



livret d'accueil écrit en communication adaptée



CENTRE HOSPITALIER
MÉTROPOLE SAVOIE



**hôpital
place lucien biset
chambéry**

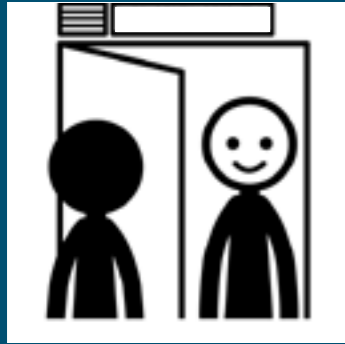
CENTRE HOSPITALIER MÉTROPOLE SAVOIE
BP 31125 - 73011 CHAMBÉRY
MAI 2019 - MQ3-037 - V2

www.ch-metropole-savoie.fr



sommaire

bienvenue	2
un hôpital pour tous	3
je suis hospitalisé	4
le personnel de l'hôpital.....	5
les personnes des services administratifs	5
les personnes des services de soins	6
la référente handicap	6
les visites	7
et si j'ai mal.....	8
combien ça coûte	9
mon dossier médical est protégé	10
mes droits - charte de la personne hospitalisée	11
je dois respecter des règles	16
on ne doit pas me faire cela	17
la commission des usagers	18
je suis content ou pas content.....	19
comment venir à l'hôpital.....	20



bienvenue

ce document est votre livret d'accueil

il vous aidera à mieux connaître l'hôpital de chambéry et ses services



si vous le souhaitez

une infirmière référente handicap peut vous aider

elle est joignable par téléphone au 04 79 96 58 77

le lundi et le vendredi de 9h à 16h

le mercredi et le jeudi de 9h à 12h



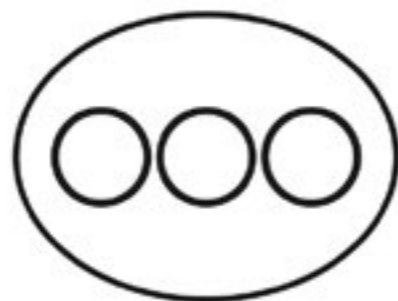
en dehors de ces horaires, vous pouvez la contacter par e-mail à referent.handicap@ch-metropole-savoie.fr



un hôpital pour tous



l'hôpital accueille toutes les personnes malades
les enfants
les adolescents
les adultes





je suis hospitalisé



je suis à l'hôpital de chambéry
son adresse est place lucien biset à chambéry

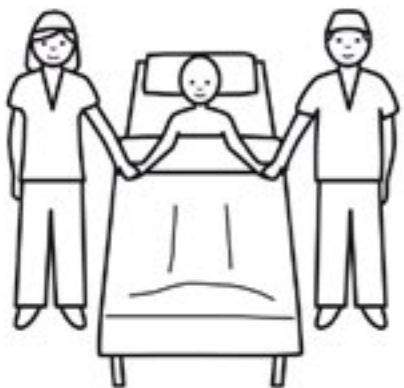
ma chambre est à l'étage

dans le service de

dans la chambre numéro



on peut m'appeler au



on peut me rendre visite tous les jours de préférence
entre 12 heures et 20 heures



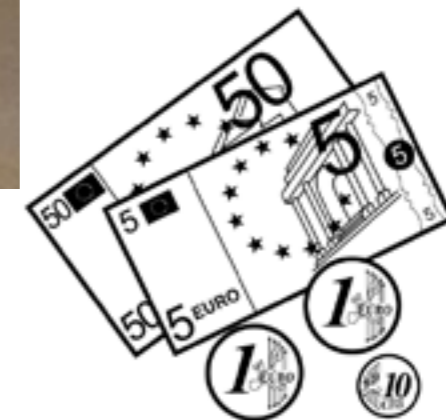
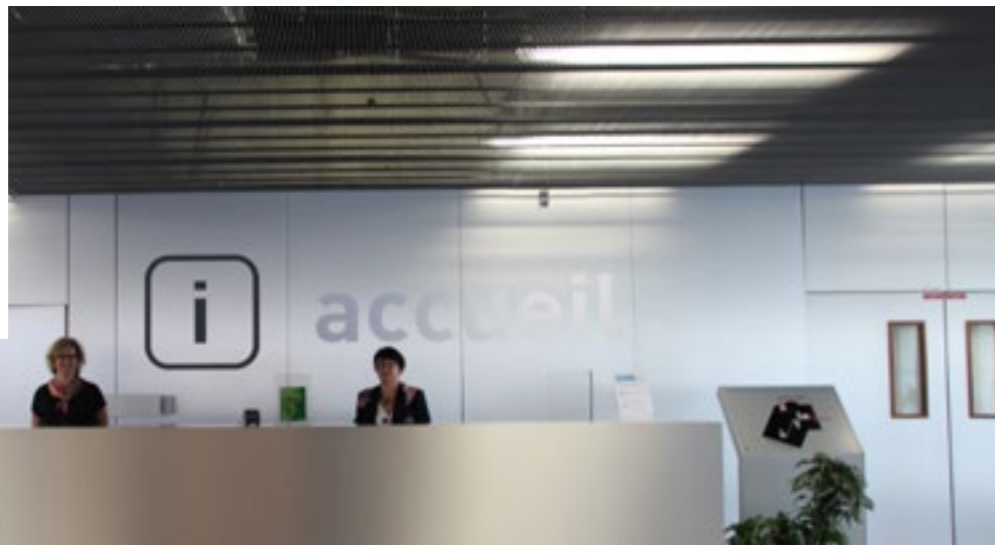
le personnel de l'hôpital



les personnes des services administratifs

dans le hall d'accueil

- les **hôtesses d'accueil** peuvent m'aider à m'orienter dans l'hôpital
elles peuvent me fournir un numéro de téléphone gratuitement
- les **personnes du service des admissions** s'occupent des papiers
elles font la facture pour l'hôpital





le personnel de l'hôpital



les personnes des services de soins

elles m'accueillent et me soignent
ce sont les médecins les infirmiers
les aides-soignants les kinésithérapeutes...



la référente handicap

elle est là pour faciliter ma prise en soin
elle peut m'accompagner et faire le lien avec les équipes de soins

elle est joignable par téléphone au 04 79 96 58 77

le lundi et le vendredi de 9h à 16h,

le mercredi et le jeudi de 9h à 12h

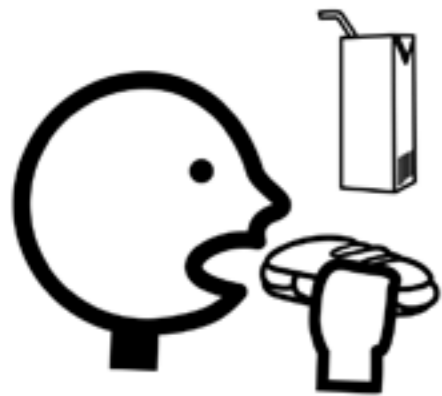
en dehors de ces horaires, je peux la contacter par e-mail à
referent.handicap@ch-metropole-savoie.fr



les visites



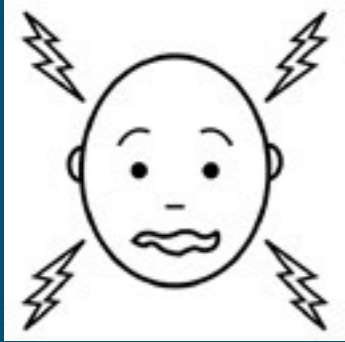
mes proches peuvent me rendre visite tous les jours
de préférence entre 12 heures et 20 heures



une personne peut manger avec moi
le repas est payant
je fais la demande à l'équipe



une personne peut dormir dans ma chambre



et si j'ai mal

si j'ai mal

je dois le dire au personnel

il peut m'aider



le personnel peut soigner ma douleur





mon dossier médical est protégé

mon dossier médical est protégé
il est confidentiel



mon dossier peut être informatisé
je peux dire non





mes droits charte de la personne hospitalisée

mes droits sont écrits dans la charte de la personne hospitalisée

je peux choisir l'hôpital où je me fais soigner



l'hôpital m'assure le meilleur accueil et les meilleurs soins





mes droits charte de la personne hospitalisée

les soignants me parlent de ma santé et me demandent mon avis



si je ne peux pas donner mon avis
ma personne de confiance peut parler à ma place



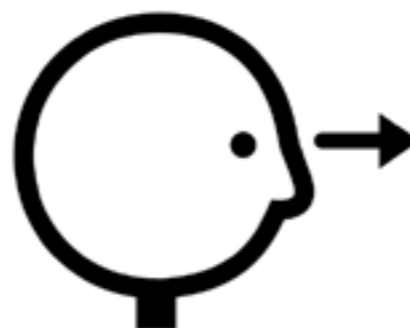



mes droits charte de la personne hospitalisée

le personnel de l'hôpital doit respecter mon intimité
ma tranquillité
ma vie privée



si je veux accéder à mon dossier médical
je fais une demande par écrit à l'hôpital



INFORME MÉDICO 
Don <i>Pedro Alonso</i>
especialista en medicina general, con Nº de Colegiado <i>32706</i>
HAGO CONSTAR
Que Doña <i>Ana Salgado</i>
ha superado la prueba médica a la que ha sido sometida a fecha <i>26/04/2010</i>
Firma <i>firma</i>





mes droits charte de la personne hospitalisée

la loi dit que je peux choisir ma personne de confiance avant chaque hospitalisation
la personne de confiance peut m'accompagner pour voir le médecin
elle peut m'aider à décider pour ma santé



on me demande toujours si je suis d'accord





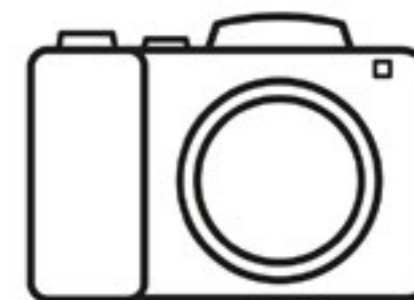
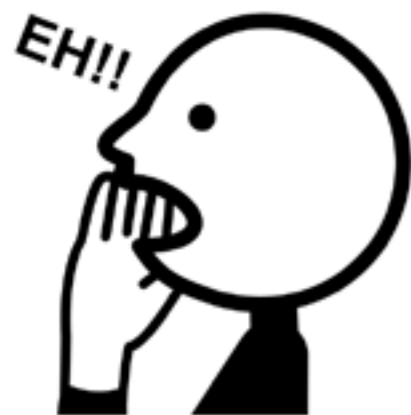
je dois respecter des règles

il est interdit de faire du bruit

il est interdit de fumer ou vapoter

il est interdit de boire de l'alcool

il est interdit de photographier ou filmer le personnel





on ne doit pas me faire cela

il est interdit de parler de moi sans moi

il est interdit de m'ignorer

il est interdit de me maltraiter

il est interdit de me mépriser

il est interdit de m'exclure



en cas de problème je le dis tout de suite au personnel de l'hôpital

à un proche et à la référente handicap

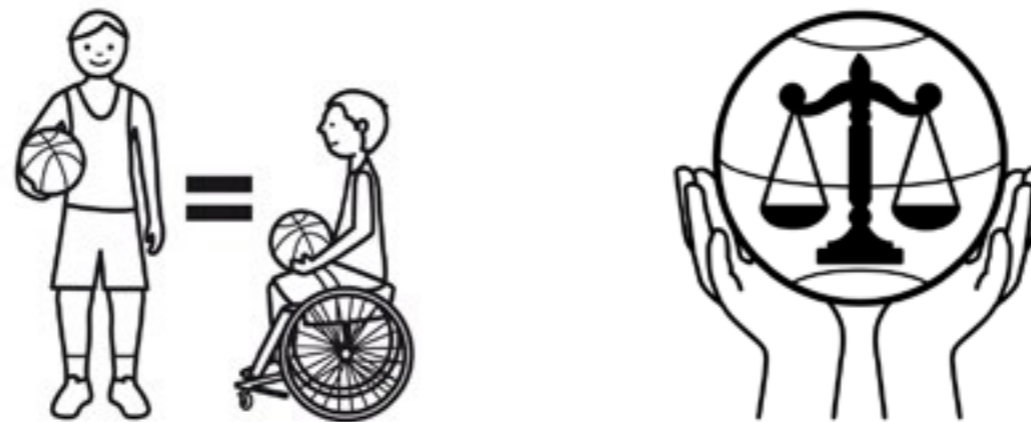


la commission des usagers



la commission des usagers se réunit régulièrement à l'hôpital
elle sert à

- veiller au respect de mes droits
- améliorer la qualité de mon accueil et de ma prise en soin



en cas de problème je peux dire ce qui ne m'a pas plu à la commission des usagers
j'envoie un courrier à

centre hospitalier d'qru commission des usagers bp 31125 73011 chambéry

ou j'envoie un e-mail à relations.usagers@ch-metropole-savoie.fr



content ou pas content

l'hôpital veut connaître mon avis

je peux remplir le questionnaire de satisfaction

quand il est rempli je le donne

au personnel du service

ou je l'envoie à la référente handicap

Centre hospitalier Métropole Savoie

400 faubourg Maché – Bâtiment le Tétras 2e étage

Direction qualité et relation avec les usagers

Référent handicap – BP 31125 – 73011 CHAMBERY

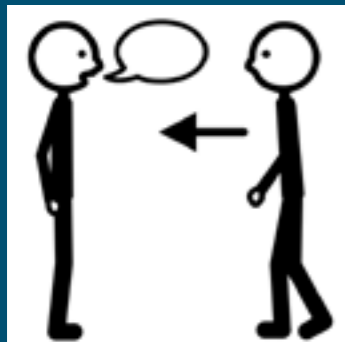


madame
monsieur

vous venez d'être hospitalisé (e)
nous souhaitons connaître votre avis
sur votre séjour à l'hôpital
ce questionnaire est rapide et anonyme
vos réponses sont importantes
elles permettent de nous améliorer
n'hésitez pas à demander de l'aide
pour répondre aux questions
si vous en ressentez le besoin

Ce document est écrit en Facile à lire et à comprendre (FALC).

CENTRE HOSPITALIER METROPOLE SAVOIE - BP 31125 - 73011 CHAMBERY
0478 - 862000 - 2018 - V2 www.ch-metropole-savoie.fr



comment venir à l'hôpital

l'hôpital se trouve place lucien biset à chambéry

pour venir à l'hôpital je peux prendre les bus des lignes **A **C** **D** **3****

les arrêts de bus s'appellent **hôpital chambéry ou **hôpital biset****

arrêt hôpital chambéry



A inseec / universite jacob

D chamoux / plaine des sports

arrêt hôpital biset



C la motte de gaulle / challes les eaux centre

3 landiers nord / st baldoph champet