



Bienvenue



LIVRET d'accueil



1, place Auguste Muret - BP 101 - 05007 GAP CEDEX
Tél. 04 92 40 61 61

4, avenue de la Libération - 04200 SISTERON
Tél. 04 92 33 70 00

dg@chicas-gap.fr • www.chicas-gap.fr



LE GROUPEMENT HOSPITALIER de Territoire des ALPES du SUD



Approuvé par le Directeur Général de l'Agence régionale de santé de la région PACA, le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) des Alpes du Sud a été créé le 1^{er} juillet 2016 afin de répondre à la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

■ LES MEMBRES DU GHT

Le GHT réunit six centres hospitaliers :

- le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud de Gap-Sisteron, désigné établissement support du GHT ;
- le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon ;
- le Centre Hospitalier Buëch-Durance de Laragne ;
- le Centre Hospitalier d'Embrun ;
- le Centre hospitalier d'Aiguilles-Queyras ;
- le Centre Hospitalier Pierre Groues de Barcelonnette.

Les professionnels de ces établissements ont vu dans le GHT l'opportunité de consolider l'offre hospitalière publique de soins sur le territoire en garantissant une gradation des parcours de santé et un égal accès aux soins pour tous.

■ LE PÉRIMÈTRE

Conformément aux propositions de l'ARS PACA, le périmètre géographique du GHT correspond au département des Hautes-Alpes. Toutefois, le nord du département des Alpes de Haute Provence a également été intégré en raison de spécificités organisationnelles.





■ LES ORIENTATIONS MÉDICALES DU GHT

Depuis sa création, le GHT a défini une stratégie de coopération des six membres pour les prochaines années. Un projet médical et un projet de soins partagés ont ainsi été adoptés, faisant émerger six grands axes de travail :

- 1 Structurer sur le territoire des filières identifiées et reconnues de prise en charge des patients permettant un parcours de soins gradué et cohérent sur le plan somatique et psychiatrique.
- 2 Disposer de fonctions supports efficaces bénéficiant à tout établissement du territoire.
- 3 Favoriser une organisation efficace de la permanence des soins sur le territoire.
- 4 Garantir l'attractivité du territoire pour faciliter les recrutements médicaux, notamment dans les spécialités particulièrement concernées par les évolutions de la démographie médicale.
- 5 Mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins commune à tous les établissements.
- 6 Développer les liens de partenariat avec le Centre hospitalier universitaire (CHU) référent du GHT, l'Assistance publique des hôpitaux de Marseille, tout en conservant les collaborations existantes avec le CHU de Grenoble et le Centre de lutte contre le cancer régional, l'Institut Paoli Calmettes.

Sont concernées par ces orientations
les filières et les fonctions supports suivantes :

- URGENCES-SOINS CRITIQUES
- CHIRURGIE-ANESTHÉSIE
- MÉDECINE
- FEMME-ENFANT
- GÉRIATRIE

- PSYCHIATRIE
- PHARMACIE
- BIOLOGIE
- IMAGERIE
- INFORMATION MÉDICALE



	CHICAS Gap	CHICAS Sisteron	CHA Aiguilles en Queyras	CHEB Briançon	CHEB Embrun	CH Büech Durance/ Laragne	CH Barcelonnette
Établissement support du GHT	✓						
Laboratoire	✓	✓		✓			
Scanner	✓	✓		✓			
IRM	✓			✓			
TEP scan	✓						
Médecine nucléaire	✓						
Radiothérapie	✓						
SAMU	✓						
SMUR	✓	✓		✓			
Urgences	✓	✓		✓	✓		
Réanimation	✓						
Soins continus	✓			✓			
Maternité	✓			✓			
Médecine	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chirurgie	✓			✓			
Psychiatrie				✓		✓	
Soins de suite et réadaptation	✓	✓			✓	✓	✓
Soins longue durée	✓			✓	✓	✓	
EHPAD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MAS						✓	
Foyer d'accueil médicalisé			✓			✓	



■ LES PROJETS À COURT TERME

- La mise en place d'un pôle inter-établissement de gastro-entérologie.
- L'organisation en commun de la biologie médicale.
- Le déploiement de la télémédecine.
- L'utilisation d'un dossier patient informatisé (DPI) identique pour Gap-Sisteron, Embrun et Briançon.
- L'automatisation du circuit du médicament.
- Le développement de la Récupération Améliorée Après Chirurgie (RAAC).
- La mise en œuvre d'un GIE public-privé pour la gestion des 3 IRM du territoire.
- Le partenariat public-privé en médecine nucléaire.

■ LE MÉCÉNAT

En lançant une politique de mécénat, le GHT souhaite renouer avec une tradition philanthropique hospitalière remontant au VI^e siècle.

Grâce aux dons, chacun, particulier ou entreprise, peut devenir mécène et contribuer à la mise en œuvre de toute action dans les domaines de la santé, en faveur de l'humanisation de la prise en charge du patient, de la modernisation des équipements, ou de l'innovation. Les avantages fiscaux sont ceux réservés au Mécénat pour les entreprises et les particuliers par le Code Général des Impôts.

Les donateurs ont le choix de soutenir soit l'ensemble du GHT, soit un établissement en particulier, voire même de destiner leur don à un service ou un projet spécifique.



Bienvenue au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud Gap - Sisteron



Présentation	p. 8
• Les pôles	p. 10
• Les métiers de l'hôpital	p. 12
Votre admission	p. 14
Votre séjour	p. 18
Vos droits	p. 28
• Charte de la personne hospitalisée	p. 28
Vos obligations	p. 33
Votre sortie	p. 34
Dons d'organes	p. 35
Qualité & sécurité des soins	p. 36
Glossaire	p. 38
Plans des sites	p. 39



Le mot du DIRECTEUR

CHICAS Gap-Sisteron

Madame, Monsieur,

Le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud (CHICAS) vous accueille à un moment où votre état de santé ou celui de l'un de vos proches le nécessite.

Nous vous souhaitons la bienvenue ; l'ensemble des personnels médicaux, non médicaux, hospitaliers veillent à tout mettre en œuvre pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles.

Vous découvrirez à cette occasion le livret d'accueil qui a été réalisé à votre intention, dans le but de vous faire connaître l'offre de soins du CHICAS et de ses deux sites hospitaliers (Gap et Sisteron) et vous informer sur votre séjour, sur vos droits et obligations, et sur le fonctionnement général de l'établissement.

Les avis et suggestions dont vous nous ferez part, grâce à la contribution que vous apportez lors du remplissage du questionnaire de sortie, inclus dans le livret, ou de questionnaires de satisfaction nous permettront de poursuivre l'amélioration de la qualité de la prise en charge et des soins de tous ceux qui nous font confiance et se confient à nous.

Je vous en remercie et souhaite un prompt rétablissement à vous-même ou à votre proche.

Yann LE BRAS

*Directeur du Centre Hospitalier
Intercommunal des Alpes du Sud
de Gap-Sisteron*

■ LES MISSIONS DE L'HÔPITAL PUBLIC

L'hôpital assure le diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes et mène des actions de prévention et d'éducation à la santé. Il délivre les soins, le cas échéant palliatifs, avec ou sans hébergement, sous forme ambulatoire ou à domicile. Il participe à la coordination des soins en relation avec les membres des professions de santé exerçant en pratique de ville et les établissements et services médico-sociaux. Il participe à la mise en œuvre de la politique de santé et des dispositifs de vigilance destinés à garantir la sécurité sanitaire. Il mène une réflexion sur l'éthique liée à l'accueil et la prise en charge médicale.

Dans le cadre de ces missions l'hôpital garantit :

- l'égal accès à des soins de qualité ;
- la permanence de l'accueil et de la prise en charge, ou l'orientation vers un autre établissement ;
- la prise en charge aux tarifs fixés conformément à la réglementation.

■ LE CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DES ALPES DU SUD, UN ÉTABLISSEMENT DE RÉFÉRENCE

Établissement de référence de son territoire de santé, le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud répond aux besoins de santé de la population d'une partie des Hautes-Alpes et des Alpes-de-Haute-Provence ainsi que des touristes. Il participe de plein droit au service public et offre sur ses sites de Gap et de Sisteron :

- une permanence des soins 24 heures sur 24 ;
- un ensemble complet de services de haute technicité ;
- un personnel qualifié et compétent garant nuit et jour de votre sécurité ;
- une permanence d'accès aux soins de santé (PASS), comprenant notamment une permanence d'orthogénie, adaptée aux personnes en situation de précarité.

Il est géré par un directeur assisté d'un directoire associant la communauté médicale à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique d'établissement. Il dispose de l'autonomie juridique et financière.

Son conseil de surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de sa gestion

■ UN RÔLE ESSENTIEL DANS LA FORMATION DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Grâce au « Centre de Formation des Professionnels de Santé » (CFPS), l'établissement assure la formation des futurs professionnels aux fonctions d'infirmier (135 étudiants) et d'aide-soignant (40 élèves).

Par l'intermédiaire de son Centre d'Enseignement aux Soins d'Urgence (CESU), il assure également la formation de tous les professionnels de santé (ou autres) demandeurs d'une formation de première intervention ou de gestion de situations de crise.



Le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud Gap - Sisteron



184

Effectif
médical
au 1^{er} janvier 2020

1 481

Effectif
non médical
au 1^{er} janvier 2020

44 677

passages
aux urgences
en 2019

35 729

séjours
et séances
en 2019

Durant votre séjour, votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de professionnels compétents et attentifs, soucieux de la qualité et de la sécurité des soins pratiqués, et tenus à une obligation de discrétion et de confidentialité.

Le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud est organisé en six pôles d'activité médicale définis sur la base du projet médical. Les pôles sont transversaux entre les sites de Gap et de Sisteron. Un responsable, assisté de deux cadres, est nommé à la tête de chacun d'eux :

■ PÔLE CHIRURGIE

- Algologie
- Anesthésiologie
- Réanimation et soins continus polyvalents
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie de spécialités (ophtalmologie - oto-rhino-laryngologie - stomatologie)
- Coordination prélèvement organes et tissus

■ PÔLE FEMME - ENFANT

- Gynécologie
- Maternité-obstétrique
- Néonatalogie
- Pédiatrie
- Orthogénie

■ PÔLE PRESTATAIRE

- Biologie médicale
- Hémovigilance
- Hygiène hospitalière
- Imagerie médicale
- Information médicale et gestion des dossiers patients





■ PÔLE GÉRONTOLOGIE - PHARMACIE

- Médecine gériatrique
- Oncologie gériatrique
- Soins de suite et de réadaptation gériatrique Gap
- Neuro-psycho-gériatrie - Unité cognitivo-comportementale
- Évaluation et prévention
- Hébergement pour personnes âgées dépendantes Gap
- Hébergement pour personnes âgées dépendantes et PASA Sisteron
- Soins de longue durée et unité d'hébergement renforcée
- Pharmacie - Stérilisation - Rétrocession de médicaments aux patients ambulatoires

■ PÔLE MÉDECINE

- Addictologie
- Gastro-entérologie
- Hospitalisation à temps partiel de jour
- Médecine interne et cancérologie
- Médecine polyvalente (*Sisteron*)
- Médecine nucléaire
- Néphrologie et centre de dialyse
- Pneumologie
- Radiothérapie
- Soins de suite polyvalents (*Sisteron*)
- Soins de suite et de réadaptation polyvalents en hôpital de jour (*Sisteron*)
- Soins palliatifs et équipe mobile de soins palliatifs
- Hospitalisation à domicile
- Centre de vaccination - Centre gratuit d'information et de dépistage VIH et MST

■ PÔLE SOINS CRITIQUES

- SAMU 05 - Centre 15 - SMUR - Médecine d'Urgence - Hospitalisation de courte durée (*Gap*)
- SMUR - Médecine d'urgence - Hospitalisation de courte durée (*Sisteron*)
- Cardiologie
- Permanence d'accès aux soins de santé
- Centre d'enseignement aux soins d'urgence
- Unité sanitaire (*Maison d'arrêt de Gap*)



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE



Le personnel assurant votre prise en charge est composé de professionnels spécialisés, dont la qualification est validée par un diplôme, le plus souvent universitaire.

Un important investissement en matière de formation et de promotion, permet d'adapter le savoir-faire des équipes au progrès et aux nouvelles technologies.

Le croisement de compétences de plus de 150 métiers vous garantit une prise en charge efficace et sécurisée.

Dès votre entrée à l'hôpital, vous serez entouré d'une équipe compétente et dévouée. Les personnels des unités cliniques et médico-techniques portent un badge sur lequel sont inscrits leur nom et leur fonction, certains ont des tenues avec des parements de couleur. Vous apprendrez vite à les reconnaître. D'autres agents travaillent plus loin de vous mais toujours pour vous. Ce sont les personnels administratifs, techniques, biomédicaux, logistiques...

Des actes de violence sont malheureusement présents dans les hôpitaux. L'Observatoire National des Violences en milieu de Soins recense ces agissements et le code pénal prévoit des sanctions en cas d'injures, menaces et violences perpétrées volontairement à l'encontre des personnels de santé dans l'exercice de leurs fonctions.

Pour rappel un acte de violence recouvre tout évènement, agression, parole, comportement blessant portant atteinte :

- à l'intégrité physique et/ou psychique des personnels
- aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

■ LE PERSONNEL MÉDICAL

→ Les praticiens (*tenue blanche*)

Coordonnent votre hospitalisation, assurent votre suivi diagnostique et thérapeutique et restent à votre disposition sur rendez-vous pour toute demande d'information médicale.

→ Les sages-femmes (*tenue blanche, parement rayé rose*)

Accompagnent les femmes enceintes tout au long de leur grossesse, depuis l'établissement du diagnostic jusqu'à l'accouchement.

■ LE PERSONNEL PARA-MÉDICAL

→ Les cadres de santé (*tenue blanche*)

Ont la responsabilité des soins dispensés dans un souci constant de qualité.

→ Les infirmiers(es) et infirmiers(es) spécialisés(es) (*tenue blanche, parement jaune*)

Participent avec les médecins, à l'évaluation de vos problèmes de santé et effectuent vos soins.



- **Les aides soignants(es) et auxiliaires de puériculture** (*tenue blanche, parement bleu*)
Aident pour les soins d'hygiène et de confort.
- **Les agents de service** (*tenue blanche, parement vert*)
Ont en charge les tâches hôtelières et assurent l'entretien des locaux.
- **Les brancardiers** (*tenue blanche, parement vert*)
Vous accompagnez pour les consultations et examens en dehors du service.

■ LE PERSONNEL DE RÉÉDUCATION

- **Les masseurs kinésithérapeutes, ergothérapeutes et les diététiciennes** (*tenue blanche*)
Interviennent sur prescription médicale.



■ LE PERSONNEL MÉDICO-TECHNIQUE

- **Les préparateurs en pharmacie** (*tenue blanche*)
Préparent et délivrent sous la responsabilité du pharmacien des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.
- **Les techniciens de laboratoire** (*tenue blanche*)
Assurent sous la responsabilité du biologiste la bonne exécution des analyses prescrites par le médecin.
- **Les manipulateurs de radiologie et de radiothérapie** (*tenue blanche*)
Contribuent à la réalisation des examens relevant soit des techniques d'imagerie médicale, soit des techniques d'électrologie médicale.

■ LES AUTRES PROFESSIONNELS

- **Les assistantes sociales** (*tenue blanche*)
Vous écoutent, vous conseillent, vous orientent et vous aident dans vos démarches tant administratives que sociales.
- **Les psychologues**
Permettent aux patients et aux familles d'exprimer leurs préoccupations.
- **Les secrétaires médicales** (*tenue blanche*)
Traitent et coordonnent les opérations et les informations médico-administratives du patient.



■ LES STAGIAIRES

- **Les étudiants(es) en soins infirmiers** (*tenue blanche, parement jaune*)
- **Les élèves aides-soignants(es)** (*tenue blanche, parement bleu*)

Afin de faciliter vos démarches et améliorer la qualité de l'accueil et de la gestion de votre dossier administratif, la Direction met à votre disposition un bureau des entrées localisé dans les halls d'accueil et aux services d'urgence des deux sites ainsi qu'au 4^{ème} étage du bâtiment de gérontologie du site de Gap.

Pour toute venue dans l'établissement, vous devez préalablement vous présenter à un agent du bureau des entrées pour réaliser vos démarches administratives.

Par ailleurs, deux bornes tactiles et interactives sont installées dans le hall d'accueil du site de Gap. Ces bornes facilitent et accélèrent les procédures d'enregistrement des patients. D'utilisation simple, elles proposent des services tels que admission, orientation, information, paiement, ...

En cas d'hospitalisation programmée, votre pré-admission sera réalisée le jour de la consultation de pré-anesthésie.

Documents à présenter lors de l'admission

Votre bonne identification est capitale pour assurer la sécurité de votre prise en charge. Pour ce faire un bracelet d'identification vous sera posé.

■ Dans tous les cas, vous devez présenter les documents suivants

- une **pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour, ...);
- le **livret de famille** (enfant mineur - séjour au titre maternité);
- un **justificatif de domicile** (facture EDF, quittance de loyer);
- un **certificat médical** d'admission prescrivant votre hospitalisation;
- les pièces nécessaires aux **demandes de prises en charge** auxquelles vous pouvez prétendre.

■ Si vous êtes assuré social

- Votre **carte d'assuré social VITALE** ou l'**attestation d'ouverture des droits** pour la période d'hospitalisation et pour la personne concernée (enfants, lycéens).
- En service Maternité, vous devez présenter votre **livret de famille**.

■ Pour la personne âgée admise en Unité de Soins de Longue Durée ou en Unité d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

- L'ensemble des documents constituant le **dossier médico-administratif aura été préalablement remis** avant la décision d'admission et ce conformément au règlement intérieur et au contrat de séjour joints. Le nouveau résident et/ou sa famille devront **signer le contrat de séjour avant l'admission**.



Formalités d'admission Cas particuliers

■ Victimes d'un accident du travail

Fournir dans les 48 heures, le triptyque délivré par votre employeur (volet 2) ainsi que votre carte VITALE à jour des droits.

■ En maladie professionnelle

Fournir la déclaration de maladie professionnelle.

■ Pensionnés de guerre

Fournir votre carnet de soins gratuits. Fournir votre carte VITALE à jour des droits. Régime agricole, Caisse de prévoyance SNCF, Caisse Nationale Militaire.

■ Artisans, Commerçants, Travailleurs non salariés

Fournir votre carte VITALE à jour des droits.

Formalités d'admission - Cas particuliers

■ Bénéficiaires de la CMU (Couverture Maladie Universelle)

La loi sur la Couverture Maladie Universelle permet à toute personne résidant en France de façon stable et régulière, de bénéficier de la sécurité sociale pour ses dépenses de santé. Elle offre également aux personnes dont les revenus sont les plus faibles, une couverture maladie complémentaire.

Si vous n'êtes pas couvert par un régime d'assurance maladie de base, si vous ne pensez pas pouvoir régler les soins restant à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier), les assistantes sociales du Centre Hospitalier sont à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.

■ Bénéficiaires de l'Aide Médicale État

Toute personne de nationalité étrangère, en situation irrégulière au regard de la législation sur le séjour des étrangers en France, peut faire une demande à l'Aide Médicale État (pour elle-même et les personnes à sa charge) à condition de résider en France depuis plus de 3 mois, sous réserve de remplir les conditions de ressources.

Les assistantes sociales de l'établissement sont à votre disposition pour vous aider dans vos démarches.

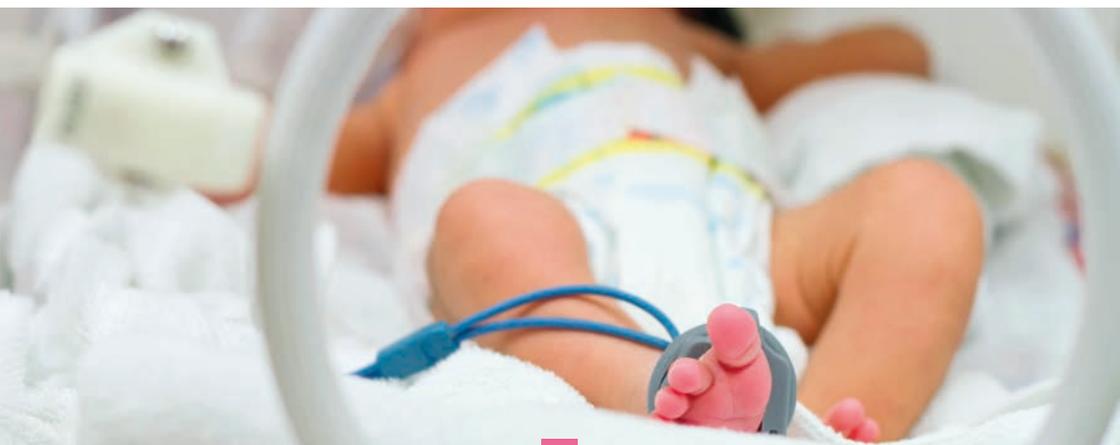
■ Ressortissants de l'U.E.

Fournir votre carte européenne d'assurance maladie. Imprimé modèle E111 ou E112.

Faute de fournir au bureau des entrées les renseignements et justificatifs nécessaires, vous serez déclaré débiteur de la totalité des frais.

■ Malades payants

Dans le cas où les frais de séjour des patients ne seraient pas susceptibles d'être couverts par un organisme d'assurance, les intéressés sont tenus, sauf en cas d'urgence, de verser au moment de leur entrée dans l'Etablissement une provision renouvelable calculée sur la base de la durée estimée du séjour. En cas de sortie avant l'expiration du délai prévu, la fraction dépassant le nombre de jours de présence est restituée.





• Régime d'hospitalisation

Vous êtes admis au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud.

■ Vous pouvez choisir

- **le régime hospitalier commun** : tarif de base retenu par les organismes de sécurité sociale ;
- **le régime hospitalier particulier** : si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière pour convenance personnelle, cet avantage pourra vous être accordé dans la mesure des places disponibles et moyennant un supplément à votre charge. Toutefois, une chambre individuelle peut être prescrite pour des raisons médicales ;
- **l'activité libérale d'un praticien** : vous avez la possibilité, uniquement à votre demande et par écrit lors de votre admission en cas d'hospitalisation, d'être traité au titre de l'activité libérale de certains praticiens hospitaliers à temps plein. Dans ce cas, les honoraires sont fixés librement entre vous et le médecin ou le chirurgien.



▣ Frais de séjour

Les tarifs journaliers de prestation sont fixés, pour chaque discipline d'hospitalisation, par arrêté du Directeur de l'Agence Régionale de Santé, et affichés dans les locaux du bureau des entrées et sur les tableaux prévus à cet effet (hall d'accueil, circulations, ...).

Les prestations de séjour et de soins pour les patients pris en mode « hospitalisé » sont couvertes par des forfaits de séjour et de soins dénommés « groupes homogènes de séjour » (GHS). À terme, ils se substitueront aux tarifs journaliers de prestations pour procéder à la facturation.

Concernant les personnes âgées prises en charge en unité de soins de longue durée ou d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, les frais de séjour sont déterminés en références à trois tarifs : un tarif « soins » arrêté par le directeur de l'Agence Régionale de Santé, ceux au titre de l'hébergement et de la dépendance arrêtés par le Président du Conseil Départemental des Hautes-Alpes pour le site de GAP et des Alpes-de-Haute-Provence pour le site de SISTERON.

En qualité d'assuré social régime général, exploitants agricoles, travailleurs non salariés, si vous avez justifié de vos ouvertures de droits pendant votre séjour, vous serez pris en charge à 80 % par votre caisse. Vous n'aurez à payer que 20% des frais (ticket modérateur) pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Le cas échéant, le montant du ticket modérateur peut lui-même être pris en charge, pour tout ou partie, par votre mutuelle si celle-ci a signé une convention avec l'établissement hospitalier ou si vous présentez une attestation de prise en charge délivrée par cette dernière.

Dans certains cas, la prise en charge sera totale et vous n'aurez rien à régler directement :

- à compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation ;
- ou dès le premier jour dans les cas suivants :
 - seuil d'exonération due aux actes : pour les interventions chirurgicales dont la valorisation de la cotation de l'acte est égale ou supérieure à 120 euros pour les actes CCAM et 60 euros pour le coefficient des actes NGAP. Cependant, une participation forfaitaire de 18 euros restera à votre charge selon le cas ;
 - si vous êtes accidenté du travail, en maladie de longue durée, en invalidité ;
 - si l'hospitalisation est en rapport avec une affection de longue durée ;
 - pendant les 4 derniers mois de la grossesse et les 12 jours qui suivent l'accouchement ;
 - si vous êtes pensionné de guerre (art. L115 du Code des Pensions Militaires).



QUESTIONNAIRE **de sortie**

*Madame, Mademoiselle, Monsieur,
Afin d'améliorer la qualité de nos prestations,
nous vous remercions de nous faire connaître votre opinion sur
votre séjour au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud.*

Vos réponses sont anonymes.

Nous vous remercions de déposer ce questionnaire, une fois complété,

dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet

ou de l'adresser sous pli affranchi à :

Monsieur le Directeur du CHICAS, 1 place Auguste Muret - 05007 GAP Cedex.

*Les questionnaires sont traités par le service Qualité / Prévention
et Gestion des Risques.*

Les remarques formulées sont prises en compte sans délai.

*L'analyse statistique globale des résultats est effectuée de manière annuelle
et présentée aux instances de l'établissement.*

*L'ensemble contribue à la mise en œuvre d'actions correctrices et d'actions
d'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.*

🔗 Âge :

🔗 Sexe : Féminin Masculin

🔗 Unité(s) fréquentée(s) :

🔗 Site : Gap Sisteron

🔗 Date d'entrée : Date de sortie :

🔗 Nom (facultatif) :



L'accueil

Quel est votre degré de satisfaction concernant :



- Les panneaux d'orientation dans l'hôpital
- Votre accueil lors des formalités administratives
- Votre accueil dans le service (*installation chambre, présentation service, ...*)
- L'identification du personnel
- Votre accueil aux urgences

<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Le personnel et les soins

Comment appréciez-vous votre relation avec les médecins :



- Disponibilité
- Amabilité
- Qualité des soins

<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Comment appréciez-vous votre relation avec le personnel soignant :



- Disponibilité
- Amabilité
- Qualité des soins

<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Quel est votre degré de satisfaction concernant :



- Délai de réponse aux appels urgents
- L'information sur votre traitement
- La prise en charge de votre douleur

<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

📍 L'organisation des examens complémentaires

Quel est votre degré de satisfaction concernant :

- L'organisation de votre déplacement dans l'hôpital
- Le délai d'attente avant les examens

😊😊	😊	😞	😞😞	Non concerné
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

📍 Les conditions de séjour

Quel est votre degré de satisfaction concernant :

- Le respect de votre intimité
- Le respect de vos valeurs culturelles (*religion, choix alimentaires*)
- La sécurité de vos objets personnels

😊😊	😊	😞	😞😞	Non concerné
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Votre chambre :

- Le confort
- Le calme
- La propreté
- La température
- La télévision / Le téléphone

😊😊	😊	😞	😞😞	Non concerné
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Vos repas :

- La qualité
- La quantité
- La variété des menus

😊😊	😊	😞	😞😞	Non concerné
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

📍 La sortie

Quel est votre degré de satisfaction concernant :

- Les informations sur votre traitement à suivre
- L'organisation de votre sortie

😊😊	😊	😞	😞😞	Non concerné
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				





■ Forfait journalier

Institué par la Loi du 19 janvier 1983, « il constitue une contribution minimale représentant les dépenses que l'hospitalisé aurait normalement supportées, qu'il soit ou non à l'Hôpital ». Le montant du forfait journalier est fixé par les pouvoirs publics et s'applique de manière identique à l'ensemble des établissements de soins. Notez que certaines mutuelles prennent à leur charge le forfait journalier.

Certaines situations donnent toutefois lieu à une exonération :

- maternité à compter du 6^{ème} mois de grossesse ;
- donneur d'éléments ou de produits du corps humain (donneur d'organe par exemple) ;
- enfant hospitalisé dans les 30 jours suivant sa naissance ;
- enfant handicapé de moins de 20 ans hébergé dans un établissement d'éducation spéciale ou professionnelle ;
- bénéficiaire de la couverture complémentaire universelle (CMU) ou de l'aide médicale de l'État (AME) ;
- hospitalisation imputable à un accident du travail ou à une maladie professionnelle ;
- malades admis en hospitalisation à temps partiel ;
- patient titulaire d'une pension militaire ;
- patient dépendant du régime d'Alsace-Moselle.

■ Paiement des prestations

Le jour de votre sortie, vous devez toujours régulariser votre dossier administratif auprès du bureau des entrées avant votre départ de l'établissement.

Après votre sortie, le trésorier de l'établissement vous fera parvenir, le cas échéant, l'avis des sommes à payer. Vous devrez alors régler :

- soit au Centre des Finances Publiques, Trésorerie Sec Hôpital Cité Administrative Desmichels 05000 GAP, par terminal de paiement électronique ou en espèces ;
- soit par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre du Trésor Public.

Lors du paiement, n'oubliez pas de joindre le talon détachable à votre règlement et conservez la partie supérieure nécessaire pour vous faire rembourser par votre organisme mutualiste.

Les conditions de votre séjour

Chaque service a une organisation spécifique. Toutefois, un certain nombre d'informations sont générales à l'ensemble de l'établissement. Pour toute question de règlement intérieur à laquelle le présent livret ne répondrait pas, veuillez vous adresser au cadre de santé de votre unité.

■ Courrier

Le courrier est distribué dans chaque service, sous la responsabilité du cadre de santé. Conseillez à votre correspondant de libeller l'adresse comme suit :

M^r / M^{me}

Service de

Centre Hospitalier Intercommunal
des Alpes du Sud
1, place Auguste Muret
BP 101
05007 GAP CEDEX

ou

Centre Hospitalier Intercommunal
des Alpes du Sud
4, avenue de la Libération
04200 SISTERON



Pour expédier votre courrier :

- sur le **site de GAP** : votre service d'hospitalisation se chargera de remettre au vaguemestre de l'hôpital le courrier affranchi que vous souhaitez envoyer par la poste.
- sur le **site de SISTERON** : une boîte aux lettres interne est placée dans le hall d'accueil. Sa levée est assurée tous les jours ouvrés.

■ Culte

L'Aumônier peut renseigner toute famille qui désire prendre contact avec les ministres du culte des différentes confessions (prêtre, pasteur, rabbin, imam, prêtre orthodoxe, ...).

Pour le **site de GAP** : poste n° 6250 ou 6550 ou via le standard : 04 92 40 61 61.

Pour le **site de SISTERON** : poste n°4077 ou via le standard : 04 92 33 70 00.

■ Élections

Si vous êtes hospitalisé et que vous désirez voter lors d'une élection, vous avez la possibilité de voter par procuration. Veuillez vous adresser au Cadre de santé (demande à faire au plus tard 72 h avant le scrutin).

■ Espace Presse - Restauration

Sur le site de Gap, un espace « presse-restauration » concédé à un prestataire privé, est à votre service dans le hall. Vous y trouverez notamment des repas chauds, sandwichs, boissons, cadeaux, confiseries, articles d'hygiène, journaux, magazines, ... Tél. 04 92 53 59 70.

Cet espace est ouvert du lundi au vendredi, de 7h30 à 18h30 et, les week-end et jours fériés, de 9h à 18h.

Par ailleurs des distributeurs de boissons sont à votre disposition :

- sur le **site de GAP** : aux urgences, en maternité, au rez-de-chaussée des consultations de chirurgie, sur la passerelle « 1^{er} étage », dans le hall du pôle de gérontologie et à la maison médicale.
- sur le **site de SISTERON** : au rez-de-chaussée du bâtiment Sud.

■ Fauteuils roulants

Des fauteuils roulants peuvent être mis à votre disposition sur le site de Gap.

Il convient de vous adresser à l'accueil (tous les jours de 9h15 à 12h et de 14h à 17h45).

■ Interprètes

L'hôpital dispose d'une liste d'interprètes. Veuillez vous adresser à l'accueil ou au personnel de l'unité de soins.



■ Médicaments personnels

Vous devez venir à l'hôpital avec votre dernière ordonnance ainsi que vos médicaments personnels.

Afin d'éviter tout risque en rapport avec les prescriptions de l'hôpital nous vous conseillons de remettre vos médicaments personnels à l'infirmier le jour de votre arrivée ; ils vous seront restitués à votre départ.

Pendant votre hospitalisation, tous les médicaments sont fournis par l'hôpital.

Exceptionnellement, si la pharmacie hospitalière ne dispose pas de votre traitement, vos médicaments personnels vous seront donnés en attendant que la pharmacie se les procure.

Le médecin du service adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent la forme, le nombre et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être inhabituels pour vous. Il est important de respecter ce traitement. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

Les conditions de votre séjour

■ Multimédia

N'oubliez pas que vos voisins ont besoin de repos. Sachez limiter le niveau sonore de vos récepteurs.



Site de GAP



WIFI

TÉLÉVISION :

Toutes les chambres sont équipées d'un dispositif multimédia. Pour votre abonnement vous devez vous adresser à l'accueil, situé dans le hall d'entrée de l'établissement, tous les jours de 8h45 à 12h et de 14h à 17h45. Des écouteurs sont à votre disposition auprès de l'accueil afin de respecter le repos de votre voisin si vous occupez une chambre à deux lits.

TÉLÉPHONE :

Dès votre arrivée, vous pouvez être appelé gratuitement dans votre chambre au 04 92 40 61 61 grâce au serveur vocal. Si vous souhaitez avoir du crédit sur votre compte téléphonique, vous devez vous adresser à l'accueil, situé dans le hall d'entrée de l'établissement, tous les jours de 8h45 à 12h et de 14h à 17h45. Important ! Les téléphones portables doivent être maintenus en position arrêt en raison des risques de perturbation des équipements médicaux.

WI-FI :

Un accès Wi-Fi vous est proposé contre paiement. Pour cela vous devez vous adresser à l'accueil, situé dans le hall d'entrée de l'établissement, tous les jours de 8h45 à 12h et de 14h à 17h45.



Site de SISTERON



TÉLÉVISION :

Toutes les chambres sont équipées d'un dispositif multimédia. Pour votre abonnement vous devez vous adresser au bureau des entrées situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal, du lundi au vendredi et le samedi matin. Des écouteurs sont à votre disposition auprès du bureau des entrées afin de respecter le repos de votre voisin si vous occupez une chambre à deux lits.

TÉLÉPHONE :

Vous pouvez être appelé gratuitement dans votre chambre au 04 92 33 70 00 grâce au serveur vocal. Si vous souhaitez avoir du crédit sur votre compte téléphonique, vous devez vous adresser au bureau des entrées situé au rez de chaussée du bâtiment principal, du lundi au vendredi et le samedi matin. Important ! Les téléphones portables doivent être maintenus en position arrêt en raison des risques de perturbation des équipements médicaux.

■ Personne accompagnante

Dans les chambres à un lit, il est possible qu'une personne de votre famille puisse passer la nuit auprès de vous (sauf contre-indication médicale). Une couchette accompagnant peut être mise à votre disposition ainsi qu'un petit-déjeuner le matin contre paiement du tarif en vigueur (à l'accueil du site de Gap ou au bureau des entrées du site de Sisteron).

Si une personne est autorisée à rester auprès de vous, elle pourra prendre ses repas en contre-paiement dans les conditions qui seront précisées dans le service.

Il existe des hôtels à proximité de l'établissement de soins (renseignements à l'accueil).

■ Protection juridique

Les mesures de protection juridique qui relèvent du Code Civil, s'adressent à toute personne majeure dont les facultés mentales sont altérées ou dont l'expression de sa volonté est empêchée par une atteinte physique.

Les personnes âgées dépendantes peuvent donc être protégées (comme les adultes présentant des pathologies psychiatriques) vis-à-vis de tiers mal intentionnés mais aussi contre elles-mêmes car leur responsabilité peut être engagée (obligation de réparation si dommage à autrui). Ces mesures de protections sont prises par le juge des tutelles à l'initiative d'un médecin, d'une assistante sociale, d'un ami de la famille ou de l'intéressé lui-même.



■ Repas

Ils sont servis aux horaires suivants :

• Site de GAP

→ Petit-déjeuner : de 7h à 8h

→ Déjeuner : de 11h à 12h

→ Dîner : de 18h à 18h45

• Site de SISTERON

→ Petit-déjeuner : de 7h à 8h

→ Déjeuner : de 11h30 à 12h30

→ Dîner : de 18h30 à 19h30



Les repas sont adaptés à votre état de santé et équilibrés grâce à l'intervention de diététiciennes. Choisir vos repas fait donc partie intégrante des soins.

Les efforts effectués par le Centre Hospitalier ont pour ambition de conjuguer les obligations diététiques et la volonté de vous présenter une prestation de qualité. N'hésitez donc pas à solliciter le responsable de la restauration et la diététicienne qui vous rendront visite dans votre chambre. Ils répondent aux numéros d'appel téléphoniques :

6718 et 6923 pour le **site de GAP**

4307 et 4302 pour le **site de SISTERON**

■ Travaux

L'établissement œuvre pour poursuivre l'amélioration des prestations, de l'offre de soins et des services.

Dans ce cadre, certaines nuisances pourront être occasionnées. Sachez toutefois que toutes les mesures destinées à limiter vos gênes et à en réduire la durée sont prises en compte par l'établissement et n'affectent pas la qualité des soins que vous recevez.

■ Valeurs et argent

Il vous est vivement conseillé de ne pas apporter et conserver, pendant votre séjour, d'argent ou d'objets de valeur. Vous pouvez cependant, si vous le souhaitez, déposer ces valeurs auprès du Centre Hospitalier (vous informer auprès du cadre de santé pour connaître la procédure de dépôt des biens et valeurs). Pendant votre séjour ou lors de votre sortie, pour retirer ces dernières, vous devez en faire la demande à l'accueil (sur le site de Gap tous les jours de 9h15 à 12h et de 14h à 17h45). Le Centre Hospitalier n'est pas responsable de la disparition des biens et valeurs que vous auriez conservés.

Associations de bénévoles

L'intervention d'associations de bénévoles est encouragée au sein du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud. Ces associations apportent, à leur demande ou avec leur accord, un soutien aux personnes malades. Elles peuvent également développer des activités, dans le respect des règles de fonctionnement de l'hôpital et des activités médicales et paramédicales. Le cadre de santé de votre unité d'hospitalisation peut vous donner tous renseignements quant aux interventions de ces associations dans l'établissement.



■ COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers présente un rapport annuel sur lequel le conseil de surveillance de l'établissement donne son avis dans le cadre de la politique menée dans le domaine de la qualité. Elle se réunit au moins une fois par trimestre et ses membres sont astreints au secret professionnel.

La commission peut être saisie par écrit :

- soit directement par l'usager, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches par courrier à l'adresse du siège social ;
- soit par le directeur.

La commission comprend notamment des **représentants des usagers** :

- Maryse AUBERT (UNAF)
- Catherine LOETSCH (France Alzheimer)
- Maurice LEROY (France Parkinson)
- Mireille ARNAUD (UNAPEI)

des **médiateurs médicaux** :

- Dr Laurence PELLISSIER
- Dr Jean-Guy BERTOLINO

et des **médiateurs non médicaux** :

- Nathalie DURBRULLE
- Laurence MASSA

Toute demande de rencontre avec les représentants des usagers doit être adressée au secrétariat de direction : 04 92 40 61 02 - crucqc@chicas-gap.fr.

Par ailleurs, les usagers s'estimant victimes d'un dommage imputable à une action de prévention, de diagnostic ou de soins peuvent saisir directement la Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI). Cette instance, présidée par un magistrat, a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes et aux infections nosocomiales ainsi que le règlement des autres litiges entre usagers et professionnels de santé.

Qu'il y ait faute ou absence de faute, toutes les victimes d'un accident médical grave peuvent bénéficier de ce dispositif, à condition que l'acte en question ait été réalisé à compter du 5 septembre 2001.

→ *Pour contacter la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur :*

235 cours Lafayette - 69451 LYON CEDEX 06
Tél : 04 72 84 04 51 - Fax : 04 72 84 04 59
paca@commission-crci.fr
www.oniam.fr



■ INFORMATIONS MÉDICALES & DOSSIER MÉDICAL

Le médecin vous doit des explications sur votre état de santé et sur les thérapeutiques à entreprendre. La réglementation actuelle impose l'information sur tous les risques, même exceptionnels. Cependant, en fonction du contexte, le médecin peut vous fournir les informations qu'il juge adaptées à votre situation. Dans le cadre de l'urgence, cette information peut être plus succincte. Pour obtenir un rendez-vous spécifique avec le médecin qui assure votre prise en charge, vous adresser au cadre de santé de votre unité d'hospitalisation.

L'information aux familles est faite par le praticien hospitalier. Le personnel ne peut donner par téléphone d'informations relevant du secret médical. Il peut toutefois informer sur votre état de santé général.

L'information à votre médecin traitant est faite directement par le médecin hospitalier, soit par téléphone, soit par courrier, à votre admission et à votre sortie.

Toute demande d'accès aux informations relatives à votre santé et détenues dans votre dossier médical par l'établissement doit être adressée au directeur, en justifiant de vos identité et qualité.

→ Procédure à suivre pour une demande de communication de dossier médical :

Toute demande de communication de dossier médical relative à une hospitalisation doit être adressée sous forme écrite au Directeur de l'Établissement, accompagnée d'un justificatif d'identité du demandeur, si la demande le concerne.

En outre :

- pour les personnes mineures, il faut une demande écrite des parents ou du représentant légal et du mineur, accompagnée d'un justificatif permettant de vérifier l'autorité parentale,
- pour la personne qui est sous tutelle, il faut une demande écrite du tuteur, accompagnée d'un justificatif permettant de vérifier sa qualité
- pour les ayants droits, il faut une demande écrite des ayants droits, accompagnée d'un justificatif (certificat d'hérédité ou tout autre document établi en vue de la succession par le notaire) ; la communication n'est possible que pour l'un des 3 motifs suivants et sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès :
 - causes de la mort ;
 - défendre la mémoire du défunt ;
 - faire valoir ses droits.

Le demandeur doit justifier précisément sa demande. Seuls les éléments nécessaires pour y répondre feront l'objet de la communication.

L'original du dossier reste la propriété du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud. Seules les copies des pièces qui y sont contenues peuvent être communiquées. Ces copies et duplicata sont payants (article L. 1111-7 du code de la santé publique). Les frais sont à la charge du demandeur.

Une fiche de frais de reproduction est établie par le Service de l'Information Médicale (SIM). Le montant est calculé en fonction du nombre de feuilles de A4, du nombre de radios grand format (contenus dans le dossier et suite à la demande précise du demandeur) et du choix de l'envoi du dossier (courrier ordinaire ou recommandé). Toutefois, si le demandeur le souhaite, il peut venir retirer son dossier au Centre Hospitalier en prenant rendez-vous avec la Secrétaire du SIM :

- **site de GAP** : 04 92 40 85 36
- **site de SISTERON** : 04 92 33 70 53

La présence d'une tierce personne (médecin de famille par exemple) lors de la consultation de certaines informations, peut vous être recommandée. Ces informations vous sont communiquées directement ou au médecin que vous avez désigné, soit par consultation sur place, soit par l'envoi de copies de documents (les frais de délivrance sont à la charge du demandeur).



■ DURÉE DE CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

L'ensemble des informations concernant la santé des patients sont conservées au sein du service d'archives médicales conformément à la réglementation relative aux archives hospitalières. Ces informations, placées sous la responsabilité du médecin chef du service d'information médicale, sont conservées durant 20 ans.

- ce délai concerne l'ensemble des documents médicaux ;
- ce délai court à compter du dernier passage dans l'établissement (dernier séjour ou dernière consultation externe au sein de la structure).

Quelques exceptions existent à cette durée de conservation, notamment :

- pour les mineurs âgés de moins de 8 ans lors de leur dernier passage, l'établissement doit conserver le dossier médical jusqu'au 28^{ème} anniversaire ;
- pour les personnes décédées moins de 10 ans après le dernier passage, le dossier médical doit être conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès ;
- s'agissant de la mention d'actes transfusionnels ou de la mention de donneurs d'organes, les informations doivent être conservées pendant une durée de 30 ans.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

À l'occasion de votre admission et de votre séjour au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud, des informations d'ordre administratif ou médical vous concernant sont recueillies par le personnel des différents services hospitaliers et font l'objet, dans leur majorité, de traitements informatisés.

Ces données sont destinées à faciliter votre prise en charge et votre accompagnement lors de votre séjour en hospitalisation complète/partielle ou comme consultant. Elles peuvent être également utilisées de façon anonyme dans le cadre de l'analyse de l'activité de l'établissement.

Les informations recueillies sont réservées exclusivement aux métiers habilités à en faire usage.

Conformément aux articles 39 et suivants de la Loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez obtenir communication et le cas échéant, rectification ou suppression des informations vous concernant en adressant une demande écrite à :

Monsieur le Directeur du CHICAS
1 place Auguste Muret - BP 101
05007 GAP Cedex

■ PERSONNE DE CONFIANCE

CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Article L1111-6 - Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues au présent article. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Dans le cadre du suivi de son patient, le médecin traitant s'assure que celui-ci est informé de la possibilité de désigner une personne de confiance et, le cas échéant, l'invite à procéder à une telle désignation.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

■ DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées concernent les situations de fin de vie et sont vos volontés exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave.

Les directives anticipées peuvent être rédigées à n'importe quel moment de votre vie. Toute personne majeure, malade, porteuse d'un handicap ou en bonne santé peut les écrire. Si vous ne pouvez pas les rédiger et les signer vous-même, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance. Les médecins qui vous prendront en charge sont tenus de les respecter.

La validité des directives anticipées est illimitée dans le temps et elles sont modifiables à tout moment.





■ PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR : UN CONTRAT D'ENGAGEMENT*

Au Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur.

→ Vous peur d'avoir mal ...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible. Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens : Piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

→ Vous avez mal ...

Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en répondant à vos questions
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie, l'hypnose...

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Des formations complémentaires sont entreprises, des équipes plus spécialisées viennent encore renforcer cette volonté : équipe d'Algologie et Consultation de la douleur chronique (mal au dos, douleurs nerveuses, migraines, douleurs dans la maladie cancéreuse).

■ CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

*** Article L.1110-5** - Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Les actes de prévention, d'investigation ou de traitements et de soins ne doivent pas, en l'état des connaissances médicales, lui faire courir de risques disproportionnés par rapport au bénéfice escompté...

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté.



Le respect des règles de vie

Vous devez prendre conscience d'un certain nombre de devoirs et d'obligations à respecter dans l'intérêt de toutes les personnes qui vous entourent (personnels et patients).

■ ALCOOL

La consommation d'alcool entraîne des nuisances pour votre santé mais également pour l'entourage (bruits, agitation, troubles du comportement). De plus, l'association d'alcool et de médicaments peut avoir des conséquences graves pour vous (complications de votre maladie, handicap, prolongation du séjour). De ce fait, la consommation d'alcool n'est pas autorisée au Centre Hospitalier.

■ ALIMENTATION

Ne consommez denrées et boissons apportées de l'extérieur qu'après autorisation du médecin. Pensez que toute dérogation à votre régime peut nuire à votre santé.

■ ANIMAUX

Pour des raisons évidentes d'hygiène, la présence d'animaux ne peut être tolérée dans l'enceinte de l'établissement. En cas de difficultés pour la garde de votre animal lors d'une hospitalisation imprévue, signalez-les au cadre de santé.

■ POURBOIRES

Le personnel hospitalier, composé d'agents de la fonction publique, se doit d'être à l'écoute de

vos besoins afin d'apporter une réponse adaptée. Cela fait partie intégrante de sa mission et ne doit en aucun cas être « récompensé » par des pourboires.

■ PLANTES ET FLEURS COUPÉES

Afin de limiter le risque infectieux que représente la terre (vecteur potentiel de germes), il n'est pas possible d'avoir dans votre chambre des plantes en pot. Vous pouvez toutefois recevoir des fleurs coupées à condition que quelques gouttes d'eau de javel puissent être rajoutées à l'eau du vase

■ TABAC

En application de l'interdiction de fumer et de vapoter dans les lieux publics, l'usage de la cigarette classique et de la cigarette électronique est interdit dans tous les services de l'établissement. En outre de telles pratiques dans les chambres ou près de la lingerie, de lieux de stockage de produits pharmaceutiques et d'arrivée d'oxygène entraîneraient un risque d'explosion ou d'incendie.

Une consultation en tabacologie est à votre disposition pour vous accompagner dans une démarche de sevrage tabagique.



■ SORTIE NORMALE

Seul un médecin peut autoriser votre sortie.

■ EN COURS DE SÉJOUR

Vous pouvez bénéficier d'une autorisation de sortie de 48 heures maximum après accord du médecin.

En cas de sortie contre avis médical, vous devez signer une attestation reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus liés à votre sortie anticipée. En cas de refus, un procès-verbal de refus sera rédigé devant témoins.

■ AVANT DE PARTIR

Il vous est demandé (ou à votre entourage), dans un premier temps, de vous présenter au bureau des entrées afin de :

- régulariser votre dossier ;
- régler la part des frais éventuellement à votre charge ;
- obtenir un bulletin de situation.

Il vous sera remis une ordonnance de sortie, éventuellement le courrier pour votre médecin traitant et une fiche de liaison infirmière par le secrétariat médical ou dans le service. Dans l'hypothèse d'un transfert vers un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation, un courrier de correspondance pour le médecin responsable ainsi qu'une fiche de transmissions infirmières seront transmis.

■ QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins proposés, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis. Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Votre adresse mail vous est demandée lors de votre accueil administratif par le bureau des entrées. Environ 15 jours après votre sortie, vous recevrez un mail avec le lien vers le questionnaire en ligne.

Parallèlement, vous avez aussi la possibilité de nous faire connaître votre opinion sur votre séjour par l'intermédiaire du « Questionnaire de Sortie » version papier que vous trouverez en pages centrales de ce livret.

Nous vous remercions de déposer ce questionnaire, une fois complété, dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet, ou de l'adresser sous pli affranchi à :

*Monsieur le Directeur du CHICAS
1 place Auguste Muret - BP 101
05007 GAP Cedex.*

Les remarques ainsi formulées sont prises en compte et un bilan quantitatif et qualitatif est réalisé chaque année. Les informations relatives aux résultats peuvent être obtenues auprès du service Qualité / Prévention et Gestion des Risques.

■ POUR VOTRE DÉPART

Il vous est demandé (ou à votre entourage), dans un premier temps, de vous présenter au bureau des entrées afin de :

- utiliser vos moyens personnels (le standard et l'accueil tiennent à votre disposition les horaires de train et de car) ;
- faire appel à un taxi ;
- utiliser une ambulance de votre choix si votre état de santé nécessite la prescription de ce transport par le médecin du service. Une liste des entreprises de transports sanitaires est à votre disposition à l'accueil ;
- solliciter votre assurance personnelle si vous souhaitez être rapatrié. Celle-ci organisera votre retour ou votre transfert dans un autre hôpital proche de chez vous.

■ EN CAS DE DÉCÈS

La personne chargée de pourvoir aux obsèques a le choix de l'opérateur funéraire. Le dépôt de corps en chambre mortuaire fait l'objet, conformément à la réglementation, d'une facturation à partir du 4^{ème} jour, selon les tarifs en vigueur.



Dons d'organes et de tissus

Faire don de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste de générosité qui peut permettre de **SAUVER LA VIE D'UNE AUTRE PERSONNE**.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi de bioéthique du 06 août 2004 qui fixe le principe qu'un prélèvement d'organes peut être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître son opposition de son vivant.

Vous pouvez vous opposer au don en vous inscrivant sur le Registre National des Refus, consulté obligatoirement avant toute démarche de prélèvement.

POUR ou **CONTRE**, faire part à vos proches de votre décision garantira le **RESPECT DE VOTRE VOLONTÉ**.

Vous pouvez obtenir plus de renseignements en contactant à l'hôpital :

L'équipe de coordination hospitalière des prélèvements
04 92 40 28 07 ou 06 12 90 12 67
coordination.hospitaliere@chicas-gap.fr

■ RÉSULTATS DES PROCÉDURES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS - CERTIFICATION

La certification des établissements de santé est une démarche ayant pour objectif de concourir à l'amélioration de la prise en charge des patients dans les hôpitaux et cliniques sur l'ensemble du territoire français. Elle vise à engager les professionnels de l'établissement dans une démarche-Qualité durable. Elle est suivie par la Haute Autorité de Santé.

Le détail des décisions prises par la Haute Autorité de Santé dans le cadre de la certification du CHICAS est disponible :

- en lien à partir du site de l'établissement : www.chicas-gap.fr, rubrique Qualité gestion des risques/Certification
- ou sur le site de la Haute Autorité de Santé sur lequel vous pouvez par ailleurs trouver des informations complémentaires sur la certification : www.has-sante.fr

Les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dispensés au CHICAS peuvent être consultés :

- sur les panneaux d'affichage situés dans les halls d'entrée des sites de Gap-Muret et de Sisteron ;
- sur le site internet du CHICAS : www.chicas-gap.fr, rubrique Qualité gestion des risques / Indicateurs de qualité ;
- sur le site Scope Santé : www.scopesante.fr.

■ RISQUE NOSOCOMIAL

Les infections nosocomiales (IN) sont des infections qui peuvent être contractées au cours d'une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir durant l'hospitalisation en dehors de tout acte médical. Les infections nosocomiales ne sont donc pas forcément associées à l'existence d'une faute. Elles font partie des infections associées aux soins (IAS) et surviennent au cours ou au décours d'une prise en charge par des soignants, y compris en ville.

Les germes responsables de ces infections (IN ou IAS) peuvent être soit nos propres germes (présents sur la peau, dans notre tube digestif), soit être transmis à partir d'un malade porteur, directement ou par l'intermédiaire du personnel soignant, soit encore provenir de l'environnement (air, eau).

Lorsque survient une infection, il existe en général des « facteurs favorisants » tels que certains actes de soins ou certaines situations où les défenses immunitaires peuvent être altérées (nouveau-né, personne âgée, immunodéprimé, ...).

La prévention de ces infections est une préoccupation permanente du comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et de l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) en lien avec l'ensemble des personnes travaillant à l'hôpital. Chaque année des actions d'amélioration sont développées et actualisées selon les priorités locales et nationales. Les programmes sont élaborés autour de 5 axes : la rédaction de protocoles de bonne pratique pour la prévention, la réalisation d'enquêtes pour la surveillance des infections nosocomiales, la détection des bactéries multirésistantes aux antibiotiques et l'investigation pour l'alerte épidémique, la réalisation d'audits pour l'évaluation des pratiques professionnelles et la promotion de la formation - information des soignants et des soignés sur la prévention du risque infectieux.

Des plaquettes d'information sont à votre disposition dans les services. Elles concernent : la préparation cutanée de l'opéré, les porteurs de bactérie multirésistante « conseils pour le retour à domicile » et l'hygiène des mains

Pour nous aider à vous protéger, et afin que vous soyez co-acteur de la qualité de vos soins, quelques éléments de prévention sont rappelés :

- Renoncer provisoirement aux visites de vos proches s'ils sont grippés, enrhumés ou porteurs de tout autre problème infectieux ;



- Réaliser régulièrement une hygiène des mains, par friction avec la solution hydroalcoolique du flacon présent sur le mur de votre chambre. Demander à tous vos visiteurs d'en faire de même lorsqu'ils entrent et sortent de votre chambre.
- Conserver une hygiène corporelle et bucco-dentaire quotidienne.
- Effectuer soigneusement la douche antiseptique telle que vous l'expliquera le personnel soignant avant toute investigation ou intervention chirurgicale.
- Respecter les règles d'isolement quand elles sont nécessaires.
- Éviter toute manipulation de dispositif dont vous êtes porteur : sonde urinaire, perfusion, pansement... afin d'éviter toute contamination.

Si une infection survient au cours ou au décours de votre hospitalisation, ou suite à des soins à domicile, vous êtes convié à en faire la déclaration sur le site du Ministère, à l'adresse suivante : https://signalement-social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil

Un tableau de bord sur la lutte contre les infections nosocomiales est établi chaque année avec différents indicateurs de suivi à disposition des usagers (sur le site internet du CHICAS (www.chicas-gap.fr) et sur les tableaux d'affichage dans les halls d'accueil).

■ SÉCURITÉ INCENDIE

Le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud dispose d'un service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes. La sécurité incendie est organisée en fonction de l'importance de l'établissement et de son classement au sens de la réglementation.

Sur le site de Gap ce service est composé d'un chargé de sécurité et d'une équipe de sécurité présente 24h/24. Sur le site de SISTERON, le service de sécurité est composé d'un chargé de sécurité et de quatre agents des services techniques formés à la sécurité incendie.

Les agents de sécurité assurent la surveillance et le contrôle des installations de

prévention et de lutte contre l'incendie. Ils assurent également la formation du personnel en matière de lutte contre l'incendie et la mise en sécurité des patients.

Tous les ans, l'ensemble du personnel hospitalier reçoit une formation spécifique à la sécurité incendie et à la lutte contre le feu. Les consignes de sécurité précises sont affichées dans les couloirs et dans les salles de soins des établissements. Certaines rappellent l'interdiction de fumer dans les locaux et la présence de l'oxygène dans les services de soins ; d'autres consignes traitent de la procédure à appliquer lors de la découverte d'un sinistre.

■ NOTRE ENGAGEMENT DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable et la prise en compte des exigences environnementales, économiques et sociétales font aujourd'hui partie des enjeux auxquels sont confrontés les établissements de santé.

De la santé des personnels à la gestion optimale des ressources, de la recherche de la performance énergétique au traitement des déchets, les sujets sont nombreux et les établissements s'organisent pour conduire des actions en faveur du développement durable au quotidien.

Le CHICAS s'engage dans une démarche de développement durable qui prend en compte tous les aspects. Nous nous engageons :

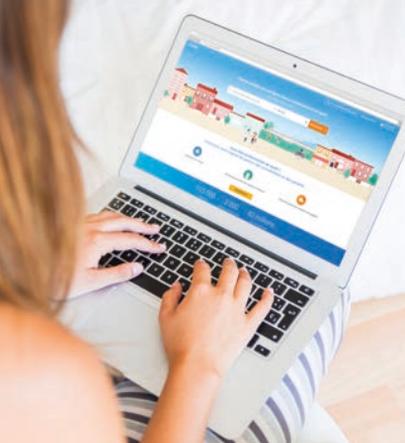
- À mettre en place des actions permettant de réduire l'impact environnemental généré par nos activités ;
- Dans le respect d'une gestion rationnelle des ressources et des dépenses afin d'assurer l'avenir économique de nos activités et des emplois qui en dépendent ;
- À améliorer de manière continue notre impact social sur les patients, les personnels, les fournisseurs, et toutes nos parties prenantes.

Cet engagement marque la volonté d'inscrire au cœur du fonctionnement et des activités du CHICAS une prise en compte de son impact environnement, social et économique.

Glossaire – Acronymes et définitions

- **AFFECTIONS IATROGÈNES :**
Dommages subis par les patients et directement liés aux soins délivrés
- **AMBULATOIRE :** Séjour d'une durée inférieure à 24 heures
- **ARS :** Agence régionale de santé
- **BMR :** Bactérie multi-résistante
- **CADA :** Commission d'accès aux documents administratifs
- **CCAM :** Classification commune des actes médicaux
- **CCI :** Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux
- **CDU :** Commission des usagers
- **CESU :** Centre d'enseignement aux soins d'urgence
- **CLIN :** Comité de lutte contre les infections nosocomiales
- **CMU :** Couverture maladie universelle
- **EHPAD :** Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- **EMSP :** Équipe mobile de soins palliatifs
- **GHS :** Groupe homogène de séjour
- **GHT :** Groupement hospitalier de territoire
- **HAD :** Hospitalisation à domicile
- **HAS :** Haute autorité de santé
- **HDJ :** Hôpital de jour
- **IAS :** Infection associée aux soins
- **ICALIN :** Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales
- **ICATB :** Indice composite de bon usage des antibiotiques
- **ICSHA :** Indicateur de consommation de solution hydro-alcoolique
- **IDE :** Infirmier diplômé d'état
- **IFAS :** Institut de formation d'aides-soignants
- **IFSI :** Institut de formation en soins infirmiers
- **IN :** Infection nosocomiale
- **IRM :** Imagerie par résonance magnétique
- **ISO :** Infection de site opératoire
- **MAS :** Maison d'accueil spécialisée
- **NGAP :** Nomenclature générale des actes professionnels
- **PASS :** Permanence d'accès aux soins de santé
- **SARM :** Staphylocoque doré résistant à la méthicilline
- **SHA :** Solution hydro-alcoolique
- **SIM :** Service de l'information médicale
- **SMUR :** Structure mobile d'urgence et de réanimation
- **SURVISO :** Surveillance des infections de site opératoire
- **TEP :** Tomographie par émission de positons
- **UE :** Union européenne
- **UHR :** Unité d'hébergement renforcée
- **UMSP :** Unité mobile de soins palliatifs
- **USLD :** Unité de soins de longue durée
- **USP :** Unité de soins palliatifs





Prenez **RENDEZ-VOUS EN LIGNE**
avec les **PRATICIENS du CHICAS**

via *Doctolib*

www.chicas-gap.fr ou www.doctolib.fr

Service accessible 24h/24 et 7j/7 - Rappel par SMS et par e-mail



Credits photos : CHICAS de Gap - Sisteron & Pixabay • Sous réserve d'erreurs typographiques.
Conception & Impression par www.france-expression.com à Gap • 38328¹



CENTRE HOSPITALIER
Intercommunal des Alpes du Sud
Gap-Sisteron