

HÔPITAL  
*Robert Boulin*  
Fondation Étienne Sabatié

**Livret Ambulatoire**  
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
Avant l'intervention	08
Le jour de l'intervention	10
Informations pratiques	13
Qualité et sécurité des soins : nos engagements	15
Votre sortie	17
Droits et Obligations	20



# *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).

## 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 excepté les jours fériés.

### Les coordonnées téléphoniques :

- **Secrétariat** : 05 57 55 70 87
- **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 18 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 dans 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.

## 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.**

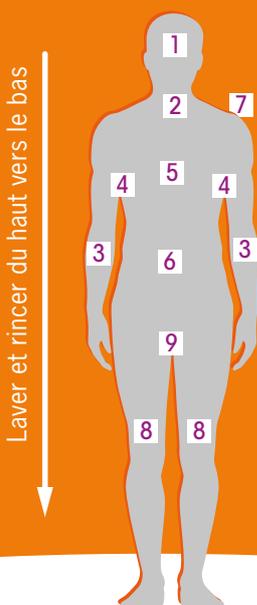
**5 Le thorax.**

**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.**



- 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.

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 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.

# 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 (de 6h45 à 20h, jours ouvrables), 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 de chirurgie ambulatoire situé au 1<sup>er</sup> étage de l'hôpital Robert BOULIN.

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

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

Signalez-lui également 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.

## 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, vous devrez porter un bracelet d'identification personnalisé. La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.

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 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 de chirurgie ambulatoire assurera la continuité des soins et vous servira votre collation.





## 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 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.



## 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.

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

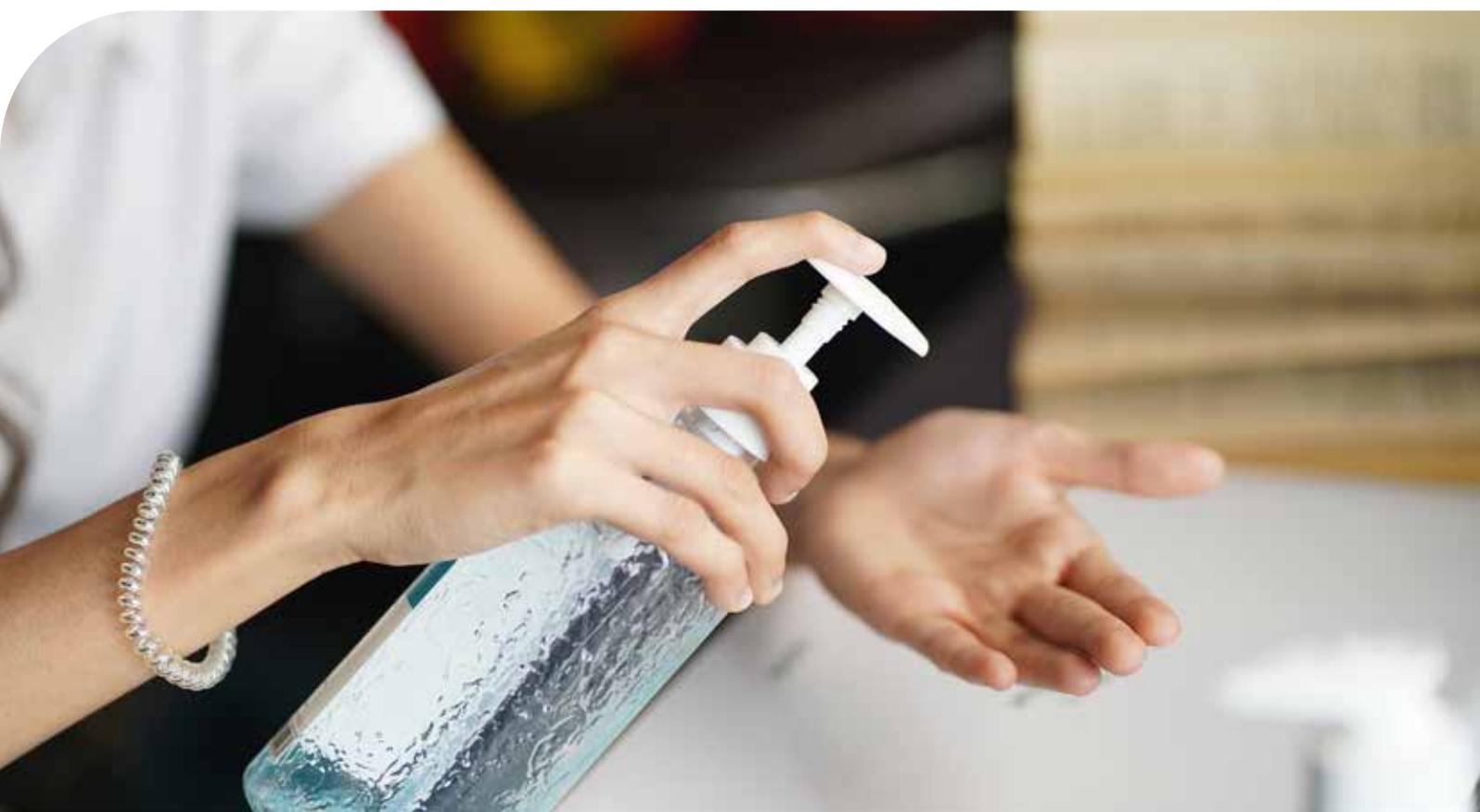
L'établissement est soumis à la procédure de certification des établissements de santé confiée à la Haute Autorité de Santé (HAS) a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité de ses prestations. Le Centre Hospitalier de Libourne est visité tous les 4 ans par la Haute Autorité 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](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



### Infections associés 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 2019)*

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

### Douleur

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

Pour plus d'informations les résultats sont disponibles sur le Site Internet de « Scope Santé » établi par le Ministère de la Santé et la Haute Autorité de Santé ([www.scopeesante.fr](http://www.scopeesante.fr)).

## 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 de chirurgie 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 chirurgie

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.

Soucieux d'améliorer la qualité de notre prestation, pensez à nous faire part de vos remarques et suggestions sur le questionnaire de satisfaction disponible dans le livret d'accueil ainsi que lors de cet appel.

### 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. Pensez à anticiper votre demande de transport bien avant votre hospitalisation.

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](http://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


**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 :

<b>Représentants des usagers :</b>	M. Michel BERISTAIN (titulaire), M. Philippe SCHNEIDER (titulaire), Mme Elisabeth de PONTLEVOY (suppléant), Mme Maryse STAIGRE (suppléant),
<b>Médiateurs médicaux :</b>	Docteur GRAND (titulaire), Docteur BENZINE (suppléant), Madame DUFOUR (titulaire),
<b>Médiateurs non médicaux :</b>	
<b>Représentants de la Commission Médicale d'Établissement :</b>	Dr DULIN (titulaire), Dr DUBOSC-MARCHENAY (suppléant),
<b>Représentants de la Commission locale des soins infirmiers, de rééducation et Médico-techniques :</b>	Madame PERREZ et Madame CAMPADIEU
<b>Représentants du Personnel :</b>	Monsieur BAILLIN et Monsieur CASIMIR
<b>Représentants du Conseil de Surveillance :</b>	Monsieur DE CHALUP

*Pour les contacter :* [representants.usagers@ch-libourne.fr](mailto: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](mailto:marika.rigal@ch-libourne.fr) ; [direction@ch-libourne.fr](mailto: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



**1** 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.



**2** 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.



**3** 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.



**4** 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.



**5** 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.



**6** 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.



**7** 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.



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



**9** 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.



**10** 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.



**11** 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](http://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.