



LIVRET D'ACCUEIL



498 Route Dufresne-Sommeiller
74250 LA TOUR
Tel. 04 50.35.30.30 - direction@hds-latour.fr

DUFRESNE-SOMMEILLER, les fondateurs ...

Le passé de notre établissement est assez surprenant, on peut dire qu'il est un peu lié à l'histoire de la Savoie...

*En 1860, lors du rattachement définitif du Duché de Savoie à la France, vivait en ces lieux, dans une grande bâtisse construite autour des années 1800 (et démolie il y a une quinzaine d'années), la famille de Monsieur **DUFRESNE Léandre**, avocat à PARIS. Outre cet édifice, dénommé plus tard « Maison du Fondateur », existaient également d'autres bâtiments plus petits (fermes, écuries, remises, etc...) ainsi qu'une chapelle dans laquelle reposent des membres de la famille **DUFRESNE-SOMMEILLER**.*

*L'épouse de Monsieur Léandre DUFRESNE était la sœur de l'ingénieur **Germain SOMMEILLER**. Ce dernier a contribué à la réalisation des plans du tunnel ferroviaire du Mont CENIS, mais il demeure surtout l'inventeur de la perforatrice à fleuret utilisant l'air comprimé pour creuser ce premier tunnel sous les Alpes.*

Vous pouvez d'ailleurs admirer dans le hall du bâtiment administratif, une maquette de cette machine ainsi qu'à l'extérieur, juste à l'entrée de l'Etablissement, quelques grosses pierres percées qui servirent à l'expérimentation de la perforatrice.

Un Hôpital Hospice National fut institué en exécution d'un legs fait à l'Etat le 15 Novembre 1903 par Monsieur Germain DUFRESNE, neveu de Germain SOMMEILLER et dernier enfant survivant de Léandre DUFRESNE.

*Monsieur **Germain DUFRESNE**, à la mort de son oncle, prit le nom de **DUFRESNE-SOMMEILLER**.*

Le testament destinait les biens à la création d'un hôpital hospice pour les malades et vieillards du Canton de ST JEOIRE.

Après de nombreuses difficultés et un projet de construction repoussé à cause de la guerre, l'Etablissement put enfin ouvrir ses portes en Juillet 1922. Il comptait alors :

- 22 lits pour malades,
- 120 lits d'hospice.

Après la seconde guerre, un petit service de maternité fut créé mais il fut difficile de le maintenir en pleine campagne et fut supprimé en 1960.

En 1982, l'Hôpital Hospice National DUFRESNE SOMMEILLER devient Etablissement Public Départemental DUFRESNE SOMMEILLER.

*Historique extrait des écrits du **Docteur Pierre RUBIN***

Le mot du Directeur

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi L'Hôpital Départemental DUFRESNE-SOMMEILLER pour y recevoir des soins ou y résider et je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez. Sachez que l'ensemble des personnels médicaux, paramédicaux, administratifs ou techniques sont à votre disposition.

L'Établissement est engagé dans une démarche de qualité, par conséquent, nous vous invitons à nous faire part de vos remarques en utilisant le questionnaire ci-joint, ou par tout autre moyen à votre convenance.

Nous souhaitons que ce livret facilite votre séjour et participe ainsi à une meilleure lisibilité et fluidité du parcours de soins et d'hébergement.

**Le Directeur Délégué,
Virginie DELRIO-COLLIN.**



L'établissement

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

L'Hôpital Départemental DUFRESNE-SOMMEILLER est un établissement public de santé d'une capacité de 282 lits et 2 lits d'hébergement temporaire.

L'Etablissement abrite :

- *Le Pôle Sanitaire :*
 - 10 lits de Médecine Polyvalente
 - 10 lits de Médecine « Unité de Soins Palliatifs »
 - 20 lits de Soins de Suite et Réadaptation « Gériatrique »
 - 10 lits « Etat Végétatif Chronique » ou pauci-relationnel

- *Le Pôle Médico-Social :*
 - 160 lits EHPAD dont une unité « Alzheimer » de 24 lits
* 2 lits « Hébergement temporaire »
 - 30 lits de Soins de Longue Durée

- *L'Etablissement d'Accueil Médicalisé « Les Quatre Vents » :*
 - 42 places d'accueil médicalisées pour adultes handicapées ainsi qu'une place d'accueil de jour.

L'ADMINISTRATION

Son administration est assurée par :

- Le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie de l'Etablissement et exerce un contrôle permanent de la gestion de l'Etablissement,
- Le Directeur, Président du Directoire, qui conduit la politique générale de l'Etablissement,

- Des organes consultatifs, qui donnent leur avis sur différents aspects de la gestion (Commission Médicale d'Etablissement, Comité Technique d'Etablissement, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, Equipe Opérationnelle d'Hygiène, Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico Techniques, Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles, Commission Qualité et Gestion des Risques, Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition, Commission des Usagers, Conseil de la Vie Sociale).

L'Hôpital Départemental DUFRESNE-SOMMEILLER est en direction commune depuis le 01 Juin 2019 avec le Centre Hospitalier Alpes Léman, Etablissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Léman Mont-Blanc dont l'Hôpital fait partie.

Informations aux patients et aux résidents

LA SECURITE

L'Hôpital s'est engagé dans une politique anti- tabac.

Pour des **raisons de sécurité** il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'Hôpital.

Cette interdiction s'applique aux chambres et à tous les autres locaux : hall, lieux de vie, etc...

A titre dérogatoire, un local « fumeur » est mis à la disposition des résidents de l'EHPAD.

Un système de détection incendie est généralisé dans tout l'Etablissement. Des plans d'évacuation sont formalisés.

L'ensemble du personnel est sensibilisé et formé à la lutte contre l'incendie.

Un système « anti-fugue » est installé à différents points d'accès de l'Etablissement pour faciliter les recherches en cas de sorties à l'insu du service.

Le dispositif est installé après accord des patients et résidents.

Les animaux sont strictement interdits dans les services de Médecine, de Soins de Suite et Réadaptation et « Etat Végétatif Chronique ».

Ils sont tolérés en EHPAD et Unité de Soins de Longue Durée après accord du cadre de santé du service. Les chiens doivent être impérativement tenus en laisse.

LES HEURES DE VISITES

Les heures de visites sont libres. Cependant pour faciliter les soins, nous recommandons les visites de 11h00 jusqu'à 19h30.

Une lumière sur les portes de chambres signale que des soins sont en cours.

LES REPAS POUR VISITEURS

Si un membre de votre famille souhaite prendre un repas, il est possible d'acheter des tickets au service Economat situé à l'Administration (1er bâtiment à droite en entrant dans l'enceinte de l'Hôpital) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.

Tout repas doit être réservé et payé à l'avance.

L'HEBERGEMENT POUR LES PROCHES

A votre demande, un lit d'appoint peut être installé, pour la nuit, pour un accompagnant, sous certaines conditions.

Cette possibilité est à examiner avec le Cadre de Santé de votre service.

L'ANIMATION ET LA CAFETERIA

Un service « Animation » vous propose diverses activités, travaux manuels, jeux, atelier mémoire, promenades. Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00. Des livres de bibliothèque sont mis gracieusement à votre disposition. Pour un rafraîchissement, quelques gourmandises, ou un moment à partager, la cafétéria est ouverte tous les jours de 14h30 à 17h30, elle est tenue par une Association de bénévoles.

LE SERVICE COIFFURE

Il est mis à disposition gratuitement pour les résidents de l'EHPAD et du service de Soins de Longue Durée sous certaines conditions. Les patients hospitalisés en Médecine ou en Soins de Suite et de Réadaptation peuvent faire intervenir un coiffeur extérieur après concertation avec le cadre de santé du service.

SOINS SOCIO-ESTHETIQUES

Une socio-esthéticienne est présente trois demi-journées par semaine au bénéfice des patients de l'Unité de Soins Palliatifs.

L'ASSOCIATION DE BENEVOLES

Les membres de l'Association « VMEH » (Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers) vous rendent visite les jeudis après-midi. Les visites de l'Aumônerie ont lieu les mercredis après-midi. Les bénévoles d'accompagnement de l'Association JAMALV sont à disposition sur demande du patient ou de la famille. Si vous désirez avoir les coordonnées des représentants de ces Associations adressez-vous au cadre de santé de votre service.

LE COURRIER

Sa distribution est faite chaque jour ouvrable par le personnel des services. Une boîte aux lettres est à votre disposition près du service « Animation ». Des revues et journaux sont distribués dans les différents services.

LE CULTE

Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances.
Vous pouvez demander la visite d'un Ministre du Culte de votre confession, au cadre de santé de votre service.

DEMARCHE QUALITE ET CERTIFICATION

Les médecins et les professionnels apportent aux patients/résidents des prestations de soins de qualité dans un contexte de sécurité maximale.

Cette volonté est formalisée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de l'Etablissement.

Tous les 4 ans, l'Etablissement est évalué sur cet engagement au travers de la Certification de la Haute Autorité de Santé.

Le dernier rapport de certification est consultable sur le site :
www.has-sante.fr.

Responsable du service Qualité et Gestion des Risques : Madame Aurélie MARTINEZ

Adresse mail : amartinez@hds-latour.fr

Le personnel

LE SERVICE MEDICAL

La surveillance médicale est assurée par des praticiens hospitaliers :

- 4 praticiens en Médecine/Unité de Soins Palliatifs,
- 2 praticiens en Soins de Suite et Réadaptation,
- 1 praticien au service « Etat Végétatif Chronique »
- 1 praticien en Soins Longue Durée,
- 3 praticiens intervenant pour les services d'EHPAD, dont un médecin coordonnateur,
- 1 pharmacien.

LE SERVICE REEDUCATION

L'équipe pluridisciplinaire de rééducation est composée de **kinésithérapeutes** et **d'ergothérapeutes** et d'une **éducatrice** en sport adapté (APA).

Cette équipe intervient sur prescription médicale dans le cadre d'un projet thérapeutique.

Elle évalue les capacités du patient et assure une réadaptation fonctionnelle adaptée afin de restaurer et/ou préserver son autonomie.

LE SERVICE INFIRMIER

Dans chaque unité de soins ou d'hébergement, le cadre de santé organise l'activité du personnel soignant, anime l'équipe et coordonne les moyens du service de soins en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. C'est aussi votre interlocuteur privilégié que vous pouvez solliciter pour toutes requêtes, renseignements ou remarques.

Les infirmier(e)s, en charge d'appliquer les prescriptions du médecin, travaillent en collaboration avec **les aides-soignant(e)s** et **les agents des services hospitaliers** pour assurer au quotidien les soins techniques, relationnels, de confort et d'hygiène.

En fonction de vos besoins, d'autres professionnels spécialisés pourront intervenir auprès de vous :

- **psychologue**
- **assistante sociale**
- **pédicure**
- **mandataire judiciaire**
- **socio-esthéticienne (USP)**

Beaucoup d'autres personnes œuvrent pour la qualité de votre séjour :

- **le personnel de la pharmacie à usage interne**
- **le personnel administratif**
- **le personnel du service restauration**
- **le personnel des services techniques**
- **le personnel de la blanchisserie**

L'ensemble du personnel est facilement identifiable par son nom et sa fonction notés sur sa tenue de travail.

TOUS LES AGENTS SONT SOUMIS AU SECRET PROFESSIONNEL

Votre séjour en EHPAD ou en Soins de Longue durée

CONTRAT DE SEJOUR ET REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Ces documents vous sont remis à votre entrée.

Ils définissent les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement ainsi que vos droits et devoirs au sein de l'établissement.

VOTRE PRISE EN CHARGE

Cf. Tarifs en annexe

VOTRE CHAMBRE

Elle peut être aménagée selon l'espace par quelques effets personnels et une télévision. Vous pouvez également disposer dans votre chambre d'un poste de téléphone, après ouverture de la ligne au Bureau des Entrées.

LE LINGE

Votre linge personnel doit être soigneusement marqué (voir trousseau en annexe).

Il pourra être entretenu par la lingerie de l'établissement.

Le linge de toilette, de lits et de table vous sera fourni.

LES REPAS

Ils sont préparés par le service restauration de l'Etablissement dans les normes techniques et d'hygiène en vigueur.

Les repas vous seront servis en salle à manger.

En fonction de votre état de santé, ils pourront vous être apportés en chambre.

MEDECIN DU SERVICE

Si votre famille désire être reçue par le Médecin, adressez-vous au Cadre de Santé de votre service qui prendra le rendez-vous.

Votre hospitalisation en Médecine ou en Soins de Suite et de Réadaptation

VOTRE PRISE EN CHARGE

Cf. Tarifs en annexe

VOTRE CHAMBRE

Toutes les chambres disposent d'un cabinet de toilette avec douche, lavabo et WC.

Tous les lits sont médicalisés.

Les chambres sont équipées d'une ligne téléphonique qui sera ouverte lors de votre admission par le Bureau des entrées et d'une télévision gratuite.

LE LINGE

Le linge de toilette, de lits et de table vous sera fourni et entretenu par l'Etablissement.

Vous devez vous munir de votre linge personnel, entretenu par vos soins, ainsi que de vos produits de toilette.

LES REPAS

Ils sont préparés par le service restauration de l'Etablissement dans les normes techniques et d'hygiène en vigueur.

Les repas vous seront servis en salle à manger ou en chambre, en fonction de votre état de santé.

MEDECIN DU SERVICE

Si votre famille désire être reçue par le médecin, adressez-vous au cadre de santé de votre service qui prendra le rendez-vous.

Votre admission

LE SERVICE DE MEDECINE/UNITE DE SOINS PALLIATIFS ET SOINS DE SUITE ET READAPTATION

Vous êtes admis :

- En service de **Médecine/Unité de Soins Palliatifs** : soit sur demande de votre médecin traitant en provenance de votre Domicile ou d'un EHPAD soit d'un Etablissement Hospitalier.
Votre Médecin traitant pourra continuer d'assurer votre suivi médical à condition qu'il soit autorisé à exercer au sein de l'Etablissement.
- En service de **Soins de Suite et Réadaptation**, après une hospitalisation. Ce service assure la convalescence, la réadaptation ou la rééducation après une maladie, un accident ou une intervention chirurgicale.

Pour accomplir les formalités d'admission au Bureau des Entrées, vous devez vous munir des documents suivants :

- carte d'identité ou passeport en cours de validité
- carte vitale et attestation des droits
- carte de mutuelle
- livret de famille
- RIB

LE SERVICE DE SOINS DE LONGUE DUREE ET L'EHPAD

Le service de **Soins de Longue Durée** a pour objectif la prise en charge des personnes âgées dont l'état de santé nécessite des soins médicaux et techniques importants.

L'EHPAD accueille des personnes âgées nécessitant un hébergement et une aide aux actes de la vie quotidienne.

Avant toute admission, il est conseillé de visiter l'Etablissement.
Le consentement de la personne âgée est indispensable.

La demande d'admission accompagnée des pièces administratives nécessaires (liste en annexe), doit être déposée auprès du Bureau des Entrées.

Un Règlement de Fonctionnement et un Contrat de Séjour vous seront délivrés.

Heures d'ouvertures du Bureau des Entrées au public : 10h00 -12h00 et 14h00-17h00.

Droits du patient

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre entrée dans l'Etablissement, vous pouvez désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le Médecin traitant.

Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est faite par écrit et est révocable à tout moment lors de votre séjour.

Réf : Loi n°2019-87 du 2 février 2016.

L'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Il vous est possible de consulter votre dossier médical sous certaines conditions.

Le demandeur, patient ou ayant droit, devra adresser un courrier spécifiant cette requête au Directeur de l'Etablissement, accompagné de la photocopie de sa carte d'identité.

L'ayant droit doit produire les documents attestant de sa qualité d'ayant droit.

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

Cf. Articles L1111-7, R1111-1 à R1111-8 et R1112-1 à R1112-9 du Code de la Santé Publique.

AUTORISATION DE SORTIE PROVISOIRE

En Médecine/Unité de Soins Palliatifs, Soins de Suite et Réadaptation et Soins de Longue Durée avec l'accord du Médecin, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie d'une durée maximum de 48 heures.

Durant cette sortie, l'Etablissement est déchargé de toute responsabilité.

Les frais éventuels de transport liés à votre permission sont entièrement à votre charge.

En EHPAD, les sorties et absences sont entièrement libres. Nous vous demandons simplement d'avoir l'amabilité de prévenir le personnel.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Evitez de vous munir de sommes d'argent importantes ou d'objets de valeur.

En cas de perte ou de vol, l'Etablissement ne pourra être tenu responsable.

Vous êtes invité, lors de votre admission, à effectuer le dépôt de toutes espèces ou objets de valeur auprès du comptable de l'Etablissement (Trésorerie de ST JEOIRE EN FAUCIGNY) par l'intermédiaire du Régisseur de recettes de l'Hôpital. Ces valeurs pourront être retirées à la sortie. Réf : Loi n° 92-614 du 06/07/92.

Le protocole relatif au dépôt et au retrait d'objets et valeurs par les patients est joint en annexe.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

L'Hôpital a créé une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (travaillant sur la prévention des Infections Nosocomiales : infections susceptibles d'être contractées à l'occasion d'un séjour à l'hôpital). Vous trouverez en annexe son programme annuel d'actions.

La prévention est l'affaire de tous, les règles d'hygiène doivent être respectées par les soignants, non soignants, patients et visiteurs.

Nous vous remercions par avance de votre collaboration.

LA DOULEUR

La prise en charge de votre douleur est un droit.

« ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ... » Article L.1110.5 du Code de la Santé Publique.

L'équipe médicale et paramédicale est sensibilisée et formée à la prise en charge de la douleur. Vous trouverez en annexe notre contrat d'engagement contre la douleur.

LA CONTENTION PHYSIQUE

La contention prive le patient de sa liberté d'aller et venir.

Elle n'est appliquée qu'en dernier recours.

Une plaquette explicative est à votre disposition si vous le souhaitez dans les services.

LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

Si le médecin constate pour un patient la nécessité d'une protection juridique, le Directeur de l'Etablissement saisira le Procureur de la République qui décidera de l'opportunité de la mise en place d'un régime de protection et transmettra au Juge des Tutelles.

VOS PLAINTES, RECLAMATIONS, ELOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

(cf. Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique)

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition en annexe de ce livret.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au Directeur ou prendre contact avec un membre de la **Commission des Usagers** (CDU). Celui-ci veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (les Articles R 1112-91 à R. 1112-94 du CSP sont reproduits en annexe du livret). Il fera le lien avec la CDU.

Le Directeur pourra, soit y répondre directement, soit le cas échéant, vous mettre en relation avec un Médiateur Médecin ou non Médecin, membre de la CDU. Le (ou les) Médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

L'auteur de la plainte peut également saisir directement le Médiateur. Vous trouverez ci-jointe, en annexe, la liste nominative des membres de la CDU.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'Etablissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie sur toutes les plaintes qu'elle a enregistrées, les réclamations, éloges, remarques ou propositions. A ce titre, elle est informée des résultats des enquêtes de satisfaction et établit chaque année un rapport qui est transmis au Conseil de Surveillance de l'Etablissement et à l'Agence Régionale de Santé.

C'est pourquoi, il est très important de nous faire part de votre avis sur la qualité de votre séjour.

LA COMMISSION NATIONALE INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés (Loi n°78-17 du 06.01.78 modifiée), se rapportant à la saisie sur ordinateur de certains renseignements concernant les citoyens, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du Médecin responsable de l'information médicale et du Praticien ayant constitué le dossier.

NON-DIVULGATION DE PRESENCE

L'Etablissement garantit la non-divulgence de votre présence si vous en faites expressément la demande auprès du Bureau des Entrées ou au Cadre de Santé du service.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Une fois rédigées, vos directives anticipées peuvent être annulées ou modifiées et ce à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'Etablissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Un modèle de formulaire pour la rédaction de vos directives anticipées peut vous être remis sur demande. Cf. Article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique.

ANNEXES

1. *Liste des pièces à joindre au dossier de demande d'admission*
2. *Tarifs*
3. *Le trousseau pour les patients/résidents d'EHPAD et de Soins de Longue Durée*
4. *Procédure de dépôt et de restitution des valeurs*
5. *Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance*
6. *Charte de la personne hospitalisée*
7. *Charte de bientraitance*
8. *Contrat d'engagement de lutte contre la douleur*
9. *Extrait du programme de lutte contre le risque infectieux et les infections nosocomiales*
10. *Liste nominative des membres de la Commission des Usagers (CDU)*
11. *Examens des plaintes et réclamations (Extrait des articles du Code de la Santé Publique)*
12. *Plan de l'Etablissement*
13. *Questionnaire de satisfaction des usagers*