout ce qui concerne votre santé est confidentiel et accessible à vous seul (ou à une personne mandatée par vous).

Les ayants droit de la personne décédée ne peuvent avoir communication que de certains documents permettant de connaître la cause du décès, ou faire valoir leurs droits, sous réserve que le patient ne s'y est pas opposé de son vivant.

Hôpital sous vidéosurveillance

L'établissement est placé sous vidéo-protection pour la sécurité des personnes et des biens. Ce dispositif fait l'objet d'une déclaration en préfecture et d'un affichage règlementaire.

Les images sont conservées pendant 14 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de l'Etablissement et par les forces de l'ordre le cas échéant.

Pour exercer votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter la direction du Centre Hospitalier à :
direction@ch-rumilly.fr

Droit à l'image

La prise d'images (photo ou vidéo) de professionnels, patients, proches ou visiteurs, ainsi que leur diffusion, sans leur autorisation sont interdites.

Charte du patient hospitalisé

La charte du patient hospitalisé est affichée dans le hall du Centre Hospitalier. Elle peut être obtenue gratuitement, dans sa version intégrale, sur simple demande auprès du Bureau des Admissions. Elle est disponible sur le site Internet du ministère :
(https://solidarites-sante.gouv.fr/) en plusieurs langues.

Le règlement intérieur du Centre Hospitalier est également consultable au Bureau des Admissions.

VOS DEVOIRS

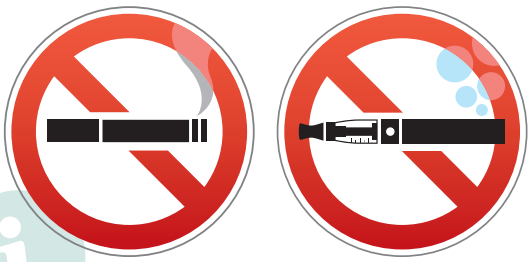
Règles de vie en collectivité

Les recommandations suivantes doivent être respectées pour le confort de tous :

- la politesse et la courtoisie sont de rigueur (l'agressivité verbale ou physique à l'encontre du personnel fera l'objet de poursuites) ; tout acte de malveillance doit être signalé
- le respect des locaux et du matériel
- le respect du calme et du repos des autres patients
- l'usage de boissons alcoolisées et de substances psycho actives illicites est interdit
- le port d'une tenue correcte est exigé hors de la chambre

Les règles suivantes doivent être appliquées pour la sécurité de tous :

- le respect des consignes d'hygiène
- se laver les mains à l'arrivée et au départ de la chambre
- ne pas toucher le matériel médical ou de soin en place pour le patient
- éviter de s'asseoir ou de déposer des objets sur le lit
- ne pas apporter de plantes et fleurs en pot
- ne pas venir avec des animaux dans l'enceinte de l'établissement



Il est interdit de fumer et de vapoter dans les bâtiments de l'établissement.

Sécurité et prévention incendie

La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation apposés dans les services. En cas d'évacuation, suivez les instructions communiquées par le personnel du service pour être dirigé vers une zone de protection en attendant l'arrivée des pompiers. Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

Hygiène

Pour vous protéger et participer à la prévention des infections, des règles d'hygiène simples sont à respecter.

Pratiquer une hygiène des mains régulière : lavage des mains ou friction avec du gel hydro-alcoolique, après être allée aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de votre chambre.

Respectez les consignes diffusées par les équipes soignantes lors d'examens ; si vous êtes porteur de cathéters, sondes, drains : ne pas les toucher et signalez toute douleur.

Pour votre information, l'eau du robinet est potable.

Respect des professionnels

Le personnel est présent pour assurer votre prise en charge administrative, soignante, hôtelière et médicale. Toute incivilité de la part des familles, accompagnants ou patients (agressions physiques, verbales, menaces...) peut être sanctionnée par la loi et des poursuites judiciaires peuvent être engagées.

SORTIE

Le médecin qui vous a pris en charge décidera de la date de votre sortie et de ses modalités. Si vous sortez contre avis médical, vous devez signer une décharge de responsabilité.

Suivi médical

Selon les cas, le service de soins vous remettra des ordonnances, un arrêt de travail, un rendez-vous de consultation de suivi si besoin. Un courrier sera adressé à votre médecin traitant comportant toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins.

Moyens de transport

Si le médecin estime que votre état de santé nécessite un transport par un taxi conventionné, une ambulance, un Véhicule Sanitaire Léger (VSL), il vous établira une prescription de transport ouvrant droit à un remboursement. Vous pouvez indiquer les coordonnées du transporteur de votre choix.

Formalités administratives

Avant de quitter l'établissement, vous devrez vous présenter au Bureau des Admissions afin de procéder à votre sortie administrative, régler les frais restant éventuellement à votre charge*, compléter votre dossier.

Lors de ces démarches, il vous sera délivré des bulletins de situation précisant les dates de votre hospitalisation et permettant de régulariser votre situation auprès de votre employeur, de votre Caisse d'Assurance Maladie.

**En cas de non règlement, une facture sera émise et recouvrée par le Trésor Public.*

Votre avis nous intéresse

Questionnaire de sortie

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge du patient, le centre hospitalier favorise l'expression des usagers en recueillant leurs observations et propositions par le biais du questionnaire de satisfaction. Nous vous invitons à renseigner ce questionnaire joint au présent livret puis de le remettre à un membre du personnel ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le hall d'accueil.

Enquête nationale de satisfaction -E-satis

L'établissement participe également à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (enquête E-satis copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la santé).

Ainsi, dans le cadre de cette enquête, si votre hospitalisation est supérieure à 48h, votre email sera transmis à L'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) pour l'envoi du questionnaire de mesure de satisfaction.

Vous êtes libre de répondre à ce questionnaire en ligne sécurisé et anonymisé.

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Pour veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches une Commission Des Usagers (CDU) est en place.

Cette commission veille au respect de vos droits et contribue à **l'amélioration de la qualité de l'accueil** et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez exprimer vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions auprès des responsables de l'établissement, obtenir des explications et être informé des suites données à vos demandes. La liste des membres de la commission des usagers est affichée dans le hall d'entrée du Centre Hospitalier.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez :

- **écrire à la Direction du Centre Hospitalier (1 Rue de la Forêt CS 70088 74150 Rumilly) ;**
- **demander un RDV avec un médiateur (médical ou non médical) par téléphone au 04.50.01.80.01**

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS ÉCOUTER, ACCOMPAGNER, APPORTER AIDE ET RÉCONFORT

Le Club Cœur et Santé Annecy Rumilly est une section de l'Association Régionale de Cardiologie des Alpes. Ce Club bénéficie de l'utilisation du plateau technique de Réadaptation Cardiovasculaire du Centre Hospitalier afin d'organiser des séances d'activité physique conformes à ce qui est préconisé par la fédération française de cardiologie. Ces séances bénéficient aux membres du Club qui sont soit des personnes malades cardiaques (après une période de rééducation) soit des sujets non cardiaques sensibilisés à la prévention des maladies cardiovasculaires.

Prenez contact avec les rééducateurs du service de Réadaptation Cardiaque.

Les bénévoles de la fédération JALMALV peuvent accompagner les patients hospitalisés en fin de vie, gravement malades ou très âgés. Les bénévoles interviennent à l'intérieur d'un cadre organisé après avoir été formés.

LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

La démarche qualité concerne l'ensemble des professionnels de notre établissement et constitue un enjeu de santé publique. Nous mettons tout en œuvre pour garantir la qualité et la sécurité des soins aux usagers.

La certification

Conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement est engagé dans les procédures de certification menées par la Haute Autorité de Santé (HAS). Nous conduisons une démarche continue d'amélioration de la qualité avec l'ensemble des professionnels pour un meilleur service rendu au patient.

Les résultats des certifications sont disponibles sur le site internet de l'établissement : www.ch-rumilly.fr

La gestion des risques

La gestion des risques consiste à identifier, évaluer et réduire chaque fois que possible les risques encourus par les patients, les visiteurs et les personnels. Une politique de maîtrise des risques est en place au sein de l'établissement.

La gestion des risques intègre les vigilances réglementaires :

- la pharmacovigilance (médicaments)
- l'hémovigilance (transfusion sanguine)
- la matériovigilance (matériels et appareils médicaux)
- l'identitovigilance (identité du patient)

Les indicateurs de Qualité :

Dans le cadre d'une approche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, la Haute Autorité de Santé (HAS) s'est engagée dans un programme d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins par le biais d'indicateurs généralisés (IQSS).

Les résultats de ces indicateurs pour notre établissement sont affichés dans le hall du Centre Hospitalier et consultables sur le site internet : www.scopesante.fr

Développement durable

L'établissement est engagé dans une démarche de développement durable pour contribuer à l'essor de pratiques et de modes d'organisation plus respectueux de l'environnement, des ressources et des personnes. A l'hôpital comme à la maison ayez les bons réflexes :

- éteignez les lumières et la télévision en quittant votre chambre
- fermez bien les robinets après utilisation
- n'ouvrez pas les fenêtres lorsque la climatisation est activée.

VOTRE DOULEUR PARLONS-EN !

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Le CLUD (comité de lutte contre la douleur) coordonne cette action pour :

Reconnaître les différents types de douleur

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme...) : leur cause doit être recherchée pour être traitée,
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion...) : ces douleurs peuvent être prévenues,
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie...) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Les soignants vont vous aider en répondant à vos questions et en vous expliquant les soins ainsi que leur déroulement. L'intensité de votre douleur est notée dans votre dossier et les moyens les plus adaptés à votre situation seront utilisés pour prévenir et soulager votre douleur (antalgiques, méthode non médicamenteuse...)

Evaluer

Votre participation est essentielle pour mesurer l'intensité de votre douleur.

Cette évaluation est réalisée au moyen d'échelles de mesure et répétée afin d'adapter au mieux votre traitement.

La traçabilité de cette évaluation dans votre dossier fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS

Le Centre Hospitalier Gabriel Déplante est engagé dans la démarche de prévention du risque infectieux. Le CLIN (Comité de Lutte contre les infections nosocomiales) coordonne cette action conjointement avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui agit auprès des soignants pour promouvoir l'hygiène dans les services de soins.

Le programme annuel du CLIN et de l'EOH comprend :

- la surveillance des actes à risque,
- le suivi des indicateurs de consommation des solutions hydro-alcoolique et des antibiotiques,
- la réalisation des audits de pratique en hygiène,
- la rédaction et la mise à jour des protocoles,
- la formation des soignants,
- l'information des usagers.

En période épidémique, l'établissement peut exiger le port des équipements de protection individuels y compris pour les visiteurs. La circulation peut être limitée.

DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Notre établissement s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, conformément à la règlementation applicable (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

ACTIVITÉ DE PRISE EN CHARGE ET DE COORDINATION DES SOINS

Finalités, base légale et destinataires

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue que cela soit pour une hospitalisation, une consultation ou un examen. Leur source peut être directe ou indirecte (professionnels externes).

Ces informations font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) et/ou non automatisés (dossier papier) afin de permettre la meilleure prise en charge possible au sein de notre établissement et une bonne coordination des soins.

Ces traitements de données personnelles ont pour fondement : l'exécution d'une mission d'intérêt public dont l'Etablissement est investi ou, la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne ou, le cas échéant le respect d'une obligation légale.

S'agissant de vos données de santé, leur traitement est licite notamment aux fins de diagnostics médicaux et de prise en charge sanitaire ou sociale.

Ces données sont réservées à l'équipe soignante et aux professionnels de santé qui interviennent dans votre prise en charge et aux services administratifs habilités de l'établissement dans la limite de leur mission. L'ensemble du personnel médical et non médical est soumis au secret professionnel.

Le Centre Hospitalier Gabriel Déplante peut utiliser des services de communication électronique ou numérique, en lieu et place de la correspondance par voie postale, sauf opposition de votre part, pour échanger de façon sécurisée vos données personnelles dont vos données de santé avec d'autres professionnels de santé (par exemple, votre médecin traitant) et structures du secteur médico-social, intervenant dans votre prise en charge. Ces services font l'objet d'un hébergement de données de santé conformément aux dispositions du Code de la santé publique.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professionnels règlementés (Trésor public, Agence Régionale de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, ...) sur demande et dans la limite de ce qui est autorisé par la règlementation.

Durée de conservation de vos données personnelles

Vos données personnelles sont conservées pendant des durées limitées prévues par le droit applicable selon la finalité correspondante. Ainsi, les données constitutives du dossier médical sont conservées, conformément au Code de la santé publique, pendant une période de 20 ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au 28ème anniversaire du patient, ou pendant 10 ans à compter de la date de décès. Certaines données peuvent être conservée plus longtemps si la loi le prévoit (c'est le cas par exemple des données relatives aux produits sanguins, tissus, cellule).

ACTIVITÉ DE RECHERCHE DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

Réutilisation des données de soins : recherche n'impliquant pas la personne humaine

Dans le cadre habituel de votre prise en charge au sein de notre établissement, vos données personnelles et notamment vos données de santé (dossier médical) sont collectées. Ces dernières pourront sauf opposition de votre part faire l'objet d'une réutilisation à des fins d'évaluation, d'études et de recherches.

Recherche impliquant la personne Humaine

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre établissement, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche impliquant la personne humaine, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales. La réglementation vous assure une protection et définit les conditions strictes pour réalisation de ces recherches.

En fonction de la typologie de recherche votre consentement préalable doit vous être demandé. Vous restez libre de participer ou non à cette recherche sans avoir besoin de vous justifier. Il convient dans ce cas d'en informer le professionnel de santé qui vous a proposé de participer à la recherche.

VOS DROITS RELATIFS À LA PROTECTION DES DONNÉES

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et à la Loi Informatique et Libertés modifiée, vous disposez :

- d'un droit d'accès à vos données personnelles ;
- d'un droit de rectification de ces dernières ;
- d'un droit d'opposition au traitement de vos données. A ce titre, vous pouvez vous opposer à tout moment pour des raisons tenant à votre situation, au traitement de vos données, sauf respect d'une obligation légale à laquelle l'établissement est tenu ou motifs légitimes et impérieux justifiant ce traitement ;
- d'un droit à la limitation du traitement dans les conditions prévues par la règlementation ;
- d'un droit à l'effacement dans les conditions prévues par la réglementation ;
- d'un droit à la portabilité dans les conditions prévues par la règlementation.

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données de l'établissement :

- par email à dpo@ch-annecygenevois.fr ou,
- par courrier à
  Direction Générale du Centre Hospitalier Gabriel Déplante
  1 rue de la forêt
  CS 70088 - 74150 Rumilly

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés ou en cas de difficultés dans l'exercice de ces derniers, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (pour plus d'information sur vos droits vous pouvez consulter le site www.cnil.fr).

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter le site internet www.ch-rumilly.fr

VENIR AU CENTRE HOSPITALIER GABRIEL DÉPLANTE

Parking visiteur gratuit

Accès J'ybus ligne 1

SNCF

1 rue de la Forêt
CS 70088
74150 Rumilly
Tél : 04 50 01 80 00
E-mail : direction@ch-rumilly.fr
www.ch-rumilly.fr

Pôle gérontologique

- RÉSIDENCE BAUFORT
  23 avenue Edouard André
- RÉSIDENCE LES CÈDRES
  21 route de Baufort
- RÉSIDENCE LES COQUELICOTS
  rue du Sophora

Tél : 04 50 01 80 81
E-mail :
accueil.gerontologie@ch-rumilly.fr