

**HÔPITAL**  
**ROBERT BOULIN**

---

**FONDATION**  
**ÉTIENNE SABATIÉ**

.....

**Livret d'accueil**  
*Séjour au Centre hospitalier*

.....



# *Bienvenue au centre hospitalier*

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous venez d'être admis(e) au Centre Hospitalier de Libourne. L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter la **bienvenue**.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour ; vous y trouverez des **informations pratiques** sur le fonctionnement de l'établissement, ainsi que sur l'ensemble des services qu'il propose, mais aussi un **rappel des droits et des devoirs** de la personne hospitalisée.

Le corps médical et le personnel soignant vont tout mettre en œuvre pour vous assurer une **prise en charge de qualité**, et **répondre à vos attentes**, dans le **respect de la réglementation** existante.

Votre avis intéresse l'établissement. Je vous invite à **répondre au questionnaire** qui fait l'objet d'une annexe spécifique jointe à ce livret ; **vos témoignages seront pris en considération** et nous aideront à maintenir, ou améliorer la qualité de nos prestations.

J'espère que grâce aux moyens humains, aux techniques de soins modernes, aux appareillages médicaux les plus récents mis à votre disposition, **votre séjour sera le plus satisfaisant possible**.

Je vous remercie de **la confiance** que vous nous avez témoignée en choisissant le **Centre Hospitalier de Libourne**.

**M. Christian SOUBIE**  
*Le directeur*

## *Sommaire*

- 03 Bienvenue au centre hospitalier
- 04 Présentation
- 07 Votre admission
- 10 Votre séjour
- 14 Hôtellerie
- 15 Informations pratiques
- 17 Qualité et sécurité des soins : nos engagements
- 19 Votre sortie
- 22 Droits et Obligations



# Présentation du Centre Hospitalier de Libourne

## Couvrant un large territoire sanitaire,

le Centre Hospitalier de Libourne (CHL) propose un accès à la quasi-totalité des spécialités médicales existantes, appuyées par un plateau technique moderne et complet. Fort de son activité en développement et d'une situation financière saine,

le CHL conduit depuis 2014 un projet de reconstruction dont l'une des étapes essentielles, la livraison d'un bâtiment neuf de 43 000 m<sup>2</sup>, vient de s'achever.

La fin des différentes étapes du projet de restructuration du site BOULIN/SABATIE à l'horizon 2020 permettra d'assurer une prise en charge sanitaire de proximité aux habitants du Nord-Gironde.

---

## L'un des établissements les plus importants de la région Nouvelle Aquitaine

L'établissement se compose de trois sites principaux : la Fondation SABATIE, l'Hôpital Robert BOULIN et l'Hôpital GARDEROSE. Il comptabilise au total 1280 lits et places, répartis comme suit :

- 557 lits et places de court séjour dédiés aux activités de médecine, chirurgie, obstétrique
- 114 lits de soins de suite et de réadaptation
- 218 lits et places de psychiatrie
- 340 lits et places d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
- 50 lits et places de Foyer d'Accueil Médicalisé

Le CH de Libourne c'est aussi un plateau technique moderne et complet avec :

- 1 IRM,
- 2 scanners,
- 5 salles de radiologie,
- 2 accélérateurs de particules,
- 3 salles de coronarographie,
- 11 salles de bloc opératoire.

Et pour faire fonctionner cette infrastructure, le CHL dispose d'un budget de 217 M€ et peut compter sur ses 3000 professionnels, dont 220 médecins.

Chaque année, plus de 10 M€ d'investissement sont consacrés au renouvellement des équipements mobiliers, biomédicaux et informatiques (hors bâtiments neufs).

# Les spécialités de l'hôpital

L'hôpital est organisé en 11 pôles d'activités dont 8 pôles associés aux soins, avec à leur tête, un médecin chef de pôle, assisté d'un cadre supérieur de santé et d'un assistant de gestion et 3 pôles technique et administratif.



## → Pôle Enfants-Parents Urgences SMUR Réanimation

### Surveillance continue

- Gynécologie obstétrique
- Néonatalogie
- Pédiatrie
- Centre de planification et Orthogénie
- Service d'Accueil des Urgences - SMUR
- Réanimation et Surveillance continue

## → Pôle Médecine A

- Médecine interne et Néphrologie
- Maladies infectieuses et médecine vasculaire
- Dermatologie et Diabéto-endocrinologie
- Néphrologie - Dialyse
- Cardiologie, et soins intensifs de cardiologie (USIC)
- Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostique (CeGIDD)
- Rhumatologie
- Centre de cicatrisation

## → Pôle Médecine B

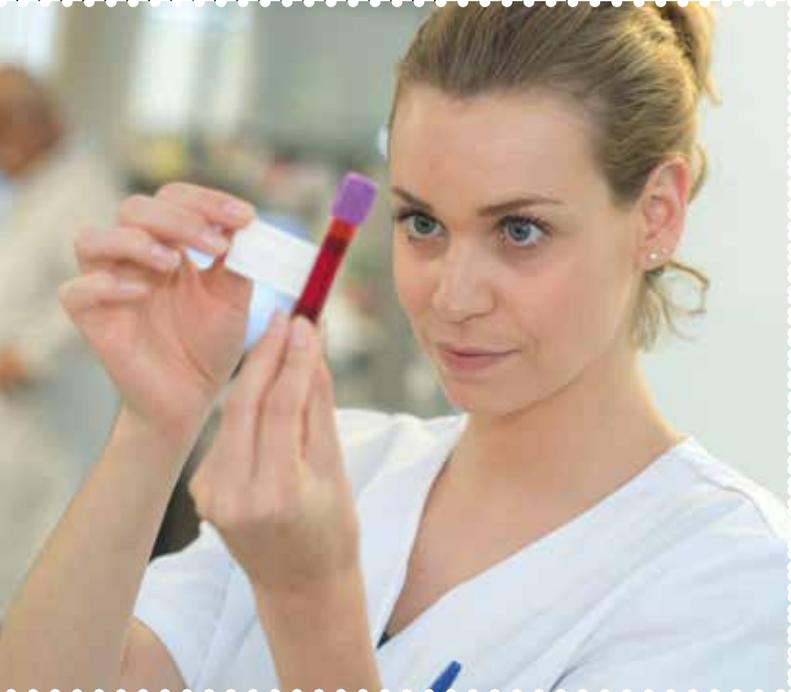
- Oncologie
- Radiothérapie
- Hématologie
- Pneumologie
- Hépto-gastro-entérologie
- Équipe mobile de Soins Palliatifs et d'accompagnement (EMSPA)
- Centre Douleur chronique
- Centre de coordination en Cancérologie (3C)
- Neurologie
- Médecine physique et de réadaptation
- Centre Mémoire
- Unité de Soins de Suite et réadaptation oncologique et polyvalent

## → Pôle Psychiatrie

- Psychiatrie adultes
- Pédopsychiatrie
- ELSA (Équipe de Liaison et Soins en Addictologie)
- Psychiatrie d'urgence

## → Pôle Gériatrie

- Médecine gériatrique court séjour
- Équipe mobile Gériatrique
- Hôpital de Jour
- Pôle d'évaluation
- Unité post urgence
- SSR gériatrique, polyvalent, psycho-gériatrique
- Unité cognitive comportementale



### ➔ Pôle Médecine opératoire

- Anesthésie
- Bloc opératoire
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- ORL
- Ophtalmologie
- Odontologie

### ➔ Pôle Médicotechnique

- Imagerie médicale
- Laboratoire de biologie médicale • Anatomie et Cytologie Pathologiques
- Pharmacie et stérilisation
- Dépôt de produits sanguins



## Votre admission

### La pré-admission pour une hospitalisation programmée

A la suite de votre consultation, si une hospitalisation vous est proposée, vous pourrez :

- Soit vous rendre au service Accueil Patient afin de préparer votre admission et constituer votre dossier administratif.
- Soit vous connecter au portail patient afin de constituer votre admission en ligne

Vous pourrez ensuite contacter votre mutuelle pour faire une demande de prise en charge et ainsi, la joindre à votre dossier avant la date de votre hospitalisation.



---

### Les lieux d'accueil

Pour vous permettre d'effectuer vos formalités d'admission, plusieurs bureaux sont à votre service :

- **Le Service Accueil Patient entrée - Nord :**
  - Du lundi au jeudi de 7h30 à 18h,
  - Le vendredi de 7h30 à 17h
- **Le Service Accueil Patient - entrée Sud :**
  - (Exclusivement réservé aux patients accompagnés par un professionnel du transport)
  - Du lundi au vendredi de 8h à 18h
- **Le Service Accueil des Urgences :**
  - ouvert 24h/24h
- Le service oncologie, ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 16h30 et le vendredi de 8h30 à 15h30.

# Les documents à présenter



- Un justificatif de domicile**
- et une pièce d'identité officielle** (carte d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille ou extrait d'acte de naissance) vous seront demandés pour éviter tout risque d'erreur au niveau de votre dossier médical.

➔ **Si vous êtes assuré social :**

- votre carte vitale ou attestation délivrée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, à jour des droits.

➔ **Si vous adhérez à une mutuelle ou à une assurance complémentaire :**

- votre carte d'affiliation en cours de validité,
- éventuellement un accord de prise en charge.

➔ **Si vous êtes accidenté du travail ou en maladie professionnelle :**

- la feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle délivrée par votre employeur.

➔ **Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale et si votre séjour est programmé, il doit être précédé d'un devis.**

- Cas n°1 : vos revenus vous permettent de payer vos frais d'hospitalisation :**  
> une provision vous sera demandée à l'admission.

- Cas n°2 : vos revenus ne vous permettent pas de faire face à vos frais d'hospitalisation :**  
> vous pouvez demander conseil au bureau des entrées ou au service social (CMU - Aide Médicale État).

➔ **Si vous êtes étranger, membre de l'Union Européenne :**

- passeport, carte d'identité et carte européenne.

---

## *L'admission au titre de l'activité libérale des médecins*

Certains médecins exerçant à temps plein ont opté pour la possibilité d'exercer une activité libérale (c'est-à-dire privée) dans le cadre des dispositions prévues par la loi. Le patient a le libre choix de sa prise en charge.

Si vous avez retenu ce type d'admission, vous recevrez une information du médecin concernant ses honoraires qui sont fixés par entente directe et signerez un document qui matérialise vos engagements de paiement.

Les frais d'hospitalisation demeurent dus à l'hôpital. Vous devrez vous présenter à l'Accueil Patients à l'issue de la consultation pour préparer votre dossier d'hospitalisation.



### **Vos effets personnels/ argent et objets de valeur**

N'emportez que les objets qui vous paraissent indispensables et sans valeur importante (linge de nuit, affaires de toilette, tenue de rechange...).

Vous gardez sous votre entière responsabilité vos appareils électroniques (ordinateur, tablette, téléphone portable, appareil photo...). Un coffre individuel est disponible dans votre chambre. Le mode d'emploi est à disposition dans votre meuble de rangement.

Les biens et objets gardés par vos soins, sont sous votre surveillance. L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu responsable de leur disparition.

Lors de l'élaboration de l'inventaire avec l'équipe soignante du service, le choix vous est donné de conserver en chambre, bijoux, moyens de paiement, papiers d'identité et autres documents importants. Il est vivement conseillé soit de les remettre à vos proches, soit de les déposer auprès du bureau des admissions qui, après inventaire, les conservera dans son coffre.

Vos dépôts et restitutions de tout ou partie de vos objets mis au coffre, pourront être effectués du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 17h00.

Il est nécessaire de présenter une carte d'identité et le récépissé qui vous a été remis lors du dépôt lors de chaque restitution.

Si, à sa sortie, le patient n'a pas récupéré ses valeurs, elles seront à récupérer auprès du Trésor Public.

### **Le bracelet personnel d'identité**

Afin d'éviter tout risque d'erreur d'identité pendant votre séjour, il vous est demandé de présenter lors de votre admission un document officiel d'identité (carte national d'identité, passeport, titre de séjour, ou extrait de naissance).

Pour assurer la qualité et la sécurité des soins, il vous est proposé de porter un bracelet d'identification personnalisé. La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation. Ceci n'est pas une obligation et vous êtes libre de l'accepter ou de le refuser.

Vous aussi, vous pouvez participer à cette démarche. Comment ? En déclinant votre identité quand un professionnel vous la demande ou en vérifiant les informations utilisées pour vous identifier.



## ***Votre séjour***

### **Les professionnels qui vous entourent**

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Le service qui vous reçoit est placé sous la responsabilité d'un médecin chef de service et d'un cadre de santé. Vous pouvez les identifier grâce à leur badge.

Médecins, Sages-femmes, Cadre supérieur de santé, Cadre de santé, infirmier(e)s, infirmier(e)s anesthésistes ou de bloc opératoire, puéricultrices, aides-soignant(e)s, auxiliaires de puériculture, Agents de service hospitalier, personnels de rééducation, médicotéchniques et socio-éducatifs secrétaires médicales, psychologues, diététiciens... tous ces professionnels et futurs professionnels sont à votre service et œuvrent chaque jour pour votre santé.

### **Des règles de vie pour le bien-être de tous**

Pour la tranquillité des autres usagers et la sécurité des soins, certaines règles de vie (hygiène, respect mutuel entre usagers et professionnels, discrétion ...) doivent être respectées. Elles concernent notamment l'utilisation d'appareils sonores ou de téléphones portables.

### **Les visites**

Les horaires sont affichés dans chaque service. Par décision médicale, elles peuvent être limitées ou interdites. Si vous vous sentez trop fatigué(e), vous pouvez aussi refuser les visites, il vous suffit d'en informer les infirmières.

Recommandations pour vos proches :

- Ne pas venir trop nombreux
- Eviter d'amener des enfants en bas âge
- Etre discret
- Ne pas amener de fleurs en pot
- Quitter la chambre lors des soins

La famille peut, si elle le souhaite, rencontrer un médecin. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante ou du Cadre de Santé.

### **Promenade Permissions**

Des permissions sont parfois accordées le week-end pendant des séjours de moyenne ou longue durée, parlez-en à votre médecin.



### **Soulager la douleur**

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent. Des spécialistes de la lutte contre la douleur peuvent également être sollicités :

- Centre Douleur chronique
- Equipe Mobile de Soins Palliatifs et d'Accompagnement.

### **Prendre le temps de réfléchir : le Don d'organes**

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. Depuis janvier 2017, le principe de consentement présumé est mis en place (nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus présumés), ainsi que la gratuité du don, et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle a exprimé, par elle-même, son opposition. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès.

Les 3 modalités de refus sont précisées :

- Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Et pour plus de simplicité, l'inscription est désormais possible en ligne sur le site [registrenationaldesrefus.fr](http://registrenationaldesrefus.fr)
- Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.
- Vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

Enfin, le refus peut désormais être partiel, et ne concerner que certains organes ou tissus.

# Hôtellerie

## Boutiques et Cafétérias

La cafétéria de l'hôpital Robert Boulin est située dans le hall d'accueil. Vous y trouverez de la viennoiserie, des sandwiches, des boissons diverses, ainsi qu'un choix de journaux et de revues.

A l'hôpital Garderose, elle est située entre le centre d'observation (C.O.) et la salle de cinéma. Sur tous les sites, des distributeurs de boissons et de viennoiseries, sont à votre disposition.

## Crèche, halte-garderie

Elle peut accueillir des enfants de moins de 6 ans dont les parents sont hospitalisés, en consultation ou encore en visite, du lundi au vendredi de 5h45 à 21h30. Ce service est payant tout en étant subventionné par la CAF au titre de la PSU (Prestation de Service Unique).

## Courrier

Vous pourrez recevoir du courrier et des mandats du lundi au samedi. Demandez à votre correspondant de préciser sur l'enveloppe votre identité, votre service et d'indiquer :

Centre Hospitalier de Libourne  
B.P. 199 - 33505 Libourne Cedex

## Repas

A votre arrivée, vous pourrez, parmi une liste de plats variés, choisir ceux qui correspondent à vos préférences alimentaires.

Les menus proposés tiennent compte d'une éventuelle prescription médicale de régime.

Les horaires :

- le petit-déjeuner est distribué à partir de 8h,
- le déjeuner à partir de 12h,
- le dîner à partir de 18h30.

Les soignants vous accompagnent pour le choix et la prise du repas si votre état de santé le nécessite.

## Téléphone, Télévision et WIFI

Pour souscrire à ces services, rendez-vous au **point Information** de l'atrium du nouvel hôpital Robert BOULIN :

- Du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00
- Le samedi, de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
- Les dimanches et jours fériés, de 14h00 à 18h00

Pendant ces heures d'ouverture, l'hôtesse d'accueil est joignable pour tout renseignement par téléphone en composant depuis votre chambre le **72 65**

En dehors de ces heures, une **borne de paiement** vous permettant de souscrire aux services est accessible 24h/24 dans l'atrium.

Il existe également une interface de paiement en ligne sécurisé vous permettant d'activer à distance ces services, par internet. C'est le "**portail famille**" : [lth-multimedia-nhl.fr](http://lth-multimedia-nhl.fr)

Sachez que vos proches peuvent vous joindre gratuitement sur simple appel auprès du standard de l'établissement : 05 57 55 34 34.





## *Informations pratiques*

### **Le stationnement**

La politique de stationnement du Centre Hospitalier de Libourne vise à garantir un stationnement facilité aux consultants, hospitalisés et visiteurs afin de permettre un accueil de qualité des patients pris en charge dans l'établissement.

Depuis l'ouverture du nouvel Hôpital Robert BOULIN, le nombre de places disponibles est de 1008 places. Tous les parkings sont équipés de barrières avec accès règlementé et chaque parking est attribué à un public identifié.

C'est ainsi que 3 parkings sont réservés aux consultants, visiteurs et hospitalisés (P1, P2 et P7).

Les règles d'utilisation de ces parkings sont les suivantes :

- Accès journée de 8h15 à 18h15
- Sortie possible 24h/24
- Gratuité de ces parkings pour les consultants et hospitalisés après validation par l'Accueil-Renseignements de leur ticket, neutralisant le paiement.
- Paiement du stationnement pour les visiteurs au-delà d'1 heure de stationnement.

Des parkings à destination des 2 roues sont également réservés aux visiteurs et consultants.

### **Sécurisation des établissements**

Le Centre Hospitalier de Libourne a mis en place une politique de sécurisation de ses différents bâtiments. Il s'agit de vous garantir un accès à la fois ouvert et sûr.

Un Plan de Sécurisation d'Etablissement (PSE) a ainsi été élaboré en 2017.

Plusieurs dispositifs de sûreté sont présents dans les locaux du Centre Hospitalier : zones anti intrusion, vidéo protection, accès à certains locaux par badge.

Par ailleurs, l'accès au hall d'entrée du Nouvel Hôpital de Libourne est fermé à partir de 22h00 jusqu'à 05h45, tous les jours de la semaine.

Il est néanmoins possible d'accéder aux services sur cette tranche horaire par le service des urgences, ouvert 24h/24.

## Vidéo protection

Le Centre Hospitalier de Libourne est doté d'un dispositif de vidéo protection.

Conformément à la réglementation applicable, des caméras sont installées sur l'ensemble du site à des fins de sécurité des biens et des personnes, à titre dissuasif ou pour identifier les auteurs de vols, de dégradations ou d'agressions.

Le dispositif de vidéo protection a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et d'une autorisation de mise en service par la Préfecture de la Gironde (arrêté du 20/10/2017). Une signalétique spécifique est présente dans les établissements pour vous informer de l'existence des locaux placés sous vidéo protection.

## Fauteuils roulants

Des fauteuils roulants à consigne sont à la disposition du public aux entrées des urgences et des consultations externes.

## Le service social

Le Centre Hospitalier de Libourne met à votre disposition un service social composé de:

- un secrétariat qui gère les différentes demandes de convalescence et qui assure l'accueil physique et téléphonique du public.
- des Assistantes sociales qui peuvent vous informer, orienter et accompagner dans vos différentes démarches qu'elles soient d'ordre administratives, familiales, professionnelles, ou personnelles. Elles ont également la possibilité de vous aider dans l'organisation de la sortie d'hospitalisation.

Le service social est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures. Renseignez-vous auprès du Cadre de santé de votre service d'hospitalisation.

## Scolarité

L'Association de Soutien Scolaire aux Enfants Malades (ASSEM) peut si nécessaire intervenir afin d'assurer le suivi scolaire de votre enfant durant son hospitalisation. Renseignez-vous auprès du Cadre de santé et de l'Educatrice pour jeunes enfants du service de Pédiatrie.

## *Personnes accompagnantes*

### Hébergement

En chambre particulière, les personnes accompagnantes peuvent être hébergées.

Dans des cas particuliers (ex : famille géographiquement éloignée) appréciés par le cadre de santé et le service social, l'établissement, en fonction de ses disponibilités, peut héberger un membre de votre famille. Renseignez-vous auprès du Cadre de santé de votre service d'hospitalisation.

### Repas

Des repas accompagnants peuvent également être servis à vos proches. Dans les deux cas, parlez-en au cadre de santé du service et demandez les tarifs.





## ***Qualité et sécurité des soins : nos engagements***

### **Démarche Qualité**

L'établissement est soumis à la procédure de certification des établissements de santé confiée à la Haute Autorité de Santé (HAS) a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité de ses prestations. Le Centre Hospitalier de Libourne est visité tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS). Durant cette visite de certification, des experts évaluent le fonctionnement global de l'établissement et la qualité de prise en charge des soins proposés. Les résultats de ces visites sont à votre disposition sur le site Internet de la HAS [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Des indicateurs pour la qualité et de la sécurité des soins (IQSS) sont également recueillis chaque année et les résultats sont mis en ligne sur le site Internet de l'hôpital.

### **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière réalise chaque année la formation des professionnels, l'évaluation des pratiques et participe aux surveillances nationales des Infections Associées aux Soins (IAS). Dans la continuité des années précédentes, les actions prioritaires du programme d'action de prévention des IAS sont les suivantes pour l'année en cours :

- Le développement d'un programme de prévention de la transmission de la grippe et de promotion de la vaccination auprès des professionnels de santé
- La mise en place de la politique de gestion du risque infectieux environnemental pour le NHL
- Le renforcement de l'hygiène des mains par l'utilisation des solutions hydro-alcooliques
- La prévention des infections urinaires sur sondes



#### INDICATEURS DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

	Couleur et cotation	Valeur du critère	Année
Indicateur de consommation de produits Hydro-alcooliques pour l'Hygiène des mains (ICSHA2)	B	62,4	2016
Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi résistantes (ICABMR)	E	44	2015
Indicateur composite de Bon usage des antibiotiques (ICATB2)	B	75	2015
Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICALISO)	A	89	2016
Indicateur composite de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN2)	A	84	2016
Bactériémie nosocomiale à Staphylococcus aureus résistant à la méticilline (BN-SARM)		14,3	2016

#### INDICATEURS DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE MCO / SSR / PSY

	MCO		SSR		PSY	
	Couleur et cotation	Valeur du critère	Couleur et cotation	Valeur du critère	Couleur et cotation	Valeur du critère
Tenue du dossier patient	A	87%	A	93%	B	84%
Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	A	80%	A	93%	A	78%
Traçabilité de l'évaluation de la douleur	A	95%	A	99%		
Suivi du poids	B	94%	B	86%	B	86%
Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre	A	69%	A	98%		
Document de sortie	A	60%				
Tenue du dossier anesthésique	B	88%				
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle en SSPI	B	63%				
Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie	B	88%				

#### INDICATEURS DE PRATIQUES CLINIQUES - 2017

	Intitulé	Couleur et cotation	Valeur du critère
AVC	Expertise neuro-vasculaire	B	79%
AVC	Evaluation par un professionnel de la rééducation lors de la prise en charge de l'accident vasculaire cérébral	A	91%
AVC	Dépistage des troubles de la déglutition	A	79%
AVC	Programmation d'une consultation post-AVC	B	51%
DIA	Surveillance du statut martial du patient traité par ASE	A	100%
DIA	Surveillance nutritionnelle-statut nutritionnel	B	98%
DIA	Appréciation de l'épuration-prescription de trois séances et douze heures hebdomadaires	C	74%
DIA	Evaluation annuelle de l'accès à la transplantation rénale	A	97%
PP-HPP	Prévention de l'hémorragie lors de la délivrance après un accouchement	A	100%
PP-HPP	Surveillance clinique minimale en salle de naissance après l'accouchement	B	63%
PP-HPP	Prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat	B	80%

#### INDICATEURS DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES - 2016

e-satis	Satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h	classe D	66,96%
---------	--	----------	--------



## Votre sortie

**Les sorties ont lieu tous les jours ;  
la date en est fixée par le médecin  
du service**

### **Avant votre départ, n'oubliez pas :**

- de vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre, et de récupérer auprès du secrétariat, la lettre de sortie destinée à votre médecin traitant
- de vous rendre au bureau des Sorties (hall d'accueil de l'hôpital Robert Boulin - pavillon administratif à l'hôpital Garderose) afin de :
  - de demander un bulletin de situation,
  - de régulariser votre dossier administratif, s'il n'est pas complet,
  - de retirer éventuellement les objets déposés au coffre,
  - de régler le cas échéant vos frais d'hospitalisation
- de vous rendre au point d'information (Atrium de l'hôpital Robert Boulin) pour régler si besoin votre note de téléphone.

### **Sortie contre avis médical**

En cas de sortie contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité.

### **Votre avis nous intéresse**

Un questionnaire de satisfaction est disponible dans le livret d'accueil : merci de bien vouloir le remplir et le donner à une personne de l'équipe au moment de votre sortie. Vous pouvez également le renvoyer ultérieurement par courrier. Les données, anonymes si vous le souhaitez, nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins. A noter que certains services ont mis en place des évaluations de satisfaction spécifiques.

### ***e-satis : Enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés***

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, l'établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Dans ce cadre, 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 (attention : enquête destinée aux séjours d'hospitalisation de 48H ou plus).

## **Paiement des frais d'hospitalisation**

Si des frais d'hospitalisation restent à votre charge, la facture qui vous sera adressée peut être payée en ligne sur internet (références figurant sur la facture) ou par retour au centre d'encaissement de Rennes du titre interbancaire de paiement.

## **Vos frais d'hospitalisation**

Dans le cas général, ils sont pris en charge à hauteur de 80% par les organismes d'assurance maladie. Les 20% des frais restants (ticket modérateur) sont à la charge du patient ou de sa mutuelle ou assurance complémentaire.

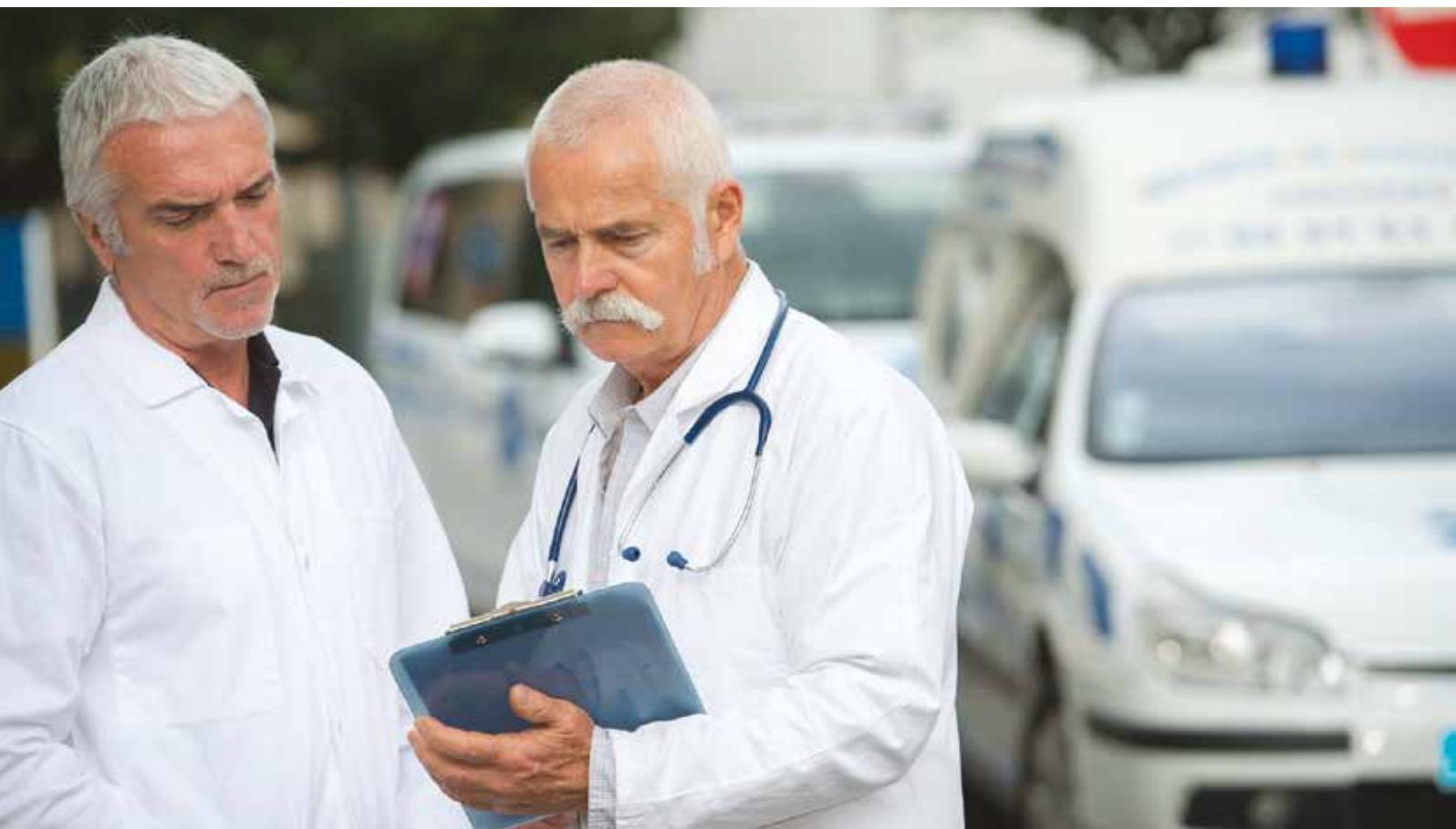
s'y ajoute le forfait journalier applicable aux patients en hospitalisation complète. Son montant, fixé par l'État, est affiché dans votre chambre. Il est pris en charge par certaines mutuelles ou organismes d'assurances complémentaires. Il est à noter que le jour d'entrée et le jour de sortie donnent lieu à la facturation de ce forfait.

## **Le Transport**

Le choix du mode de transport est une décision médicale. Sous conditions médico-administratives et en fonction de votre degré d'autonomie ou de votre état de santé, votre médecin prescrira un transport en voiture particulière ou transports en commun, en VSL (véhicule sanitaire léger) ou taxi conventionné, en ambulance si vous devez être allongé.

Le taux de remboursement par l'Assurance maladie est de 65 %, 100 %, si le transport est réalisé pour des soins liés à une affection de longue durée (ALD) ou un accident du travail ou une maladie professionnelle, avec application d'une franchise de 2 € par trajet.

Le personnel n'est pas autorisé à orienter votre choix de transporteur, mais il pourra être fait appel à un transporteur si vous n'exprimez aucun choix.



# Droits et Obligations

## Consignes du personnel médical et du personnel soignant

Elles sont données dans votre intérêt et dans l'intérêt général, respectez-les ; demandez des précisions si elles ne vous paraissent pas claires.

Il vous est demandé de n'absorber aucun produit extérieur sans en avoir fait état au personnel soignant ou au médecin. Des contre-indications peuvent vous être néfastes.

Les boissons alcoolisées sont interdites dans l'enceinte de l'établissement.

## Interdiction de fumer

En application de la réglementation en vigueur, il est strictement interdit de fumer et de vapoter à l'hôpital.

## Culte

Le Centre Hospitalier est un établissement public laïc. A ce titre, il respecte les principes de neutralité religieuse et de non-discrimination : tous les patients sont traités de la même façon quelles que soient leurs croyances religieuses.

Vous pouvez demander la visite du ministre du culte de votre confession religieuse en vous adressant auprès du cadre de santé du service.

### *La Commission des Usagers (CDU) :*

Il existe dans chaque hôpital une Commission des Usagers (CDU). Celle-ci veille au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des usagers. Elle reste très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui porterait à sa connaissance un dysfonctionnement, un défaut d'organisation ou toute autre situation problématique.

Si vous en faites la demande, vos remarques et vos observations lui seront communiquées dès réception et de façon exhaustive. Elles sont examinées en toute transparence, lors de réunions régulières durant lesquelles les membres peuvent demander une enquête approfondie ou organiser une médiation. La commission peut formuler des recommandations afin de faire évoluer les pratiques professionnelles et ainsi d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients.

Présidée par le directeur adjoint chargé des Relations avec les Usagers, Fabrice PRIGNEAU, elle se compose de :

- **Représentants des usagers :** Madame BUREAU,  
Monsieur RAILLARD,  
Monsieur SCHNEIDER,
- **Médiateurs médicaux :** Docteur PILLETTE et le Docteur BENZINE
- **Médiateurs non médicaux :** Madame DUFOUR et Monsieur PERRET
- **Représentants de la Commission Médicale d'Établissement :** Dr PARIZANO et Dr ROCA-GUIMARD
- **Représentants de la Commission locale des soins infirmiers, de rééducation et Médico-techniques :** Madame VAN DEN ZANDE et Mme PEREZ
- **Représentants du Personnel :** Mme GONZALEZ et Mr IMBERT
- **Représentants du Conseil de Surveillance :** Mr DE CHALUP et Mme HARDY



### **Formuler une réclamation**

Si vous souhaitez faire une réclamation, plusieurs professionnels du Centre Hospitalier sont à votre disposition :

- le cadre de santé du service,
- le service des relations avec les usagers,
- les représentants des usagers.

Ces personnes peuvent vous proposer une rencontre avec un médiateur médical ou non médical de l'hôpital, qui répondra à vos interrogations concernant votre prise en charge.

Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur de l'établissement. Une réponse écrite vous sera apportée.

Vous pouvez saisir la CDU ou les représentants des usagers

#### **Par courrier :**

Centre Hospitalier de Libourne  
Service des Relations avec les Usagers  
112 rue de la Marne  
33500 Libourne Cedex

#### **Par mail :**

marika.rigal@ch-libourne.fr ;  
direction@ch-libourne.fr

#### **Par téléphone :**

05 57 55 26 45

### **Informatique et Liberté**

Depuis la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, le patient a un droit d'information, d'accès et de rectification, pour les informations nominatives qui le concernent et qui sont contenues dans un traitement informatique.

## **Vous souhaitez obtenir vos documents médicaux**

Toute demande d'accès à un dossier médical doit être formulée auprès du service des Relations avec les Usagers, 'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité. Un formulaire vous sera alors remis ou adressé.

### ***Ce que vous devez savoir :***

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaire les explications et peut se faire, dans certains cas, avec des précautions particulières comme la présence d'un médecin.
- Les ayants-droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.
- Les dossiers sont conservés pendant 20 ans par l'hôpital (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
- La communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans, et dans un délai de 2 mois pour les autres.
- Les frais de copie et d'envoi sont facturés.

---

## **La désignation d'une "personne de confiance"**

Durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance. Cette personne pourra, avec votre accord :

- assister aux entretiens médicaux avec vous,
- vous accompagner tout au long des soins,
- être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire vous-même.



## **Transmettre des directives anticipées**

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne, par avance, une personne consciente malade ou bien portante, pour le cas où elle serait ultérieurement dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Elles indiquent ses souhaits relatifs à la façon d'envisager sa fin de vie et notamment, les soins qui pourraient être prodigués. Les directives anticipées sont prises en considération pour toute décision de limitation ou d'arrêt de traitement.

Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, par un nouveau document.

Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées et identifier votre personne de confiance, veuillez vous rapprocher du personnel soignant



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

Entrée  
NORD

Rue de la Marne

Visiteurs  
**P1**



Public  
**P**

Personnels  
**P6**

Accueil

# HÔPITAL ROBERT BOULIN

Visiteurs  
**P2**

Personnels  
**PS**

Pavillon  
**1**

Pavillon  
**5**

**P4**  
Ambulance  
VSL



Personnels  
**P10**

Pavillon  
**6**

Pavillon  
**11**

Personnels  
**P9**

Pavillon  
**7**

Pavillon  
**25**

Pavillon  
**20**

Personnels  
**P12**

Personnels  
**P3**

Pavillon  
**13**  
Chambres  
d'hôtes

Pavillon  
**12**

Aumônerie

ELSA

Visiteurs  
**P7**

Pavillon  
**21**

Personnels  
**P8**

Reposoir

Chapelle

Pavillon  
**17**

Personnels  
**P11**

Pavillon  
**18**

Pavillon  
**19**

VOUS ÊTES  
**ICI**

Public  
**P**

Public  
**P**

Rue Schœlcher

Entrée  
SUD

Rue de la Bordette

0 10 50 m

- Pavillon 1**  
Direction des Fonctions techniques et travaux  
Salle de réception  
Salles de formation
- Pavillon 5**  
Direction du Système d'information et des technologies de santé
- Pavillon 6**  
CapLib  
Standard  
Service de santé au travail  
Équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière  
Salle de réunion  
Salle polyvalente
- Pavillon 7**  
Représentants du Personnel FO, CGT, UNSA  
Département d'information médicale
- Pavillon 12**  
Médecine physique et de réadaptation - Hospitalisation complète (SSR)  
Représentants du Personnel Sud
- Pavillon 13**  
Médecine physique et de réadaptation - Hospitalisation de jour (SSR)
- Pavillon 17**  
CHLOE
- Pavillon 18**  
Pôle administratif - Directions fonctionnelles
- Pavillon 19**  
EHPAD V. Schœlcher  
Direction des EHPAD
- Pavillon 20**  
Centre Douleur chronique  
Équipe mobile de soins palliatifs et d'accompagnement (EMSPA)  
Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic (CeGIDD)  
Service social  
Alliance
- Pavillon 25**  
Hôpital de jour d'Oncologie  
Radiothérapie  
Espace infos - Ligue contre le Cancer