

HÔPITAL
ROBERT BOULIN

FONDATION
ÉTIENNE SABATIÉ

.....

Livret Ambulatoire

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. **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
- 06 Avant l'intervention
- 08 Le jour de l'intervention
- 09 Hôtellerie
- 10 Informations pratiques
- 12 Qualité et sécurité des soins : nos engagements
- 14 Votre sortie
- 17 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 m², vient de s'achever. La fin des différentes étapes de 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 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).

Bienvenue en Chirurgie Ambulatoire

Notre équipe médicale et soignante est heureuse de vous y accueillir pour un séjour de quelques heures. Prenez maintenant quelques minutes pour découvrir les informations utiles qui vous aideront à bien préparer votre séjour de courte durée.

Les progrès de l'anesthésie et des techniques chirurgicales nous permettent de vous proposer une alternative à l'hospitalisation à temps complet sous certaines conditions. Dans cette structure, vous serez pris(e) en charge dans les meilleures conditions de sécurité et de confort au cours d'un séjour réduit à quelques heures.

Qu'est-ce que la Chirurgie ambulatoire ?

La chirurgie ambulatoire est une alternative à l'hospitalisation classique de court séjour permettant de réaliser des actes chirurgicaux, exploratoires ou thérapeutiques, sans ou avec anesthésie (anesthésie locale, régionale ou générale). La prise en charge en ambulatoire est décidée par le praticien à la suite d'une consultation. Ces actes sont réalisés dans des conditions de sécurité et de surveillance qui vous permettent de regagner votre domicile le jour même de votre intervention tout en bénéficiant d'une surveillance prolongée. La chirurgie ambulatoire contribue à limiter les risques d'infections nosocomiales.

Quelles spécialités peuvent être réalisées en chirurgie ambulatoire ?

- ORL
- Stomatologie
- Chirurgie de la cataracte
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie urologique
- Endoscopies digestives et bronchiques

L'unité de chirurgie ambulatoire est une structure d'accueil pour des hospitalisations dont la durée est inférieure à une journée. Elle est ouverte de 7 h à 20 h du lundi au vendredi exceptés les jours fériés.

Les coordonnées téléphoniques :

- Secrétariat : 05 57 55 70 16
- Infirmières : 05 57 55 70 13





Avant l'intervention

La consultation pré-anesthésique

Selon l'acte envisagé, il est nécessaire de prendre un rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique obligatoire au tel **05 57 55 35 36**.

Cette consultation, avec un médecin anesthésiste a pour but de mieux vous connaître et de recueillir toutes les informations utiles sur votre état de santé, de choisir avec vous le type d'anesthésie le mieux adapté à l'intervention prévue ou de faire tous les examens ou bilans sanguins supplémentaires et de valider ainsi votre prise en charge en ambulatoire.

Lisez attentivement tous les documents qui vous sont remis à l'issue de cette consultation. Les recommandations données sont à respecter scrupuleusement.

Attention ! Leur non-respect peut entraîner l'annulation de votre intervention.

Pensez à donner au secrétariat d'anesthésie un numéro de téléphone valide, sur lequel vous êtes facilement joignable la veille de l'intervention. En cas d'absence, un message pourra être laissé sur votre répondeur.

Votre admission administrative

Elle sera effective dès lors que le chirurgien et l'anesthésiste auront validé votre prise en charge.

Si vos documents de prise en charge ne sont pas actualisés, il vous sera demandé de vous diriger vers le bureau des entrées.

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.

La veille de votre intervention

Un professionnel de santé vous confirmera l'heure de votre admission et pourra répondre à vos questions. Cette heure peut-être différente de celle notée sur votre bulletin d'admission. Pensez à écouter votre messagerie et appelez le service si vous n'avez pas été contacté, avant 15 heures au 05 57 55 70 13.

Vous serez convoqué une heure à une heure trente avant votre intervention, temps nécessaire à l'organisation de votre préparation au bloc opératoire et à la gestion des aléas du programme opératoire. Respectez l'horaire de convocation.

Signalez toute modification de votre état de santé (toux, rhume, fièvre, infection ...)

Pour les enfants, prendre la température, si elle est supérieure à 38°C, signalez-le lors de l'appel la veille de l'intervention.

Prévoyez de regrouper les documents et les consentements demandés: examens, carte de groupe, radiologies, carte nationale d'identité, objet fétiche pour les enfants.

- Prenez votre douche et shampoing en utilisant le produit antiseptique prescrit la veille et le jour de l'intervention
- Enlevez votre vernis à ongle, votre maquillage, vos bijoux ou piercing.
- Suivez scrupuleusement les consignes données par votre chirurgien et/ou le médecin anesthésiste, procédez à la dépilation de la zone à opérer selon les indications du chirurgien ou de l'équipe soignante (crème dépilatoire ou tondeuse électrique – surtout pas de rasoir mécanique).
- Mangez léger

A partir de minuit, restez à jeun (aucun aliment, boisson, pas de tabac, de chewing-gum ni de cigarette électronique).

Vous devez prévoir un accompagnant pour votre sortie et la première nuit après votre intervention.

N'amenez pas d'objet de valeur.

LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

Vous allez être opéré(e). Des microbes présents sur votre peau peuvent retarder votre cicatrisation. Afin de prévenir tout risque infectieux, deux soins sont indispensables avant votre opération :

- 1 Commencez par les cheveux, puis le visage.**
- 2 Le cou.**
- 3 Les membres supérieurs : insistez sur les espaces interdigitaux.**
- 4 Les aisselles.**
- 5 Le thorax.**
- 6 L'abdomen : insistez sur l'ombilic.**
- 7 Le dos.**
- 8 Les membres inférieurs : insistez sur les espaces interdigitaux et derrière les genoux.**
- 9 La région des organes génitaux et du pli des fesses.**

Laver et rincer du haut vers le bas



- La veille de l'intervention, avant de vous coucher, vous allez prendre une douche et faire un shampoing avec le savon antiseptique prescrit (Bétadine Scrub ou Hibiscrub).
- Le matin de l'intervention, vous devez reprendre une douche et faire un shampoing, utilisez le savon ou l'antiseptique prescrit. Attachez vos cheveux longs. Brossez-vous les dents. Mettez des vêtements propres.
- Aussi, il est impératif :
 - d'ôter le vernis à ongles et piercing
 - d'ôter vos appareils dentaires, auditifs et oculaires dans le service
 - de ne pas vous maquiller
 - de ne pas mettre de parfum ni déodorant
 - d'enlever vos bijoux (même votre alliance et piercing), les laisser avec vos objets de valeur à votre domicile.

Le jour de l'intervention

Le Jour de l'intervention

Respectez les horaires de convocation. En cas d'empêchement ayez l'obligeance de nous prévenir au **05 57 55 70 13**, cela nous permettra de raccourcir les délais d'attente au bénéfice des autres patients.

Restez à jeun.

Suivez les consignes de l'anesthésiste concernant votre traitement habituel.

Enlevez vos bijoux, piercing, pas de maquillage, vernis.

Prenez votre douche, mettez une tenue propre.

Présentez-vous au secrétariat d'ambulatoire situé au 1^{er} étage de l'hôpital Robert BOULIN.

Lors de votre accueil, l'infirmière vous expliquera le déroulement de votre séjour. Elle mettra à jour votre dossier de soin et vous préparera à l'intervention.



Signalez-lui toute modification de votre état de santé depuis la consultation d'anesthésie. Un casier-vestiaire à code vous permettra de conserver en sécurité vos effets personnels le temps de votre intervention.

Signalez à l'équipe le port de prothèse (dentaire, auditives, ...) et remettez-leur vos examens (radios, carte de groupe sanguin) et consentements.

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 intervention

Vous serez conduit au bloc opératoire, accueilli(e) et surveillé(e) par un personnel parfaitement formé.

Après le temps opératoire, vous serez surveillé(e) en salle de surveillance post-

interventionnelle, vous y resterez pendant la durée nécessaire à la surveillance post-opératoire immédiate.

Vous serez ensuite installé dans la zone de repos où le personnel d'ambulatoire assurera la continuité des soins et vous servira votre collation selon avis médical.

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.

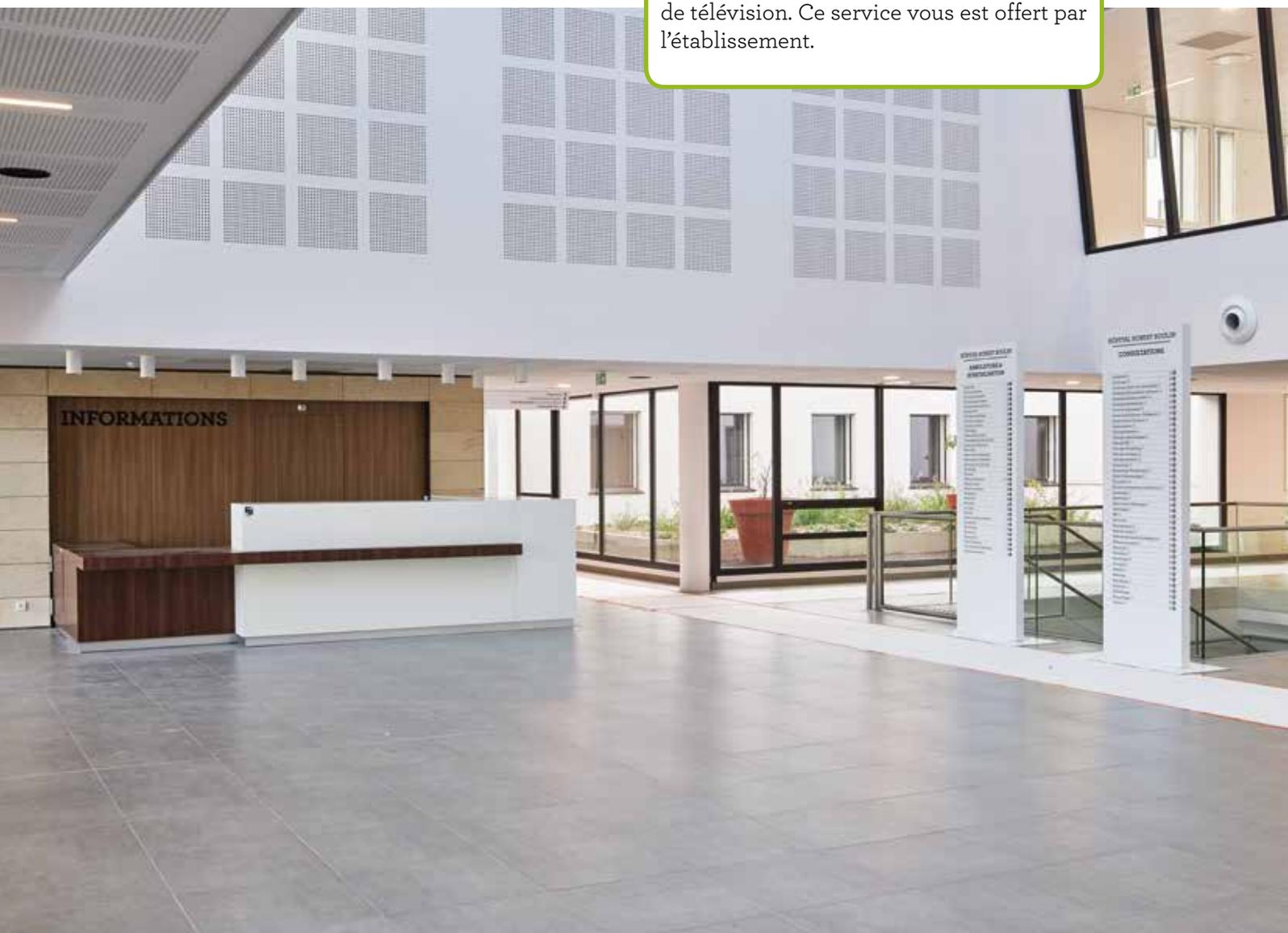
Repas

Une collation vous sera servie en fonction de votre état avant votre départ. Le service ne fournit pas les repas accompagnants

Téléphone et télévision

Vous aurez la possibilité de recevoir des appels extérieurs dans votre chambre lorsque vous aurez été opéré par le 05 57 55 70 13.

Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision. Ce service vous est offert par l'établissement.





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 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 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 :

- d'un secrétariat qui gère les différentes demandes de convalescence et qui assure l'accueil physique et téléphonique du public.
- d'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.



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



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 marital 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

Votre praticien vous informera des premiers résultats de votre intervention, il validera votre sortie en fonction de votre état de santé. Il peut décider, dans certains cas, de vous proposer de prolonger votre hospitalisation en unité conventionnelle.

Vous devez attendre au sein du service que votre accompagnant vienne vous chercher et être accompagné d'un adulte responsable jusqu'au lendemain.

Reposez-vous.

Ne conduisez pas de véhicule (ni de vélo), n'utilisez pas d'appareil dangereux, ne prenez pas de décision importante, ne buvez pas de boissons alcoolisées.

Respectez les prescriptions médicales.

Avant de quitter le service, les documents médicaux et prescriptions vous seront donnés.

Votre sortie administrative sera effectuée par le personnel. Un bulletin de sortie peut vous être remis et vous servir d'arrêt de travail pour la journée.

Pour faciliter votre sortie, nous pouvons vous proposer de vous accompagner ou de vous prêter un fauteuil roulant.

La continuité des soins

Devant toute inquiétude après votre retour, vous pouvez joindre le service d'ambulatoire dans les heures qui suivent votre hospitalisation et jusqu'à 20 h au **05 57 55 70 13**. Au-delà, contactez le standard de l'hôpital (**05 57 55 34 34**) en spécifiant que vous avez eu une intervention en ambulatoire et demandez l'interne de chirurgie de garde.

Pour une intervention gynécologique, contactez le n° d'urgences du service de gynécologie **05 57 55 35 31**.

Le lendemain, un professionnel de l'équipe vous téléphonera pour apprécier votre état de santé et recueillir votre avis sur votre prise en charge.

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.

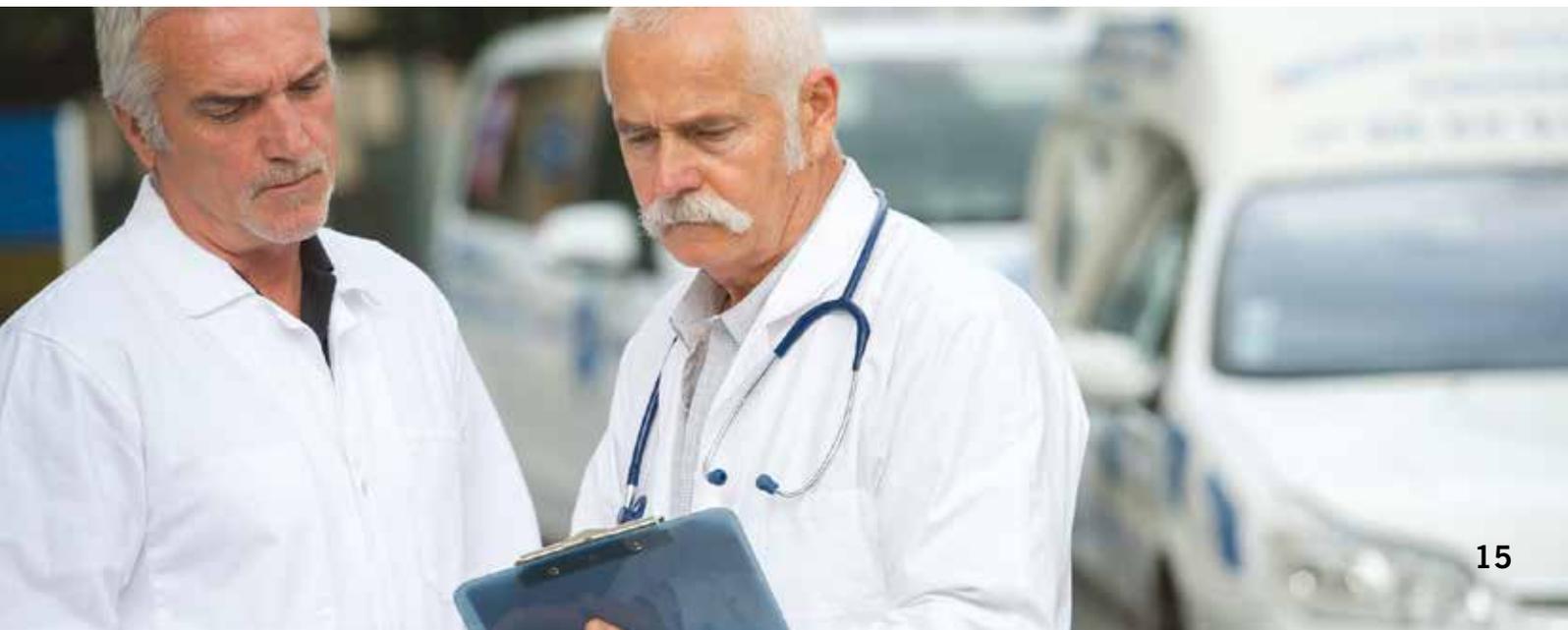
S'y ajoute le forfait journalier applicable aux patients en hospitalisation complète. Son montant, fixé par l'État, est affiché dans votre chambre. Il est pris en charge par certaines mutuelles ou organismes d'assurances complémentaires. Il est à noter que le jour d'entrée et le jour de sortie donnent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



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, 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.

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.

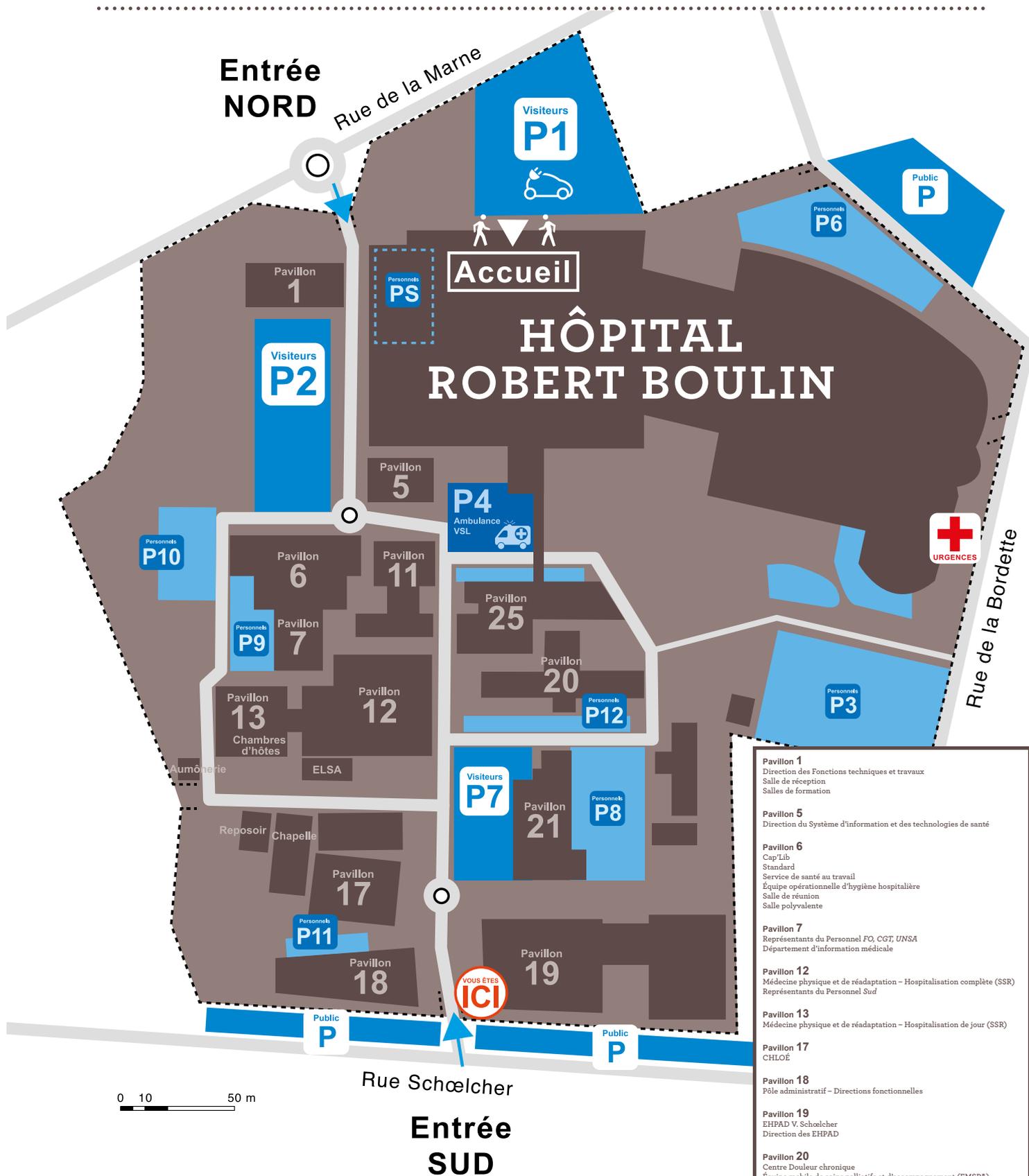


La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



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 :



- 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**
Cap'Lab
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