

# LIVRET D'ACCUEIL

HOPITAL  
DE JOUR

ONCO-  
HÉMATOLOGIE

Accueil :  
04 79 26 80 80

Service  
d'Onco-Hématologie:  
04 79 26 80 06

[www.medipole-de-savoie.fr](http://www.medipole-de-savoie.fr)



300 Avenue des Massettes  
73 190 CHALLES LES EAUX

# SOMMAIRE

## PRESENTATION / ORGANISATION DU MEDIPOLE

Description de l'établissement

P3



## VOTRE SÉJOUR

L'hôpital de jour d'onco-hématologie

P4

Le dispositif d'annonce

P5

Le déroulement de votre traitement

P6

Les soins de support

P7

La recherche clinique

P9

La personne de confiance/à prévenir

P10



## INFORMATIONS DIVERSES

Guide pratique pour votre séjour

P11

Règles d'or de l'identitovigilance

P12

Vos droits et devoirs

P13

La charte comportementale du patient

P14

Le contrat d'engagement douleur

P15

Notre engagement qualité

P16

Le questionnaire de satisfaction

P18



**Vous allez être hospitalisé(e) au Médipôle de Savoie.**

**Nous vous demandons de lire attentivement le livret d'accueil**

# BIENVENUE

**Nos valeurs**

**Écoute**

**Solidarité**

**Progrès**

Pour faciliter votre séjour, il est important de lire avec attention ce livret qui a été réalisé pour vous fournir toutes les informations utiles et nécessaires concernant les formalités d'admission, de séjour et de sortie.

Nous sommes à votre disposition dans une relation de respect réciproque, n'hésitez pas à nous solliciter et à faire part de vos remarques et suggestions à toutes nos équipes.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le directeur

**Innovation**

**Respect**

**Dynamique**

**Qualité**

## QUELQUES CHIFFRES

**130**

Praticiens  
dont **60**  
chirurgiens.

**8** Urgentistes.

**4** Onco-hématologues.

**1** Médecin Soins Palliatifs.

**19** Médecins  
Anesthésistes-Réanimateurs.

**1** Médecin SSR réadaptation.

**450**

Salariés et  
**150** Collaborateurs  
salariés des Médecins.

**1** Médecin pour le service de médecine.

**1** Médecin SSR gériatre.

**266** Lits d'hospitalisation.

**10** Lits de médecine  
à orientation palliative.

**50**

Cabinets de consultations  
regroupant différentes spécialités  
chirurgicales et médicales  
(cardiologues, angiologues,  
oncologues, endocrinologues,  
médecins du sport).

**15** Salles opératoires.

**28 000**

Interventions Chirurgicales  
par an dont 16 000 en  
Chirurgie Ambulatoire.

**6 500**

séances de Chimiothérapie  
par an autour d'une équipe  
pluridisciplinaire qualifiée.

**1** Laboratoire de 480 m2.

**1** Un service des Urgences ouvert  
24h/24, 365 jours par an et recevant  
plus de 22 000 patients par an.

**1** Un service de Soins de Suites et Réadaptation (SSR) (en hospitalisation de jour ou complète) accueillant les patients de post chirurgie et de pathologies médicales de l'établissement ou d'autres structures de la région.

**1** Unité d'Imagerie (Scanner, IRM,  
radiologie).

# L'HÔPITAL DE JOUR D'ONCO-HÉMATOLOGIE

## LA SITUATION DE L'HDJ

L'HDJ d'onco-hématologie est situé au RDC du Médipôle

L'accès au service se fait par l'entrée principale, à gauche de l'accueil des patients

## L'ÉQUIPE MÉDICALE D'ONCO HÉMATOLOGIE

Dr Rebischung : oncologue

Dr Mille : oncologue

Dr Corm : hématologue

Dr Sénécal : hématologue



## LE FONCTIONNEMENT DE L'HDJ

L'HDJ est ouvert de 8h à 17h30 du lundi au vendredi.

L'HDJ est fermé la nuit, les samedis et les dimanches mais peut être ouvert ponctuellement les jours fériés



## LES LOCAUX

L'HDJ est composée de:

- 20 places dont 7 chambres seules,
- Chaque chambre est équipée d'un petit cabinet de toilette (WC avec un lavabo,)
- Les chambres seules sont équipées d'un lit, alors que les chambres à plusieurs places sont équipées de fauteuils spécifiques et confortables en adéquation avec la prise en charge de l'HDJ de chimiothérapie,
- Un secrétariat, installé à l'entrée du service réalise les admissions des patients,
- Une unité de reconstitution des cytotoxiques, sous la responsabilité des pharmaciens, qui est intégrée au service,
- Un bureau de consultation d'annonce paramédical, un bureau médical / IDE / pharmaciens
- Un local «bien être» pour les soins de support tels que l'hypnose et le shiatsu,...
- Un office alimentaire, des locaux de rangement, une zone de stockage des déchets



# LE DISPOSITIF D'ANNONCE EN CANCÉROLOGIE

L'objectif du dispositif est de vous faire bénéficier d'une prise en charge de qualité dès le moment de l'annonce de votre maladie.

Le dispositif d'annonce prévoit différents temps de discussion et d'explication sur la maladie et les traitements afin de vous apporter une information adaptée, progressive et respectueuse :

- Un temps médical comprenant l'annonce du diagnostic et la proposition de traitement,
- Un temps d'accompagnement soignant pour vous permettre ainsi qu'à vos proches de compléter les informations médicales reçues, de vous informer de vos droits et de vous proposer les soins de support (psychologue, diététicienne, esthéticienne, hypnothérapeute, assistante sociale, prise en charge de la douleur, atelier bien-être, activité physique adaptée...)
- Un temps d'articulation avec la médecine de ville : il est indispensable que votre médecin traitant soit informé en temps réel et en particulier dès la prise en charge hospitalière

## CONSULTATION D'ANNONCE MÉDICALE

Elle correspond à une ou plusieurs consultations dédiées à l'annonce du diagnostic de cancer, puis à la proposition d'une stratégie thérapeutique définie lors de la réunion de concertation pluridisciplinaire (RCP). Le projet thérapeutique vous est présenté et expliqué, il doit être compris et accepté.

A l'issue de cette consultation un programme personnalisé de soins (PPS) vous est remis.

## CONSULTATION D'ANNONCE INFIRMIÈRE

Elle vous est proposée après la consultation médicale d'annonce et est organisée par les infirmières de l'hôpital de jour d'onco-hématologie. Elle est totalement centrée sur vous et vos proches pour vous permettre d'exprimer les questions et les craintes concernant la maladie, la chirurgie et les traitements. Vous reprenez avec l'infirmière les informations qui vous ont été données, l'infirmière pouvant vous apporter des précisions et revenir sur les différentes phases du traitement, les effets secondaires et les différents moyens de prévention, les différents matériels et leur fonctionnement (chambre implantable, pompe d'application des chimiothérapies...). Elle pourra vous faire visiter le service de chimiothérapie, et vous orienter vers les soins de support adapté.

Les consultations d'annonce infirmière ont lieu tous les jours de 14h à 16h sur rendez-vous.

Pour ce faire, veuillez téléphoner au 04 79 26 80 06 du lundi au vendredi.

## L'INFIRMIÈRE COORDINATRICE DU PARCOURS COMPLEXE DE SOINS

Cette infirmière expérimentée en onco-hématologie réalise un suivi personnalisé de certains patients en difficulté à chaque étape de la maladie, en favorisant le lien entre les intervenants hospitaliers et extra hospitaliers (médecin traitant, infirmiers libéraux...). Il est indispensable que votre médecin traitant soit informé en temps réel et en particulier dès la prise en charge hospitalière.

Elle travaille avec l'équipe médicale et tout particulièrement avec l'onco-hématologue responsable de votre prise en charge et l'équipe paramédicale de l'hôpital de jour ou du service de médecine. Ses missions sont centrées sur le patient à la recherche des éventuelles effets secondaires des traitements anti cancer, à la planification et à la coordination de son parcours ainsi qu'à l'accompagnement psycho social du patient et de sa famille. Elle peut également orienter les patients vers les différents soins de support.

Vous pouvez rencontrer Mme VIALE sur rendez-vous les Mardis et Jeudis de 9h à 16h30 en téléphonant au 04 79 26 90 91.

# DÉROULEMENT DE VOTRE TRAITEMENT

## LA VEILLE OU L'AVANT-VEILLE DE VOTRE TRAITEMENT

**Vous devez faire une prise de sang dans le laboratoire de votre choix ou avec une infirmière à domicile.**

Les résultats seront transmis par fax ou par une boîte mails sécurisée à l'oncologue et à l'équipe paramédicale:

- Si les résultats ne permettent pas de faire le traitement, vous serez prévenus par l'infirmière de l'hôpital de jour ou par le secrétariat d'oncologie et un nouveau rendez vous sera organisé,
- Si les résultats permettent de réaliser les traitements, aucune confirmation ne vous sera donnée et vous pourrez vous présenter dans le service à l'heure convenue.

## LE JOUR DU TRAITEMENT

Vous pouvez venir seul ou accompagné d'un membre de votre famille ou d'un ami. Il n'est pas nécessaire de venir en avance. Pour vous assurer une bonne qualité de prise en charge, nous vous recommandons d'ajouter 2h à la durée théorique de votre traitement : ceci vous permettra d'aborder votre hospitalisation de jour en toute sérénité. Il n'est pas nécessaire de venir à jeun, vous pouvez prendre votre traitement personnel habituel. Pour recevoir votre traitement, prévoyez des vêtements confortables qui se déboutonnent sur le devant, afin de favoriser l'accès à votre site de ponction.

Si votre traitement est prévu l'après-midi, merci de confirmer votre venue le jour même avant 11h pour une question d'organisation.



## A VOTRE ARRIVÉE DANS LE SERVICE

Présentez vous à l'accueil avec votre pièce d'identité et votre carte vitale. Un bracelet d'identification vous sera posé sur le poignet et vous serez installé dans votre chambre, en lit ou en fauteuil.

Votre chambre est attribuée par les soignants en fonction des exigences requises par les traitements. Il est tenu compte de vos préférences chaque fois que cela est possible.



## DURANT VOTRE SÉJOUR

Une bouteille d'eau est à votre disposition dans votre chambre. A partir de 12h, un repas chaud ou froid vous sera servi.



## LORS DE VOTRE DÉPART

Avant de partir, n'oubliez pas de passer à l'accueil pour récupérer votre prochain rendez vous, votre bon de transport et votre carte vitale.

## LE BON DE TRANSPORT

Selon les dispositions de la Sécurité Sociale relatifs aux bons de transport (Décret n°2011-258 du 10 mars 2011 et arrêté du 01 avril 2011) :

**Pour les consultations et lors de la sortie d'hospitalisation, la prise en charge du transport médicalisé n'est acceptée que si une incapacité est avérée.**

L'application de la nouvelle mesure met fin à la prise en charge systématique des transports pour les patients même en ALD\* lorsque leur mobilité ne le justifie pas.

# LES SOINS DE SUPPORT

Les soins de support visent à améliorer votre qualité de vie et votre confort pendant votre maladie.

N'hésitez pas à solliciter un rendez-vous auprès de l'équipe du service de l'HDJ pour rencontrer nos professionnels. Vous pouvez également téléphoner au 04 79 26 80 06 du lundi au vendredi.

## CONSULTATION DOULEUR = INFIRMIÈRE RESSOURCE DOULEUR

La prise en charge de la douleur est une priorité, la douleur n'existe pas sans raison.

Cette prise en charge est gérée par une équipe pluridisciplinaire dont une infirmière et une pharmacienne formées et qualifiées et une hypnothérapeute. Elles sont à votre écoute afin de gérer au mieux votre douleur, votre qualité de vie, et votre bien-être.

**Mme DUFFAUD DURAND, Infirmière Ressource Douleur : présente les mercredis après-midi en HDJ d'onco hématologie et sur demande tous les autres jours de la semaine.**

## CONSULTATION HYPNOSE

L'hypnose permet d'améliorer la qualité de la prise en charge de la douleur, de réduire l'anxiété et les effets secondaires liés à la chimiothérapie. L'hypnothérapie ne guérit pas le cancer mais ouvre des horizons de bien-être.

**Mme BUGLI, hypnothérapeute présente le mercredi de 8h30 à 11h30 sur rendez-vous.**

**Mme CORREARD, infirmière de l'HDJ, également diplômée en hypnose thérapeutique, est disponible le lundi de 13h à 16h sur rendez-vous.**

## CONSULTATION ASSISTANTE SOCIALE

Vous pouvez rencontrer l'assistante sociale au cours de votre traitement ou de votre hospitalisation. Elle peut vous accompagner dans vos démarches administratives (ouverture de droits, mise en place d'un plan d'aide à domicile, aide financière...) et vous orienter vers les partenaires adaptés à votre problématique.

**Mme VESTRI, présente tous les jours de 9h à 17h30 sur rendez-vous (sauf le vendredi après midi).**

## CONSULTATION DIETETIQUE

Si vous avez des problèmes nutritionnels (perte de poids, dénutrition, prise de poids, troubles digestifs, ...), des difficultés à vous alimenter (perte d'appétit, perturbation du goût ou de l'odorat, difficultés pour avaler, nausées ...) ou si vous souhaitez des conseils sur l'équilibre alimentaire, vous pouvez contacter : **Mme VINCENT, présente tous les jours sauf le mercredi après-midi.**

## CONSULTATION ET SOINS D'ESTHÉTIQUE / REFLEXOLOGIE PLANTAIRE

Les traitements de chimiothérapie et leurs effets secondaires peuvent affecter votre image corporelle.

Les soins esthétiques, avec conseils de maquillage, de soins de peau, d'ongles... visent à améliorer votre quotidien.

Des soins de reflexologie plantaire pourront également vous être proposés.

**Vous pouvez rencontrer la socio-esthéticienne sur RDV le mardi, mercredi et jeudi.**

# LES SOINS DE SUPPORT

## CONSULTATION PSYCHOLOGIQUE

Vous pouvez rencontrer Mme PASCAL et Mme RATEL PECCOZ, psychologues, présentent sur la semaine. Elles pourront vous écouter, vous soutenir et vous aider à verbaliser vos difficultés face à la maladie. N'hésitez pas à les contacter ou prendre rendez-vous par les membres de l'équipe.

## CONSULTATION D'ONCO SEXOLOGIE

Le cancer et ses traitements peuvent avoir d'importantes conséquences sur la sexualité. Par pudeur ou pour d'autres raisons, il arrive que certain(e)s n'osent pas poser des questions et ne parviennent pas à trouver les mots pour parler de ce qui les concerne. Médecin sexologue, thérapeute de couple et présidente de la Fédération Française de Sexologie et de Santé sexuelle, le Dr CARBALLEDA est présente un vendredi matin par mois de 8h30 à 12h30. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'équipe d'HDJ.

## CONSULTATION STOMATHÉRAPEUTE

L'infirmière qualifiée en stomathérapie possède des compétences spécifiques, elle apporte son aide aux patients porteurs de dérivations digestives et/ou urinaires, de fistules ou souffrant de troubles de la continence urinaire ou fécale.

Cette infirmière peut également vous donner des conseils sur les prothèses mammaires. Vous pouvez prendre RDV avec Mme BERTHUREL au 04.79.26.80.80 poste 33.58 tous les mardis de 8h à 14h30.

## CONSULTATION AROMATHERAPIE AVEC LE SOUTIEN INSTITUTIONNEL DU LABORATOIRE ROCHE

La diffusion d'huiles essentielles peut vous être proposée au cours de votre traitement.

Elles permettent de réduire certains effets secondaires de la chimiothérapie, de créer un environnement favorable au bien-être physique et émotionnel et à la relaxation.

Une infirmière, diplômée en aromathérapie, est présente tous les jours de la semaine sur demande, pour répondre à vos questions, vous conseiller et tester les huiles au cours d'un atelier aromatique.

## ATELIER BIEN-ÊTRE

Lors d'une chimiothérapie, la chute des cheveux est l'un des effets secondaires les plus contraignants et les plus difficiles à vivre pour les patients.

Afin de faire face à ce changement, Mme GARCIN, coiffeuse du salon « De Vous à Nous » à Chambéry tient une permanence au Médipôle le lundi et mercredi matin pour vous prodiguer des soins et des conseils : soins et massages du cuir chevelu, conseils pour les cheveux et perruques ...

## ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTÉES

L'activité physique adaptée a de nombreux effets bénéfiques sur la santé qui s'observent pendant et après la phase de traitement chez les patients atteints de cancer. L'exercice physique améliore la qualité de vie, l'anxiété, la dépression, le sommeil, l'image du corps et le bien-être. Il peut également contribuer à faire diminuer la fatigue des patients et réduire le taux de récurrence du cancer du sein.

Un cours d'activité physique adaptée est organisé tous les lundis à 17h au Médipôle de Savoie par un professeur diplômé de l'association Siel Bleu (Sport Initiative Et Loisirs). L'accès est totalement ouvert à tous les patients de l'HDJ d'onco hématologie.

# LA RECHERCHE CLINIQUE

La recherche clinique et l'innovation dans les établissements de santé sont essentielles pour le développement du progrès médical afin d'améliorer l'efficacité, la qualité et la sécurité des soins

## QU'EST CE QUE LA RECHERCHE CLINIQUE ?

Une recherche biomédicale se définit comme « une recherche organisée et pratiquée sur l'être humain en vue du développement des connaissances biologiques et médicales ».

Quand on parle de recherche clinique, on pense généralement à l'essai de nouveaux médicaments. Mais elle ne se limite pas à cela. Il existe plusieurs phases de recherche :

- La phase I a pour but d'évaluer la tolérance de la molécule sur l'organisme.
- La phase II permet d'évaluer la tolérance et l'efficacité de la molécule.
- La phase III a pour but d'apporter la preuve de l'intérêt thérapeutique du produit testé et son absence de nocivité.
- La phase IV se déroule après la mise sur le marché du médicament. Elle permet d'évaluer tout au long de la vie du médicament, le rapport bénéfice / risque en condition réelle d'utilisation.

## PARTICIPER À UN PROJET DE RECHERCHE

Dans le cadre de votre prise en charge, un médecin, que l'on appelle médecin investigateur, peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale portant sur l'évaluation d'un médicament, d'un dispositif médical ou d'une stratégie thérapeutique de la maladie qui vous concerne.

Le médecin investigateur vous donnera toutes les informations relatives au protocole et vous aurez un délai de réflexion ou vous pourrez décider ou non de participer à l'étude. La participation à un essai clinique se fait sur la base du volontariat, le refus d'y participer est un droit. Si vous décidez d'accepter l'essai thérapeutique, votre consentement libre et éclairé sera recueilli par écrit.

Contact : Bureau de Recherche clinique – 04.79.26.90.92 – [recherche.clinique@medipole-de-savoie.fr](mailto:recherche.clinique@medipole-de-savoie.fr)



# FICHE DE DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE ET D'UNE PERSONNE A PRÉVENIR



## A REMPLIR IMPÉRATIVEMENT

Pendant votre séjour, vous avez la possibilité de désigner par écrit :

- Une personne à prévenir : nous devons pouvoir lui téléphoner en cas d'urgence,
- Une personne de confiance (qui peut être la même ou une autre) : elle peut être présente à vos côtés et être consultée dans la mesure où vous ne pourriez pas exprimer votre volonté ou recevoir les informations relatives à votre prise en charge.

Je soussigné(e),

NOM : ..... Prénom(s) : ..... NOM de naissance : .....

Date de naissance : ...../...../.....

Adresse : .....

Téléphone(s) : .....

Admis(e) au sein de l'établissement à compter du ...../...../.....

Je ne souhaite pas désigner de personne de confiance

Je souhaite désigner une personne de confiance :

NOM : ..... Prénom(s) : ..... NOM de naissance : .....

Date de naissance : ...../...../.....

Adresse : .....

Téléphone(s) : .....

J'informerais de cette désignation l'intéressé(e) et m'assurerai de son accord.

J'ai été informé(e) que cette désignation peut être supprimée à tout moment par écrit.

Je souhaite désigner une personne à prévenir en cas d'urgence :

NOM : ..... Prénom : .....

Téléphone(s) : .....

Fait à : .....

Le : ...../...../.....

Signature du patient :

# GUIDE PRATIQUE POUR VOTRE SÉJOUR

Les différents personnels sont identifiés par leur prénom et leur fonction sur leur blouse.

## OBJETS DE VALEUR / BIJOUX

### DANS L'ÉTABLISSEMENT

Ne pas venir en HDJ avec des objets de valeur, des sommes d'argent importantes, chéquier ou carte bancaire.

L'établissement ne sera pas tenu responsable des pertes ou vols durant le séjour. En cas d'impossibilité, il est expressément demandé de solliciter le dépôt d'objets ou de valeurs auprès du responsable du service. Il vous sera délivré un reçu.

## TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur couleur avec télécommande, recevant la TNT. Elle est mise gracieusement à votre disposition.

## INTERNET

Un accès internet est à votre disposition sur demande gratuitement lors de votre traitement.

## PARKING

Le Médipôle de Savoie décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation. Veuillez à ne laisser aucun objet de convoitise apparent. Le parking est entièrement gratuit.

## SILENCE

Il constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

## SÉCURITÉ INCENDIE

Nous vous demandons de suivre les consignes de sécurité affichées dans chaque service et consulter le plan d'évacuation affiché à chaque niveau. Elles sont affichées dans les couloirs et les chambres pour que chacun puisse en prendre connaissance dès son arrivée.

## BOISSON

Des distributeurs automatiques de boissons, biscuits, chocolats..., sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

## LIEU DE CULTE

Le respect de votre liberté de conscience constitue une règle fondamentale. Les coordonnées des différents cultes sont disponibles à l'accueil. Une salle de recueillement est accessible au 3ème étage.

## PHOTOS

Les photographies et les films sont **interdits** au sein de l'établissement.

# RÈGLES D'OR DE L'IDENTITOVIGILANCE ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

## PIÈCES D'IDENTITÉS

Lors de votre admission, l'établissement vous demande de fournir une **pièce d'identité officielle** afin d'enregistrer correctement votre identité et garantir votre sécurité.

Les pièces d'identités officielles que vous pouvez nous fournir sont :

- La carte d'identité nationale
- Le passeport
- Le titre de séjour



## INFORMATIONS

Dès votre arrivée dans le service d'hospitalisation, un bracelet d'identitovigilance vous sera posé autour d'un des deux poignets. Sur ce bracelet figure votre nom de naissance, votre nom d'usage (époux-épouse), votre prénom et votre date de naissance. Il est important que ces informations soient exactes. A vous de les vérifier dès la pose du bracelet.

## PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité, elle se traite. Une équipe pluridisciplinaire compose le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). L'équipe opérationnelle douleur est une équipe pluridisciplinaire se déplaçant au sein des unités de soins.

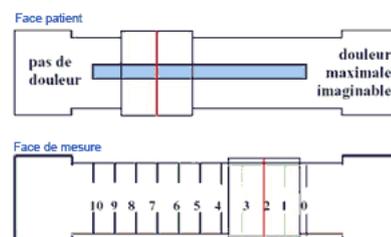
Elle intervient de manière transversale sur demande des équipes médicales et/ou paramédicales pour conseil et soutien face à des situations cliniques complexes. L'objectif de cette équipe est la mise en place d'une stratégie d'amélioration de la prise en charge de la douleur au Médipôle de Savoie.

Une formation régulière des équipes médicales et paramédicales aux techniques les plus récentes est réalisée au sein de l'établissement.

Les équipes médicales et soignantes du Médipôle de Savoie s'engagent à prendre en charge votre douleur. Vous avez mal ou peur d'avoir mal, il est nécessaire d'**Evaluer et de Soulager** votre douleur.

## EVALUER

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, il est donc possible d'en mesurer l'intensité en notant votre douleur sur une échelle de 0 à 10 via une réglette. Votre douleur sera évaluée régulièrement pour adapter au mieux votre traitement antalgique.



## SOULAGER

Selon l'évaluation de votre douleur, des antalgiques, (médicaments qui soulagent la douleur) pourront vous être administrés. Les douleurs même sévères, peuvent être traitées de différentes façons :

- Par des traitements médicamenteux comme des antalgiques, des anti-inflammatoires ou des morphiniques,
- Par des méthodes non médicamenteuses comme la relaxation, des massages, un soutien psychologique, ou par hypnose...



## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Médipôle de Savoie s'engage dans le respect des règles de protection des données personnelles conformément aux dispositions du règlement européen 2016/679 du 27/04/2016. Toutes les informations recueillies lors de votre séjour à la clinique sont enregistrées dans notre système d'information sécurisé pour assurer la constitution de votre dossier médical. A cet effet, lors de votre admission au sein du Médipôle, vous serez invité à remplir le formulaire « Clause d'autorisation de collecte et de traitement de données à caractère personnel », afin que nous puissions procéder à votre prise en charge.

Ces données sont destinées aux professionnels de santé de la clinique qui interviennent pour assurer la qualité et la continuité de votre prise en charge médicale, ainsi qu'aux professionnels habilités à traiter les informations nécessaires à la facturation et au remboursement de vos soins au sein de la clinique par les organismes d'assurance maladie obligatoires et complémentaires.

Le recueil des informations à caractère personnel lors de votre admission est une formalité nécessaire pour être pris en charge afin de garantir la sécurité de votre séjour et des soins personnalisés de qualité, ainsi que le financement de vos prestations par les organismes d'assurance maladie et complémentaire. Une éventuelle opposition entraînerait ipso facto une impossibilité de vous accueillir et d'assurer cette prise en charge.

Ces informations à caractère personnel seront conservées avec vos données de santé au sein de votre dossier patient sécurisé, dans le respect de la réglementation en vigueur issue du Code de la Santé Publique, et notamment de l'article R 1112-7 qui pose le principe d'une obligation de conservation des données de santé pendant au moins 20 ans à compter de votre dernier passage dans notre établissement.

Conformément aux dispositions du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données personnelles recueillies par la clinique pour votre séjour et faire procéder à toute rectification, effacement, limitation ou opposition de traitement, ou exercer votre droit à la portabilité de vos données, en contactant le DPO par mail : [dpo@medipole-de-savoie.fr](mailto:dpo@medipole-de-savoie.fr), dans le cadre des limites et obligations assumées par l'établissement fixées par le code de la santé publique.

La CDU (Commission Des Usagers) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. De plus, elle recommande à l'établissement des mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leur proches.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez exprimer oralement à l'encadrement de soins de votre unité ou par écrit vos griefs à la Direction de l'établissement.

Le directeur est le responsable des relations avec les usagers. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU, un représentant des usagers, qui pourra vous recevoir, vous et votre famille éventuellement.

Enfin, si les réponses apportées par la Direction ne vous ont pas satisfait, vous pourrez vous adresser à la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) et/ou engager un recours au Tribunal de Grande Instance (TGI).

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si vous êtes majeur(e), vous pouvez vous-même écrire vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

Ces « directives anticipées » quant à votre fin de vie permettront au médecin de s'y conformer. Toutefois le médecin reste libre d'appliquer ou non les orientations que vous aurez définies, en fonction de la situation concrète à laquelle le médecin est confronté et notamment aux évolutions des connaissances médicales.

Ce document, valable 3 ans, doit être daté et signé. Cependant, vous pouvez le modifier à tout moment, quand vous le souhaitez. Vous pouvez également décider d'annuler vos directives.

Afin que vos souhaits soient bien connus de l'ensemble de l'équipe médicale, vous pouvez demander au médecin à qui vous confiez vos directives anticipées de les insérer dans votre dossier médical.

## ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Il vous est possible d'accéder à votre dossier médical. Il peut vous être communiqué soit directement sur demande écrite à la Direction accompagnée d'une copie de votre carte d'identité, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également le consulter sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

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



# 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



**1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



**2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



**3** L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



**4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**5** Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



**6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



**7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



**8** La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



**9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



**10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



**11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# VOS DEVOIRS

Nous vous rappelons que vous avez des Droits mais aussi des Devoirs... Vous allez côtoyer d'autres patients et des professionnels de santé. Il est indispensable que ce séjour soit le plus agréable possible, pour cela vous devez avoir une attitude qui rendra la vie commune aussi agréable que possible : Respect, Politesse, Convivialité, Solidarité...

## 1. RÈGLES DE RESPECT

Usez avec discrétion des appareils de radio, téléviseur, baladeur, portable...

- Evitez les conversations trop bruyantes,
- Evitez les visites en groupe (pas plus de deux de personnes par chambre),
- Respectez les mesures d'hygiène et les consignes de sécurité.

## 2. RÈGLES DE SAVOIR-VIVRE

Ne laissez aucun objet apparent dans votre chambre ; l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.

- Ne détériorez pas les locaux, ni le matériel mis à votre disposition,
- Soyez ponctuel lorsque vous avez un rendez-vous pour une consultation et lors de votre admission,
- Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs, les personnels.

## 3. RÈGLES D'HYGIÈNE

Les règles d'hygiène revêtent une importance particulière.

- Une Hygiène corporelle satisfaisante pour vous et votre entourage est nécessaire (Prendre une douche par jour, se laver les mains au savon en sortant des toilettes, utiliser le gel hydro alcoolique, veiller à une bonne hygiène bucco-dentaire...).

## 3. RÈGLES DE SÉCURITÉ

Pour la sécurité de tous il est interdit :

- De fumer dans l'établissement (Décret n°2006-1386 du 15 Novembre interdit et réprime l'usage du tabac dans les lieux affectés à l'usage collectif),
- D'apporter ou se faire apporter de la nourriture, boissons, boissons alcoolisées,
- D'introduire des animaux dans l'établissement.



Dans le contexte actuel, nous demandons aux patients et à leurs accompagnants de ne pas laisser vos sacs sans surveillance en dehors de votre chambre, dans l'établissement.

Si vous constatez quelque chose d'anormal (Sac ou carton abandonné, des comportements suspects), veuillez prévenir l'équipe soignante ou les professionnels de l'accueil.

Nous sommes tous concernés pour assurer notre sécurité.

# NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Dans le hall d'accueil, un panneau réservé au public délivre une information de synthèse :  
Scores et indicateurs qualité / infections nosocomiales / Classements / Structure des instances.

## NOTRE POLITIQUE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Le Médipôle de Savoie met en œuvre un programme de gestion et de prévention des risques visant à améliorer la sécurité des patients et des professionnels.

Elle participe également aux actions de préventions nationales. Différents membres du personnel et des praticiens de l'établissement remplissent des fonctions de vigilance : matériovigilance, pharmacovigilance, hémovigilance, identitovigilance.

## NOTRE POLITIQUE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

A l'entrée de chaque chambre sont affichées les consignes à respecter pour la lutte contre les infections nosocomiales. Le Médipôle de Savoie lutte activement contre les infections nosocomiales. Ces actions sont dirigées par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), qui est composé d'une équipe pluridisciplinaire travaillant en collaboration avec tous les services de la clinique, en vue de limiter le nombre d'infections.

## SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET HÉMOVIGILANCE

Le Médipôle de Savoie dispose de moyens permettant de limiter au maximum la prescription de transfusion sanguine. Les règles légales en matière de sécurité transfusionnelle sont appliquées.

L'établissement travaille en étroite collaboration avec l'EFS (l'Etablissement Français du Sang) de Chambéry. Un correspondant d'hémovigilance rassemble et diffuse les informations des établissements de référence, et anime les réunions du Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH).

## INSTANCES ET COMITÉS

Au sein du Médipôle de Savoie, 20 instances participent à la vie de la Clinique (CDU, CLUD, CLAN, CLIN...)

Elles sont composées de praticiens, de professionnels soignants et non soignants et de représentants des usagers, motivés par une thématique ou par la volonté de faire évoluer la structure ou la prise en charge du patient, en apportant leur contribution de savoir faire. Elles travaillent pour fournir des avis éclairés, réfléchis et documentés afin que leurs propositions et leurs actions, validées par la Direction, améliorent constamment la sécurité et la prise en charge des Patients. Leurs avis sont déterminants dans l'élaboration et dans la mise en œuvre du projet d'établissement, et dans l'évolution de celui-ci.

## UNE RÉFÉRENCE DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ

Le Médipôle de Savoie a passé avec succès sa visite de certification en 2016, classé A pour 6 ans, meilleure note du département.

La Haute Autorité de Santé a prononcé la certification de l'établissement dans son rapport final de mai 2017 disponible sur le site internet : <http://www.has-sante.fr>



Ce questionnaire est destiné à recueillir vos suggestions nous permettant d'améliorer les conditions d'hospitalisation. Vous pouvez le remettre le jour de votre départ, ou le cas échéant, le renvoyer par courrier. Il sera systématiquement transmis à la direction. Les synthèses des questionnaires de satisfaction sont affichées dans le hall d'accueil du Médipôle de Savoie.

NOM (facultatif) : ..... Prénom : ..... Date : .....  
 Votre Médecin : ..... Votre âge :  De 1 à 29 ans  De 30 à 59 ans  + de 60 ans

## COMMENT ÉVALUEZ-VOUS?

0 = Insatisfait    1 = Peu satisfait    2 = Satisfait    3 = Très satisfait    4 = Excellent

**0    1    2    3    4**

### ACCUEIL ADMINISTRATIF

Êtes-vous satisfait du délai d'attente avant l'installation dans la chambre ?

### SERVICE DE SOINS

Êtes-vous satisfait :

- De l'attention et de la disponibilité des infirmières ?
- De l'attention et de la disponibilité des médecins ?
- Du délai d'attente entre l'installation dans la chambre et les soins ?
- De la prise en compte de votre douleur ?
- De la prise en compte des effets secondaires de votre traitement ?
- De la qualité du repas ?
- De la propreté des locaux et du confort de la chambre ?

### DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

Êtes-vous satisfait :

- Du respect de la confidentialité des informations vous concernant ?
- Du respect des préférences alimentaires ?
- Du respect des croyances ?
- Du respect de l'intimité ?

### QUALITÉ DES SOINS DE SUPPORT

Avez vous bénéficié et êtes-vous satisfait :

- De la prise en charge par la diététicienne ?  OUI  NON
- De la prise en charge par la psychologue ?  OUI  NON
- De la prise en charge par l'assistante sociale ?  OUI  NON
- De l'accès à des soins d'esthétique ?  OUI  NON
- De l'aromathérapie ?  OUI  NON
- Des séances d'hypnose ?  OUI  NON
- Des séances de Shiatsu ?  OUI  NON

## DISPOSITIF D'ANNONCE

0 1 2 3 4

Êtes-vous satisfait :

- Du temps pris par le médecin lors de la 1ère consultation d'annonce ?  0  1  2  3  4
- De la clarté des informations générales délivrées par le médecin concernant :
  - La maladie ?  0  1  2  3  4
  - Les effets secondaires de vos traitements ?  0  1  2  3  4
  - Les traitements et examens que vous allez recevoir ?  0  1  2  3  4
- De cette consultation avec le médecin ?  0  1  2  3  4

Avez-vous rencontré l'infirmière de chimiothérapie avant le début des traitements ?  OUI  NON

Êtes-vous satisfait :

- Du temps pris par l'infirmière lors de la consultation d'annonce ?  0  1  2  3  4
- De la clarté des informations générales délivrées par le médecin concernant :
  - La maladie ?  0  1  2  3  4
  - Les effets secondaires de vos traitements ?  0  1  2  3  4
  - Les traitements et examens que vous allez recevoir ?  0  1  2  3  4
  - Les soins de support ?  0  1  2  3  4
- De cette consultation avec l'infirmière ?  0  1  2  3  4

Le programme personnalisé de soins vous a-t-il été remis ?  OUI  NON

Êtes-vous satisfait du programme personnalisé de soins ?  0  1  2  3  4

DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBALE DE VOTRE SÉJOUR (Note globale /10)

/10

## REMARQUES / SUGGESTIONS :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Merci de votre participation

Ce document peut être déposé à l'accueil du service ou envoyé.

MEDIPOLE DE SAVOIE  
300, avenue des Massettes  
73190 CHALLES-LES-EAUX