

HÔPITAL

Robert Boulin

Fondation Étienne Sabatié

Livret d'accueil

Séjour au centre hospitalier



Centre Hospitalier
Libourne

Bienvenue au centre hospitalier

Crédit photo : P. Caumes - Création graphique : Atelier F. Tallon

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, **vos 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

Bienvenue au centre hospitalier	03
Présentation	04
Les spécialités	05
Votre admission	07
Les documents à présenter	10
Votre séjour	12
Hôtellerie	14
Informations pratiques	17
Qualité et sécurité des soins : nos engagements	19
Votre sortie	23
Droits et Obligations	26
Annexes	30



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, à l'exclusion des spécialités concentrées au CHU de Bordeaux (principalement neurochirurgie et chirurgie cardiaque).

Le Nouvel Hôpital de Libourne, inauguré en Septembre 2018, est situé **au cœur de la ville de Libourne et du site historique** du premier hôpital moderne du territoire, la Fondation Sabatié, érigée en 1912 grâce à un legs d'Etienne Sabatié, Libournais ayant fait fortune en Californie.

Pour aller plus loin

Ses capacités d'hospitalisation et d'hébergement en font le 2ème établissement de l'ex-région Aquitaine, derrière le CHU de Bordeaux.

Son activité est répartie sur 3 sites libournais (la Fondation Sabatié, l'Hôpital Robert Boulin, et l'hôpital Garderose) et des structures extrahospitalières de psychiatrie sur le Nord-Gironde (Blaye/Libourne/Ste-Foy).

L'établissement est également implanté sur la commune de St-Denis de Pile depuis Octobre 2017, avec l'ouverture d'un EHPAD de 100 lits et la création d'un Foyer d'Accueil Médicalisé de 50 lits et places, unique structure publique de ce type en Gironde.

Les praticiens de l'établissement bénéficient d'un plateau technique moderne constitué de deux IRM installées, trois scanners, deux accélérateurs de particules, trois salles de coronarographie et 11 salles de Bloc Opératoire.

Et pour faire fonctionner cette infrastructure, le CHL dispose d'un budget de 250 M€ et peut compter sur ses 3400 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 médicales de l'établissement

L'hôpital est organisé en 8 pôles cliniques, 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 CERFS (coordination, enfants, réanimation femmes et surveillance continue)**

- Néonatalogie
- Gynécologie obstétrique
- Pédiatrie
- Réanimation et Surveillance Continue
- Coordination des prélèvements d'organes et de tissus

♦ **Pôle PULS**

- Urgences
- SMUR
- Unité médico judiciaire de proximité
- Unité d'accueil pédiatrique de l'enfance en danger
- Permanence d'accès aux soins de santé

♦ **Pôle médecine A**

- Médecine interne et Néphrologie
- Médecine infectieuse et Médecine vasculaire
- Dermatologie et Diabéto-endocrinologie
- Néphrologie - Dialyse
- Cardiologie, et soins intensifs de cardiologie (USIC)
- Rhumatologie

♦ **Pôle médecine B**

- Oncologie
- Radiothérapie
- Hématologie
- Pneumologie
- Hépatogastro-entérologie
- Médecine Physique et de Réadaptation
- Neurologie
- SSR Oncologiques et Polyvalents
- Centre Douleur chronique
- Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)
- Centre Mémoire
- Consultations de tabacologie
- Équipe mobile de Soins Palliatifs et d'accompagnement (EMSPA)



♦ *Pôle psychiatrie*

- Psychiatrie adultes
- Pédopsychiatrie
- Equipe de Liaison et Soins en Addictologie (ELSA)

♦ *Pôle gériatrie*

- Médecine gériatrique
- Équipe mobile Gériatrique
- Hôpital de Jour et pôle d'évaluation gérontologique
- Psycho-gériatrie et Unité cognitivo-comportementale
- Soins de suite et réadaptation gériatriques
- Stimulation cognitive

♦ *Pôle médecine opératoire*

- Chirurgie Digestive
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Vasculaire
- Anesthésie
- ORL
- Ophtalmologie
- Odontologie

♦ *Pôle médicotechnique*

- Imagerie médicale
- Laboratoire de biologie médicale (Biochimie, Microbiologie, Hématologie)
- Anatomo-pathologie
- Pharmacie
- Stérilisation
- Dépôt de produits sanguins



Votre admission

La pré-admission pour une hospitalisation programmée

À 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

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 vendredi de 7h30 à 18h,

♦ Le Service Accueil Patient - entrée Sud :

(Exclusivement réservé aux patients accompagnés par un professionnel du transport)

Les lundis, mercredis et vendredis de 7h30 à 18h

Les mardis et jeudi, de 7h30 à 17h00

♦ 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, livret de famille ou extrait de naissance)

vous seront demandés pour éviter tout risque d'erreur au niveau de votre dossier médical.

Si vous êtes assuré social :

- ☐ Carte Vitale ou attestation délivrée par votre organisme d'assurance maladie, à jour des droits.

Si vous adhérez à une mutuelle ou une assurance complémentaire :

- ☐ Votre carte d'affiliation en cours de validité, Un accord de prise en charge pour les hospitalisations

Si vous êtes A.C.V.G. (Ancien Combattant et Victime de Guerre) :

- ☐ Le carnet de soins gratuits (article L115).

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 sera précédé d'un devis.

Soit vos revenus vous permettent de payer les frais d'hospitalisation,

- ☐ une provision vous sera alors demandée avant votre admission.

Soit vos revenus ne vous permettent pas de faire face aux frais d'hospitalisation, **vous serez alors orienté vers le service social.**

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 très 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, un titre de séjour, ou un acte 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, médicotecniques 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
- Éviter 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.

En fonction de la situation sanitaire, ces dispositions sont susceptibles d'être adaptées.

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
- 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

Celle 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 viennoiserie, 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 17h30
- Le samedi, de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30
- Les dimanches et jours fériés, de 14h00 à 17h30

Pendant ces heures d'ouverture, l'hôtesse d'accueil est joignable pour tout renseignement par téléphone en composant depuis votre chambre le 72.65 ou le 32.75

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

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.

Tous les parkings sont équipés de barrières avec accès réglementé 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 9h00 à 18h15
- Sortie possible 24h/24

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 20h00 jusqu'à 07h00, 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.



Personnes accompagnantes

Hébergement

En chambre particulière, les personnes accompagnantes peuvent être hébergées. Toutefois, cette disposition est laissée à l'appréciation des équipes soignantes.

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.

En fonction de la situation sanitaire, ces dispositions sont susceptibles d'être adaptées.

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'Éducatrice pour jeunes enfants du service de Pédiatrie.

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.

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



Infections associées aux soins (recueil en 2019 sur données 2018)

Hygiène des mains (ICSHA.3)	MCO/SSR		C	56/100
-----------------------------	---------	--	---	--------

Lettre de liaison à la sortie MCO / SSR / Chirurgie ambulatoire (recueil en 2019 sur données 2018)

	MCO			
Lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation		C	54/100	
	SSR			
Lettre de liaison à la sortie		B	83/100	
Projet de soins et de vie -		A	94/100	
	Chirurgie ambulatoire			
Lettre de liaison après une chirurgie ambulatoire		C	62/100	

Douleur

	MCO			
Evaluation et prise en charge de la douleur		A	97/100	
	SSR			
Evaluation et prise en charge de la douleur		B	74/100	

Certification HAS (dernière visite : sept 2016)

Niveau de certification HAS		B	
-----------------------------	--	---	--

Satisfaction et expérience des patients en 2020

Satisfaction globale des patients (+48h d'hospitalisation MCO)		73/100
Accueil		69/100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens		79/100
Prise en charge par l'infirmières/aides-soignants		80/100
Repas		52/100
Chambre		81/100
Organisation de la sortie		62/100
Satisfaction globale des patients admis en chirurgie ambulatoire		78/100
Avant hospitalisation		81/100
Accueil le jour de la chirurgie		80/100
Prise en charge		85/100
Chambre et collation		71/100
Organisation de la sortie et retour à domicile		73/100

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 :
 - demander un bulletin de situation,
 - régulariser votre dossier administratif, s'il n'est pas complet,
 - retirer éventuellement les objets déposés au coffre,
 - régler le cas échéant vos frais d'hospitalisation
- de vous rendre dans le hall d'accueil de l'hôpital Robert Boulin pour régler si besoin votre note de téléphone.

En cas de sortie le dimanche ou jours fériés, il vous est possible de demander votre bulletin de situation par mail à l'adresse : guichet.be@ch-libourne.fr

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. À 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).

Si vous n'avez pas communiqué votre adresse mail lors de votre admission, vous pouvez nous la communiquer par mail à : guichet.be@ch-libourne.fr

Païement 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.

Protection de vos données personnelles

KRYPTON : LE SERVICE RÉGIONAL D'ÉCHANGE ET PARTAGE D'EXAMENS D'IMAGERIE DE NOUVELLE-AQUITAINE

La région Nouvelle-Aquitaine vous propose Krypton, un service de consultation sécurisé des examens d'imagerie (images et compte-rendu) réalisés dans les structures de santé adhérentes (liste actualisée sur www.esea-na.fr/programmes/krypton)

Si vos examens d'imagerie ont été réalisés lors d'une hospitalisation dans une structure adhérente à Krypton, les professionnels de santé habilités appartenant à l'équipe de soin peuvent y avoir accès. Ils pourront ainsi donner un avis sur votre pathologie et prendre une décision thérapeutique, dans le respect du secret professionnel. Krypton permet donc une prise en charge plus rapide, en évitant la réalisation d'un examen redondant ou la reprogrammation de votre consultation. Chaque nouvel examen réalisé dans un site adhérent sera disponible dans Krypton.

Pour plus d'informations sur les services de la plateforme krypton, sur la protection de vos données personnelles et sur l'exercice de vos droits (accès, rectification, opposition, suppression, ...) flashez le QR code.



POUR DES TRAJETS DE SANTÉ REMBOURSÉS

**Si je me déplace sans souci,
les transports assis
ça marche aussi !**



Celui qui connaît le meilleur moyen de transport, c'est votre médecin !

AMBULANCE · VSL · TAXI
CONVENTIONNÉ · TRANSPORT
EN COMMUN · VÉHICULE
PARTICULIER

Des dépenses de transports mieux gérées

+ de budget pour la santé

MAIRIE SOCIALE
**l'Assurance
Maladie**
GIRONDE

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. À 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 la directrice adjointe chargée des Relations avec les Usagers, Sophie HAGENMULLER, elle se compose de :

Représentants des usagers :

M. Michel BERISTAIN (titulaire),
M. Philippe SCHNEIDER (titulaire),
Mme Elisabeth de PONTLEVOY (suppléant),
Mme Maryse STAIGRE (suppléant),

Médiateurs médicaux :

Docteur GRAND (titulaire),
Docteur BENZINE (suppléant),

Médiateurs non médicaux :

Madame DUFOUR (titulaire),

Représentants de la Commission Médicale d'Établissement :

Dr DULIN (titulaire),
Dr DUBOSC-MARCHENAY (suppléant),

Représentants de la Commission locale des soins infirmiers, de rééducation et Médico-techniques :

Madame PERREZ et Madame CAMPADIEU

Représentants du Personnel :

Monsieur BAILLIN et Monsieur CASIMIR

Représentants du Conseil de Surveillance :

Monsieur DE CHALUP

Pour les contacter : representants.usagers@ch-libourne.fr

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.

Par courrier : Vous pouvez saisir la CDU ou les représentants des usagers
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 : 0557552645

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, accompagnée d'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.

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



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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 :

www.sante.gouv.fr

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