

Livret d'accueil

Centre Hospitalier Anancy Genevois



SECTEUR : Anancy

 Adresse :

1 avenue de l'hôpital,
74370 Epagny Metz-Tessy

 Numéro de téléphone de l'hôpital : Accueil 04.50.63.63.63

Bienvenue à l'hôpital

Ce document est mon livret d'accueil.

Il me permet de mieux connaître l'hôpital d'Annecy.

Il rend mon séjour plus facile.

Il m'aide dans mes démarches à l'hôpital.

Je suis en situation de handicap,
une **infirmière référente** peut m'aider.

Je l'appelle au téléphone au 04.50.63.71.63
de 8h à 16h.

L'hôpital s'appelle le CHANGE : **Centre Hospitalier Annecy Genevois.**

Il y a 2 bâtiments :

- un bâtiment à **Annecy.**



- un bâtiment à **Saint Julien en Genevois.**



L'hôpital accueille toutes les personnes malades :

- Les bébés



- Les enfants et les adolescents



- Les adultes



- Les personnes âgées



L'hôpital a plusieurs activités :

- Soigner des maladies.
- Opérer des patients.
- Faire des examens pour voir si tout va bien.
- Donner naissance aux bébés.
- S'occuper des personnes âgées.
- Soigner en urgence.

Table des matières

Je viens à l'hôpital 08

Je prépare mon arrivée à l'hôpital 12

Mon séjour à l'hôpital 18

J'ai des droits 24

J'ai des devoirs 30

Ma sortie de l'hôpital 32

Informations utiles 38

Je viens à l'hôpital



Je viens pour une urgence :

Je n'ai pas besoin de rendez-vous.

J'ai souvent très mal.

Je peux aller aux urgences le jour et la nuit.

Il faut souvent attendre longtemps aux urgences.

Je viens pour une consultation :

J'ai rendez-vous.

Je vais dans le service de mon rendez-vous.

Je peux demander de l'aide à l'accueil de l'hôpital.



Je suis hospitalisé :

C'est prévu.

Je vais dans le service de mon hospitalisation.

Je peux demander de l'aide à l'accueil de l'hôpital.



Comment aller à l'hôpital



- Je viens en **voiture** :

Je peux prendre l'autoroute A41 (Chambéry – Genève).

Sortie **Annecy Nord**.



- Je viens en **bus** :

Lignes 2, 11, 14, 21 et 25.

Arrêt **Hôpital**.



- Je peux aussi venir :

- En **taxi**.

- En **ambulance**.



Les accès

Il y a un parking.



Il est payant.

Je paye aux caisses automatiques.

Je prépare mon arrivée à l'hôpital

Les documents que je dois prendre :

- Ma carte d'identité.



- Ma carte vitale.



- Ma carte mutuelle.



- L'ordonnance de mes médicaments.



- Mes médicaments.



Si je suis en situation de handicap,
je prends en plus :

- Ma carte mobilité inclusion.



- Ma carte d'urgence maladie rare.



- Mes outils de communication.



Je prépare ma valise :

- Un pyjama.



- Des sous-vêtements.



- Des vêtements de rechange.



- Des pantoufles.



- Une serviette de bain et un gant de toilette.



- Une brosse-à-dents et du dentifrice.



- Du savon et du shampoing.



- Je ne prends pas d'objet de valeur.



À mon arrivée à l'hôpital

Je vais au **Bureau des Entrées**.

Le Bureau des Entrées est à côté de l'accueil.

Il est ouvert du **lundi au vendredi** de **8 h à 18 h**.



L'accueil peut m'aider.



Le bracelet d'identité

J'arrive dans le service.

L'infirmière me met un bracelet.



Le bracelet indique :

- Mon nom.
- Mon prénom.
- Ma date de naissance.
- Un numéro pour m'identifier.

Le personnel vérifie mon identité avant chaque soin.

La chambre individuelle

Je peux choisir d'être dans une chambre individuelle.

C'est pour être seul.

Le service social

Je peux appeler une **assistante sociale**.

Par exemple :

- Si j'ai des problèmes pendant mon séjour.
- Si j'ai besoin d'aide pour organiser ma sortie.

 J'appelle l'assistante sociale au **04 50 63 60 85**.

Mon séjour à l'hôpital

Le personnel

Je rencontre beaucoup de personnels à l'hôpital.

- Des docteurs.



- Des infirmières.



- Des aides-soignantes.



Le personnel est habillé en blanc avec un badge autour du cou.



Je peux lire le prénom et le métier sur le badge.

La chambre

La chambre peut être avec deux lits.



Je peux demander une chambre avec un lit.

Quand je veux une chambre avec un lit :

- Si j'ai une mutuelle, je ne paie pas ou je ne paie qu'une partie de la chambre.
- Si je n'ai pas de mutuelle, je dois payer ma chambre.



Les visites

Je peux recevoir des visites dans ma chambre
de 12h à 20h.

Un proche peut manger avec moi,
et peut dormir dans ma chambre.

Le proche doit payer pour dormir et manger avec moi.

Les animaux sont interdits à l'hôpital.

Les repas



Les repas sont servis dans la chambre :

- Le matin à 7h30.

- Le midi à 11h30.

- Le soir à 18h30.



Les repas sont différents tous les jours.

Les repas sont adaptés à ma maladie.

Si je n'ai pas le droit de manger certains aliments,
je le dis au personnel.

Téléphone / Télévision / Internet

J'ai un **téléphone** dans ma chambre.
Mes proches peuvent m'appeler gratuitement.
Je dois payer pour appeler mes proches.



Je peux regarder la **télévision** dans ma chambre.
Je dois payer pour regarder la télévision.



Je peux avoir un accès **Wifi-internet**.
Je dois payer pour avoir l'accès Wifi-internet.



Pour payer le **téléphone**, la **télévision**, et le **Wifi-internet**,
je demande à la société AKLIA.

Le bureau de la société AKLIA est à côté de la cafétéria.

Je peux appeler la société AKLIA au 58.55.55
avec le téléphone de ma chambre.

Boutique et cafétéria



Une **boutique** et une **cafétéria** sont à l'entrée de l'hôpital.

Je peux acheter des magazines,
des produits de toilette, à manger et à boire.

La boutique et la cafétéria sont ouvertes :

- Tous les jours.
- Du lundi au vendredi de 7h30 à 19h.
- Le week-end de 10h à 19h.

Je peux acheter à manger et à boire dans des distributeurs.

J'ai des droits

M'exprimer

Je suis content, je peux le dire.



Je ne suis pas content, je peux le dire,
je peux remplir un questionnaire de satisfaction.



La charte des usagers est affichée dans le service.
C'est un document qui explique mes droits.

Ma personne de confiance



Ma personne de confiance peut m'accompagner chez le docteur.

Quand j'arrive à l'hôpital, je déclare ma personne de confiance.

Ma personne de confiance doit avoir plus de 18 ans.

Ma personne de confiance m'aide à :

- Exprimer ce que je souhaite pour ma santé.
- Remplir avec moi les documents.
- M'accompagner dans certains soins.
- Me rassurer pendant mon hospitalisation.

Ma personne de confiance est une personne qui respecte ce que je veux.

Les directives anticipées



C'est un texte où j'écris comment je veux être soigné **en fin de vie**.

Pour bien comprendre ce que je **peux écrire**, je peux demander de l'aide à :

- Ma famille.
- Ma personne de confiance.
- Mon docteur.
- Un ami.

Si je ne peux plus parler, le docteur lira mes directives anticipées

Le docteur prendra des décisions en respectant ce que je veux.

Soins

Les soignants doivent m'expliquer les soins.

Les soignants doivent me demander mon consentement pour effectuer les soins.

Le consentement c'est donner son accord.

Les soignants doivent m'expliquer mes médicaments.

La religion

Je peux pratiquer ma religion dans ma chambre ou dans une salle réservée.

Je peux demander à avoir un représentant religieux.

L'intimité

Mon intimité et ma vie privée sont respectées.

Dossier médical

Le dossier médical est un document qui regroupe les soins que j'ai eu.

Je peux regarder mon dossier médical.

Mon dossier médical peut être envoyé à la maison.

Mes informations sont privées.

L'hôpital ne peut pas les donner aux autres.

Commission des usagers

Si j'ai un problème à l'hôpital,
je peux contacter la commission des usagers.

La commission des usagers défend mes droits
et m'aide à résoudre le problème.

Je peux envoyer un mail à
duqep.relations.usagers@ch-annecygenevois.fr

Je peux faire une lettre à :
Commission des usagers
Centre Hospitalier Annecy Genevois
1 avenue de l'hôpital - 74370 Epagny Metz-Tessy.

Maison des usagers

C'est un lieu d'écoute et de conseil sur la santé.

La maison des usagers est située
au niveau de l'accueil de l'hôpital.

Ouverture : 9h à 12h et 14h à 17h.

Téléphone : 04.50.63.65.02.

Mail : maisonusagers@ch-annecygenevois.fr

J'ai des devoirs

Je ne peux pas fumer.



Je ne peux pas emmener un animal.



Je ne peux pas boire d'alcool.



Je respecte le règlement de l'hôpital.

Je respecte les règles de sécurité.

Je reste poli et je respecte le personnel.

J'écoute les conseils.

Je parle calmement.

J'évite d'avoir beaucoup de personnes dans ma chambre.

Je respecte les règles pour que l'hôpital reste propre.

Je me fait opérer,
le personnel me dit comment me laver.

Ma sortie de l'hôpital

La sortie

Le médecin décide de ma date de sortie.

Je veux quitter l'hôpital et le médecin n'est pas d'accord, je dois signer un document.

Le médecin m'explique les risques.

Avant de partir de la chambre

- Je prends toutes mes affaires.
- Je prends mes papiers de sortie.

Par exemple :

- Mon ordonnance de médicaments.
- Mon ordonnance pour un examen.
- Mon compte-rendu d'hospitalisation.

Pour rentrer chez moi

Je peux demander à un proche de venir me chercher.

Je peux rentrer seul chez moi.

Je peux rentrer chez moi avec un taxi
ou une ambulance.

Le médecin doit être d'accord
pour que je prenne un taxi ou une ambulance.

Avant de partir de l'hôpital

Je vais au **Bureau des Entrées**.

Je paye :

- les frais de séjour : c'est le prix des opérations et des soins.

- le forfait journalier : c'est le prix de la chambre et des repas.

Une partie ou la totalité est remboursée par la sécurité sociale et la mutuelle.

Je peux payer par chèque, en argent liquide ou par carte bancaire.

Le bureau des Entrées me donne
un bulletin de situation.

Le bulletin de situation est un papier à donner
à mon employeur et à ma mutuelle.

Certains médecins font payer plus cher
les opérations et les soins.

On appelle cela le dépassement d'honoraires.

Le supplément n'est pas toujours remboursé.

Je donne mon avis

Je peux remplir un questionnaire de satisfaction.

Je donne le questionnaire de satisfaction
au personnel du service.

Je ne suis pas content de l'hôpital

J'ai le droit de le dire
si je ne suis pas content de l'hôpital.

Pour dire que je ne suis pas content,
je peux envoyer un courrier au Directeur de l'hôpital :
Directeur du Centre Hospitalier Annecy Genevois
1 avenue de l'hôpital - 74370 EPAGNY METZ TESSY

Informations utiles

Je peux écrire ici des informations utiles.

Par exemple :

- Mon numéro de chambre.
- Le numéro de téléphone d'un proche.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Document validé en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)

par les experts de l'ESAT du Parmelan :

Valentin R, Marion G, Yvan F, Corentin B, Marielle L,

Matthias M, Hugo C, Nagy K.

@ European Easy-to-Read Logo : Inclusion Europe



Centre Hospitalier Anancy Genevois

1 avenue de l'hôpital

74370 EPAGNY METZ TESSY

www.ch-annecygenevois.fr