

# Bienvenue

au Centre Hospitalier Sud Gironde



# bienvenue

*Madame, Monsieur,*

*Vous venez d'être hospitalisé(e) au Centre Hospitalier Sud Gironde, établissement situé sur deux sites, Langon et La Réole, au cœur de la partie sud du département. Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations utiles à votre séjour.*

*Le Centre Hospitalier Sud Gironde vous propose :*

- une offre de soins de proximité la plus complète possible en hospitalisation complète, en ambulatoire et à domicile,*
- des soins de qualité dispensés dans un environnement offrant une technicité et des modes de prise en charge les plus modernes et les plus adaptés à vos besoins et à vos attentes,*
- un parcours de soins organisé par des professionnels de santé qui mettent en œuvre toutes leurs compétences et qui sont à votre disposition et à celle de vos proches pour vous écouter, vous informer, vous rassurer, vous soulager.*

*Le Centre Hospitalier Sud Gironde développe une politique d'amélioration continue de la qualité des soins et a réalisé un ambitieux programme de travaux pour vous offrir des conditions d'accueil au service de votre bien-être.*

*Afin de nous aider à améliorer la qualité des prestations que nous vous proposons, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Merci de prendre quelques instants pour y répondre.*

*Nous vous remercions d'avoir choisi le Centre Hospitalier Sud Gironde et vous souhaitons le meilleur séjour possible.*

*La Direction*

<b>PRÉPARER VOTRE ADMISSION</b>	<b>5</b>
Les documents à présenter	5
Admission discrète	6
Personne à prévenir	6
Pendant et après votre hospitalisation	6
Frais d'hospitalisation	6
Secteur privé des praticiens	7
Frais annexes	7
<b>SÉJOURNER A L'HÔPITAL</b>	<b>8</b>
Chambre	8
Repas	8
Téléphone	8
Télévision	8
Visites	8
Fleurs et plantes	9
Accompagnant	9
Linge	9
Prothèses	9
Courrier	9
Dépôt d'argent	9
Culte	9
Surveillance vidéo	9
<b>POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER</b>	<b>10</b>
Votre identification pendant votre séjour	11
Vos médicaments à l'hôpital	11
Handicap	11
Associations intervenant à l'hôpital	12
<b>PRÉPARER VOTRE SORTIE</b>	<b>13</b>
Transport	14
Suivi de votre sortie	14
Hospitalisation autrement	14
Hospitalisation à domicile	14
Prise en charge ambulatoire	14
<b>PARTICIPER, S'EXPRIMER et S'INFORMER</b>	<b>15</b>
Information sur votre état de santé	15
Personne de confiance	15
La lutte contre la douleur	15
La lutte contre les infections associées aux soins	16
Directives anticipées	16
Le don d'organe	17
Le don du corps à la science	17
Les soins palliatifs	17
Partager votre expérience	17
Les représentants des usagers	17
La commissions des usagers	18
Eloges, observations, propositions ou réclamations	18
Accès à votre dossier médical	18
Le dossier médical partagé	18
Protection des données à caractère personnel	19
Les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	19
Développement durable	19
<b>DROITS ET OBLIGATIONS DU PATIENT</b>	<b>20</b>
La vie quotidienne	20
Les interdits	20

## Présentation de l'établissement

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010 les Centres Hospitaliers de Langon et de La Réole constituent un seul et unique établissement dénommé **Centre Hospitalier Sud Gironde**.

**Un seul n° : 05 56 76 57 57**

Localisé sur deux sites, l'offre de soins proposée par l'établissement est la suivante :

### Site de Langon

- un service de médecine polyvalente et un service de médecine à orientation cardiologique, un hôpital de jour de médecine,
- un service de chirurgie traumatologique, digestive et vasculaire, ophtalmologique, un service de gynécologie-obstétrique, un hôpital de semaine de chirurgie et un service de chirurgie ambulatoire, un bloc opératoire,
- un service d'accueil des urgences, un SMUR, une unité d'hospitalisation de courte durée et un service de surveillance continue,
- un service d'imagerie (radiologie, échographie, IRM, scanners), un laboratoire d'analyses médicales, une pharmacie,
- des équipes mobiles en gériatrie, addictologie et soins palliatifs,
- un plateau de consultations diversifiées, (voir l'offre de consultations remise en annexe de ce livret)
- un établissement hébergeant les personnes âgées dépendantes.

**Rue Paul Langevin 33210 LANGON**

#### La Maison Médicale de Garde de Langon

Des médecins généralistes libéraux se mobilisent pour assurer la permanence des soins de ville à l'hôpital

*- du lundi au vendredi de 20h à 00h,*

*- les samedis de 12h à 00h,*

*- les dimanches et jours fériés de 8h à 00h.*

### Site de La Réole

- une antenne d'accueil de premiers soins,
- un service de médecine polyvalente, et soins palliatifs,
- un service de court séjour gériatrique,
- un hôpital de jour gériatrique,
- un centre périnatal de proximité,
- un service de soins de suite et réadaptation,
- un établissement hébergeant les personnes âgées dépendantes, une maison d'accueil spécialisée, un foyer d'accueil médicalisé ainsi qu'un centre pour enfants et adolescents polyhandicapés,
- un service de radiologie, une pharmacie.

**Place St Michel 33190 LA RÉOLE**

#### L'Antenne d'Accueil de Premiers Soins de La Réole

Assure des consultations non programmées en médecine générale et en traumatologie bénigne en collaboration avec les médecins généralistes du territoire, le service des urgences de Langon et le Centre 15.

*du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 20h00*

## PRÉPAREZ VOTRE ADMISSION

Formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical, et à permettre la prise en charge financière de vos soins.

À votre arrivée à l'hôpital, pour une hospitalisation ou une consultation en soins externes, et en dehors des situations d'urgence, votre dossier doit être enregistré par le service des admissions ou le service d'imagerie médicale si vous venez pour des examens de radiologie.

A défaut de cette démarche, vous serez amené(e) à faire l'avance des frais.

Le bureau des admissions se tient à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements relatifs à vos frais d'hospitalisation.

Ses horaires d'ouverture sont les suivants :

### Site de Langon :

Du lundi au jeudi de 8h00 à 18h00

Le vendredi de 8h00 à 17h00

### Site de La Réole

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00

En dehors de ces jours et créneaux horaires, l'admission se fait par le service d'accueil des urgences.

## Documents à présenter

**Dans tous les cas**, vous devez présenter, une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille), votre carte vitale et votre carte de mutuelle.



**Si vous êtes domicilié dans l'union Européenne (hors France) vous devez apporter :**

- Votre passeport ou pièce d'identité
- Votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité (prise en charge des soins à 80%)
- La prise en charge de votre Caisse d'assurance privée, mentionnant entre autres sa durée de validité et les prestations prises en charge
- Le formulaire S2 s'il s'agit d'une hospitalisation programmée

Si vous ne pouvez fournir aucun de ces documents, votre caisse d'Assurance Maladie peut établir, sous certaines conditions, une attestation en urgence de la protection universelle maladie de base ou une attestation d'admission à l'Aide médicale de l'État (AME). Cette procédure se fera à votre demande ou à l'initiative du service social de l'établissement.

*Vous pouvez solliciter auprès de votre service d'hospitalisation la communication du règlement intérieur de l'établissement. Celui-ci détaille vos droits et devoirs durant votre séjour ainsi que l'organisation du centre hospitalier et tous les éléments de la législation hospitalière utile à sa compréhension.*

Pensez également à présenter certains **documents utiles** :

- Votre carnet de santé,
- Votre carte de groupe sanguin et rhésus,
- Les courriers de votre médecin traitant,
- Les résultats de vos éventuels examens (radios, résultats d'analyses...),
- Les ordonnances prescrites pour votre traitement habituel,
- Dans le cas d'une hospitalisation programmée : la pochette de convocation qui vous a été remise à la consultation.

*Ne pas oublier l'autorisation de soins signée par les titulaires de l'autorité parentale*

Un service social est à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 sans interruption. Chaque service de soins dispose d'un assistant social référent. Vous pouvez demander au service de soins de le contacter pour vous.

### La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) permet

une prise en charge médicale et sociale en soins ambulatoires des personnes présentant des difficultés d'accès aux soins, ou du fait de l'absence de protection sociale. Les interventions s'effectuent pour tout public (mineur, majeur, accueil inconditionnel). Les bénéficiaires peuvent être des personnes en demande de soins et sans couverture sociale ou avec une couverture sociale incomplète, nécessitant un accompagnement dans leur parcours de soins. Les permanences sans rendez-vous se tiennent sur le site de Langon (le vendredi de 10h à 16h). Les usagers sont reçus en dehors de ces périodes uniquement sur rendez-vous ou sur nos sites conventionnés.

La PASS est joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30 au **05 56 76 34 32**

### Admission discrète

Une personne qui souhaite que sa présence ne soit pas divulguée, notamment à l'occasion de demandes de mise en relation téléphonique par le standard, doit le signaler lors des formalités administratives au bureau des admissions et auprès de l'équipe soignante.

**La personne de confiance** peut assurer les missions suivantes :

- Vous accompagner dans vos démarches d'ordre médical et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux avec votre accord,
  - Vous aider à prendre des décisions concernant votre santé et participer au recueil de votre consentement.
- Dans le cas où votre santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin consulte en priorité la personne de confiance qui doit être en mesure de rendre compte de vos volontés.

*La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée en cas d'aggravation de votre état de santé.*

### Personne à prévenir

L'identité de la personne à prévenir vous sera demandée au bureau des entrées ou dans le service.

### Pendant et après votre hospitalisation

Après votre arrivée à l'hôpital et l'enregistrement de votre dossier personnel, le service des admissions vous remettra un **bulletin de situation ou d'hospitalisation**. Ce document est

très important car il fait office de justificatif d'arrêt de travail et permet à votre caisse de vous verser les indemnités journalières auxquelles vous pouvez avoir droit.

Vous devez l'adresser dans les **48 heures suivant votre hospitalisation** à :

- Votre caisse d'Assurance Maladie,
- Votre employeur, si vous êtes salarié,
- Votre agence Pôle Emploi, si vous êtes chômeur indemnisé.

Lorsque vous quitterez l'hôpital, l'établissement vous délivrera un **bulletin de situation** mentionnant votre sortie, que vous devrez adresser à votre caisse d'Assurance Maladie dans les plus brefs délais.

Votre arrêt de travail (établi par le bulletin de situation) prend alors fin.

### Frais d'hospitalisation

Ils comprennent l'ensemble des soins, médicaments, hôtellerie, examens de laboratoire et d'imagerie médicale effectués tant au sein de l'établissement qu'à l'extérieur de celui-ci.

*Si vous n'êtes pas assuré social (étranger hors CE par exemple) vous êtes redevable de la totalité des frais.*

Les frais de séjour se composent :

- Du prix de journée,
- Du forfait hospitalier,
- Éventuellement de frais de transport,
- Éventuellement d'une participation forfaitaire de l'assuré,
- Éventuellement d'un supplément pour chambre particulière.

## Prix de journée

Ce tarif est forfaitaire et couvre l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : honoraires médicaux, médicaments, examens, interventions, hôtellerie...

*Dans le cas général, ces frais 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.*

La prise en charge est de 100 % par l'assurance maladie notamment dans les cas suivants :

- À partir du 31<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation (séjour consécutif),
- En maternité (à compter du 6<sup>ème</sup> mois de grossesse et jusqu'au 12<sup>ème</sup> jour après l'accouchement),
- Dès le premier jour d'hospitalisation dans certains cas, en cas d'affection de longue durée (ALD) en rapport avec l'hospitalisation, si vous êtes accidenté du travail, si vous êtes bénéficiaire de la CMU ou de l'AME, de l'article 115 du code des pensions...

**Forfait journalier** représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement entraînés par son hospitalisation. Il est fixé par arrêté ministériel. (Voir annexe tarifs)

Vous n'aurez pas à payer le forfait journalier dans les cas suivants :

- Vous êtes une femme enceinte hospitalisée pendant les quatre derniers mois de votre grossesse, et jusqu'au 12<sup>ème</sup> jour après l'accouchement ;
- Vous bénéficiez de la couverture maladie universelle complémentaire (C.M.U.C.) ou de l'aide médicale d'État (A.M.E.) ;
- Votre enfant nouveau-né est hospitalisé dans les trente jours suivant sa naissance ;
- Votre hospitalisation est due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle ;
- Vous êtes soigné dans le cadre d'une hospitalisation à domicile ;
- Vous êtes titulaire d'une pension militaire (...)

*Le forfait journalier peut être pris en charge partiellement ou en totalité par votre mutuelle*

## Frais de transport

Ils vous sont facturés :

La prise en charge des frais de transport par les organismes d'assurance maladie est subordonnée à la délivrance d'une prescription médicale précisant le motif du déplacement et justifiant le moyen de transport prescrit.

*Ces frais de transport ne peuvent être remboursés par les organismes de prise en charge d'assurance maladie (à hauteur de 65%) et de couverture complémentaire que sur présentation d'un certificat médical. En cas d'exonération du ticket modérateur, la prise en charge est à 100%*

## Participation forfaitaire

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2006, une participation forfaitaire est à votre charge, et s'applique sur les actes dont le tarif est égal ou supérieur à 120€. Voir annexe tarifs. Il existe cependant des exceptions : certains actes sont exonérés de cette participation forfaitaire (actes de radiodiagnostic, d'imagerie par résonance magnétique, de scanographie, de scintigraphie ou de tomographie à émission de positons) et les personnes qui bénéficient d'une prise en charge à 100 % en raison de leur situation ou de leur état de santé ne sont pas concernées.

*Votre mutuelle ou votre complémentaire santé peut, éventuellement, prendre en charge la participation forfaitaire. Renseignez-vous auprès d'elle.*

## Supplément pour chambre individuelle

Si à votre demande et selon les disponibilités du service, vous êtes accueilli(e) en chambre individuelle, un supplément pour régime particulier, par jour d'hospitalisation, vous sera facturé. (Voir annexe tarifs).

*Ce supplément n'est pas remboursable par la sécurité sociale, ni la CMU complémentaire. Certaines mutuelles peuvent le prendre en charge totalement ou partiellement*

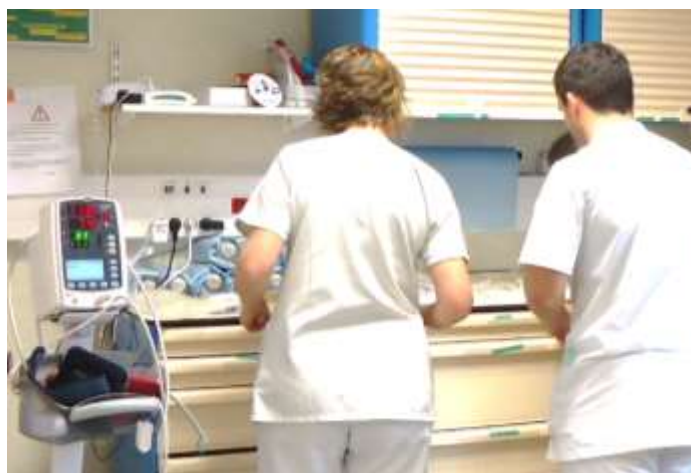
## Secteur privé des praticiens

Vous pouvez demander à être soigné(e) à titre privé par un des praticiens exerçant une activité libérale dans l'établissement. Cette demande est établie obligatoirement par écrit sur un imprimé spécial remis par le praticien.

Le règlement des honoraires se fait par le biais de l'administration hospitalière.

Le secteur privé concerne uniquement les actes médicaux ou chirurgicaux. La facturation du forfait journalier et des frais de séjour demeure quant à elle soumise aux mêmes règles qu'en secteur public, de même que l'attribution et la facturation d'une chambre individuelle.

**Frais annexes** (Voir annexe tarifs remise avec ce livret).





## SÉJOURNER A L'HÔPITAL

L'hôpital est un lieu de repos. C'est aussi un lieu de collectivité où chacun doit respecter des règles élémentaires de bonne conduite.



### Chambre

L'établissement dispose de chambres à 1 et à 2 lits. La chambre particulière peut être demandée lors de votre admission ou durant le séjour. L'attribution d'une chambre particulière s'effectue en fonction des disponibilités.



### Repas

*Faire du repas un temps de soin et de plaisir*

Le petit déjeuner est servi vers 7h30, le déjeuner vers 12h et le dîner vers 18h30. Un menu est proposé chaque jour pour le lendemain. Si le médecin vous prescrit un régime, la diététicienne vous accompagnera dans le choix de votre alimentation.

Des distributeurs de boissons/en-cas sont à votre disposition sur les deux sites.



### Téléphone

Les chambres sont équipées de téléphone avec une ligne directe. Votre ligne sera mise en service sur demande

effectuée à l'accueil de l'établissement. Votre ligne sera créditée en fonction du forfait que vous aurez choisi.

La location des services téléphone est payable à l'ouverture de vos droits. Ils ne peuvent pas faire l'objet de remboursement, en cas de départ anticipé notamment.

Pour vos appels téléphoniques, il vous sera demandé de constituer une avance sur consommation ainsi qu'une caution. Les unités non consommées ne seront pas remboursées en fin de séjour.

*Pour joindre le standard téléphonique : 05 56 76 57 57*

*Pour joindre un patient hospitalisé, appeler le numéro inscrit sur la prise téléphonique située à la tête du lit de la chambre.*



### Télévision

L'établissement est équipé de téléviseurs. La mise en service est effectuée par les agents de l'accueil qui mettent à votre disposition la télécommande (caution). Le coût de la location est payable d'avance et non remboursable. La location se fait à la journée.





## Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus et nous savons que leur présence auprès de vous est un réconfort. Recommandez-leur de ne pas venir en groupe et d'observer les règles de fonctionnement du service. Des soins peuvent vous être donnés pendant la visite. Demandez à vos visiteurs de quitter la chambre quelques instants quand on vous l'indiquera.

Les horaires des visites étant spécifiques à chaque service, il est préférable de vous renseigner au préalable auprès de l'équipe soignante.

Il sera judicieux d'éviter la visite de jeunes enfants dans certains secteurs.

Attention tout de même les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale.



## Fleurs et plantes

En raison de contraintes d'hygiène hospitalière, les fleurs en pots ou coupées sont interdites dans certains services. Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.



## Accompagnant

En chambre particulière, vous pouvez être accompagné de l'un de vos proches. La personne qui vous accompagne pourra bénéficier d'une couchette et d'un repas accompagnant en achetant « un bon couchette » et un ticket repas au niveau de la borne dans le hall d'accueil (uniquement par carte bleue). Le ticket repas est à remettre à l'équipe soignante avant 10h00 pour le déjeuner et 12h00 pour le dîner. Voir annexe tarifs.



## Linge

Le linge de lit et une chemise d'hôpital sont fournis et entretenus par l'établissement. Il vous appartient d'apporter les effets personnels utiles à votre confort.

### Votre valise pour l'hôpital

Serviette et gants de toilette  
Chemise de nuit ou pyjamas (le linge n'est pas lavé à l'hôpital)  
Gel douche ou savon  
Shampooing  
Dentifrice  
Brosse à dents  
Peigne ou brosse  
Rasoir, gel ou mousse à raser  
Boîte pour appareil dentaire et/ou auditif



## Prothèses

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives..., prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre. Pendant votre hospitalisation, ces prothèses restent sous votre entière responsabilité. N'oubliez pas d'en informer l'équipe soignante.



## Courrier

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier en spécifiant votre numéro de chambre.



## Dépôt d'argent

*L'hôpital est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance des vols peuvent se produire. N'hésitez pas à confier vos biens à un proche quand vous serez amené à quitter votre chambre qui restera ouverte.*

Il est vivement recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur dans l'enceinte de l'établissement. Les valeurs et l'argent doivent être déposés au coffre contre reçu. La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets qui ne lui ont pas été confiés. (voir imprimé joint à ce livret d'accueil)



## Culte

Un représentant de votre religion peut vous rendre visite. Vous pouvez l'appeler directement ou demander à l'équipe soignante de le faire pour vous.

**Culte catholique** : Aumônier L. DARCOS (La Réole)

06 10 51 25 67 [luc.darcos33@gmail.com](mailto:luc.darcos33@gmail.com)

Aumônier A. PERROMAT (Langon) 06 46 76 05 44

[beatperromat@yahoo.fr](mailto:beatperromat@yahoo.fr)

**Culte musulman** : Aumônière E. DUHAMEL (Langon et La Réole) 06 82 14 76 11 [nelhadou@gmail.com](mailto:nelhadou@gmail.com)

**Culte orthodoxe** : 06 81 38 17 71 (francophone)

05 56 39 11 43 (grecque) 06 63 65 77 96 (roumain)

[d.micheau33@gmail.com](mailto:d.micheau33@gmail.com)

**Culte protestant** : Pasteur André BRAUN 07 69 07 95 65

[epubd.secretariat@free.fr](mailto:epubd.secretariat@free.fr)

**Culte bouddhiste tibétain** : [bordeaux.dhapo.org](http://bordeaux.dhapo.org)

**Culte israélite** : Rabbin Moïse TAÏEB 06 60 45 90 95

05 56 91 79 39



## Surveillance vidéo

La maternité est équipée d'un système de vidéosurveillance afin d'assurer la plus grande sécurité aux mères et à leurs nouveaux-nés. Une autre est installée au niveau de l'accueil des urgences.

**La maternité** a obtenu le niveau « 3 petits pas » du label « Prévenir pour bien grandir », niveau le plus élevé délivré par l'ARS Nouvelle-Aquitaine. L'établissement est le premier de la région à obtenir une double labellisation de sa maternité (avec le label Maternys, obtenu depuis 2020).

# POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

## Les médecins

Chef de service, praticiens hospitaliers, assistants, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale - Diagnostic, traitement, suivi - et prescrivent les examens nécessaires.

En gynécologie-obstétrique, ils travaillent avec les sages-femmes.

## Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.

## Les infirmier(ère)s

Dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

## Les étudiant(e)s

Sont de futurs professionnels de santé, peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants



## Les aides soignant(e)s

Collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette. Assurent les services des repas et l'accueil des patients.

## Les rééducateurs

Dietéticiennes, masseurs-kinésithérapeutes, psychomotriciens... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.

## Les assistants sociaux

Vous aident dans vos démarches, pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

## Les psychologues

Collaborent avec l'équipe soignante, sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.

**1 131 agents dont  
124 médecins**

## Egalement auprès de vous

Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.

Les **agents hospitaliers** et **l'équipe hôtelière** participent à l'entretien et à la distribution des repas.

Les **manipulateurs d'électroradiologie** et **techniciens de laboratoire** réalisent les examens. Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

En dehors du personnel hospitalier, des membres d'**associations**, des bénévoles :

- Vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien
- Vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes.

## Tenues

Les tenues sont majoritairement blanches pour les services de soins. Les noms et fonctions des agents sont indiqués sur leurs tenues et une encolure de couleur distingue la fonction de l'agent.

Encolure bleue : infirmière

Encolure vert : aide-soignante

Encolure rouge : bordeaux agent des services hospitaliers

Encolure rose : sage-femme

## Votre identification pendant le séjour

L'agent qui vous accueillera dans le service va vous poser un bracelet d'identification. Ce bracelet muni d'une étiquette d'identification nominative permettra de vous identifier. Il comporte uniquement les informations liées à votre identification et à votre unité d'hospitalisation. Nous vous invitons à contrôler l'exactitude des informations inscrites sur ce bracelet.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.

Vous avez naturellement la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier.

## Votre identité, c'est votre sécurité !



## Vos médicaments à l'hôpital

Quand vous venez à l'hôpital, que ce soit en consultation ou pour être hospitalisé :

- Amener vos ordonnances en cours
- Ou amener une boîte de chacun de mes médicaments habituels.

Le jour de votre hospitalisation, si vous êtes venu(e) avec vos médicaments personnels, vous devez les remettre à l'infirmière. Ils seront isolés, identifiés à votre nom et conservés dans un lieu sécurisé. Ils vous seront remis par l'infirmière le jour de votre sortie.

Tous les médicaments dont vous avez besoin sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmier(e).

Vous ne devez pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'hôpital.

Si le médicament qu'on me donne ne ressemble pas à mon traitement habituel, n'hésitez pas à interroger l'infirmier (e).

Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements prescrits, vos médicaments personnels pourront être utilisés. Ils seront néanmoins gérés et distribués par l'infirmier (e).

En hospitalisation, comme en consultation, vous avez un rôle à jouer !

- Signaler tout changement de mon état de santé, effet indésirable ou suspicion sur mon traitement.
- Interroger les professionnels de santé pour obtenir toute information sur mon traitement.

A la fin de votre séjour, l'équipe soignante vous expliquera la composition de votre traitement de sortie avec les éventuelles modifications apportées à votre traitement habituel. S besoin, une ordonnance de sortie vous sera remise.

## Handicap

Le 16 mai 2023, le Centre hospitalier Sud-Gironde a réaffirmé sa mobilisation en faveur de l'accès à la santé des personnes vivant avec un handicap, en signant la Charte Romain Jacob. Un médecin référent Handicap a également été nommé, M. le Dr François MATHIEU. Vos besoins spécifiques en lien avec votre handicap, peuvent être pris en compte, depuis la consultation médicale jusqu'à votre hospitalisation (transfert, matériel spécifique, habitudes de vie, présence rassurante lors des examens...). En cas de difficultés d'expression, des aides à la communication vous seront proposées pour faire part de vos besoins (ardoise, pictogrammes, aidant, ...). Le personnel soignant est formé et sensibilisé sur les particularités de prise en charge. De même, les services de soins respectent les règles d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (sanitaires, lits à hauteur variable, portes, circulations). Enfin, la maternité est labellisée « Prévenir pour bien grandir », avec possibilité d'intervention d'associations (Handiparentalité, SAPPH).

## Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



La Charte Romain Jacob a été signée le 16 mai 2023 par le Centre Hospitalier Sud-Gironde

Pour plus d'informations, accédez directement au site : [www.handibienplus.org](http://www.handibienplus.org)



## Associations intervenant à l'hôpital

Certaines associations proposent aux hospitalisés du Centre Hospitalier Sud Gironde de leur apporter, dans certains domaines de compétences, des informations complémentaires ou de réaliser des actions en leur faveur.

### **ADDICTION France**

Tél : 05 57 57 00 77 [na33@addictions-fgrance.org](mailto:na33@addictions-fgrance.org)

### **AFA Crohn RCH**

Association pour les malades de Crohn et de rectolite hémorragique Tél : 01 801 821 81

### **ALLIANCE 33, jusqu'au bout accompagner la vie...**

Tél. 05 56 43 07 07

### **AMATHSO**

Association des Malades et Transplantés hépatiques du Sud-Ouest Tél. 05 56 79 49 74

### **ANAMACaP**

Association pour les malades du cancer de la prostate

Tél : 05 56 65 13 25 [info@anamacap.fr](mailto:info@anamacap.fr)

### **ANPAA :**

Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie Tél. 05 56 76 00 77

### **Association française des sclérosés en plaque**

Tél : 05 34 55 77 00 [afsep@afsep.fr](mailto:afsep@afsep.fr)

### **AURAD Aquitaine :**

Association pour l'Utilisation du Rein Artificiel à Domicile

Tél. 05 57 35 02 40

### **AVC Tous concernés**

Association pour les accidentés vasculaires cérébraux

Tél : 05 47 82 90 35

[phi.meynard@gmail.com](mailto:phi.meynard@gmail.com)

### **DisDameDonc**

Association française d'action contre l'endométriose

[endometriose@disdamedonc.fr](mailto:endometriose@disdamedonc.fr)

### **ENDO MIND**

Association française d'action contre l'endométriose

[contact@endomind.org](mailto:contact@endomind.org)

### **France Alzheimer Gironde**

Action française de soutien aux familles

[francealzheimer33@gmail.com](mailto:francealzheimer33@gmail.com)

### **France Parkinson**

Tél 01 45 20 22 20 [info@franceparkinson.fr](mailto:info@franceparkinson.fr)

### **France Rein Aquitaine**

Association de patients au service des patients atteints d'une maladie rénale

[aquitaine@francerein.org](mailto:aquitaine@francerein.org)

### **Handiparentalité**

Hôtel de ville 33 route de Gascogne 33490 Saint Maixant

Représentée par Mme MEJECASE NEUGEBAUER

[contact@handiparentalite.org](mailto:contact@handiparentalite.org)

### **In Vivo Véritas**

Association d'équithérapie en Soins Palliatifs

### **JUMEAUX ET PLUS**

L'association 33

Tél : 05 56 32 77 00 [jumeauxetplus33@gmail.com](mailto:jumeauxetplus33@gmail.com)

### **Ligue contre le cancer**

Tél : 05 56 94 76 41 [espaceliguebx@ligue-cancer.net](mailto:espaceliguebx@ligue-cancer.net)

### **Maison du Diabète et de la Nutrition**

Tél 05 56 92 34 83 [maison.diabete.bordeaux@wanadoo.fr](mailto:maison.diabete.bordeaux@wanadoo.fr)

### **RESAIDA**

Réseau sida Tél : 05 56 62 75 00

### **Rêves de Paranges**

Association accompagnant les personnes touchées par un deuil périnatal

[reves.de.paranges@gmail.com](mailto:reves.de.paranges@gmail.com)

### **Ruban Rose**

Tél : 06 83 39 53 20

### **SAPHIR**

Soutenir et Accompagner les Patients Hospitalisés en Interdisciplinarité à La Réole Tél. 05 56 61 52 60

**SAPPH** Le Service d'Accompagnement à la Parentalité pour les Personnes en situation de Handicap de la Gironde situé au 14 Peyrefitte 33190 La Réole Tel : 05 56 61 12 42

### **SOS Préma**

Tél : 05 56 79 56 79 [antenne33-2@sosprema.com](mailto:antenne33-2@sosprema.com)

### **URILCO 33**

Association des stomisés de la Gironde

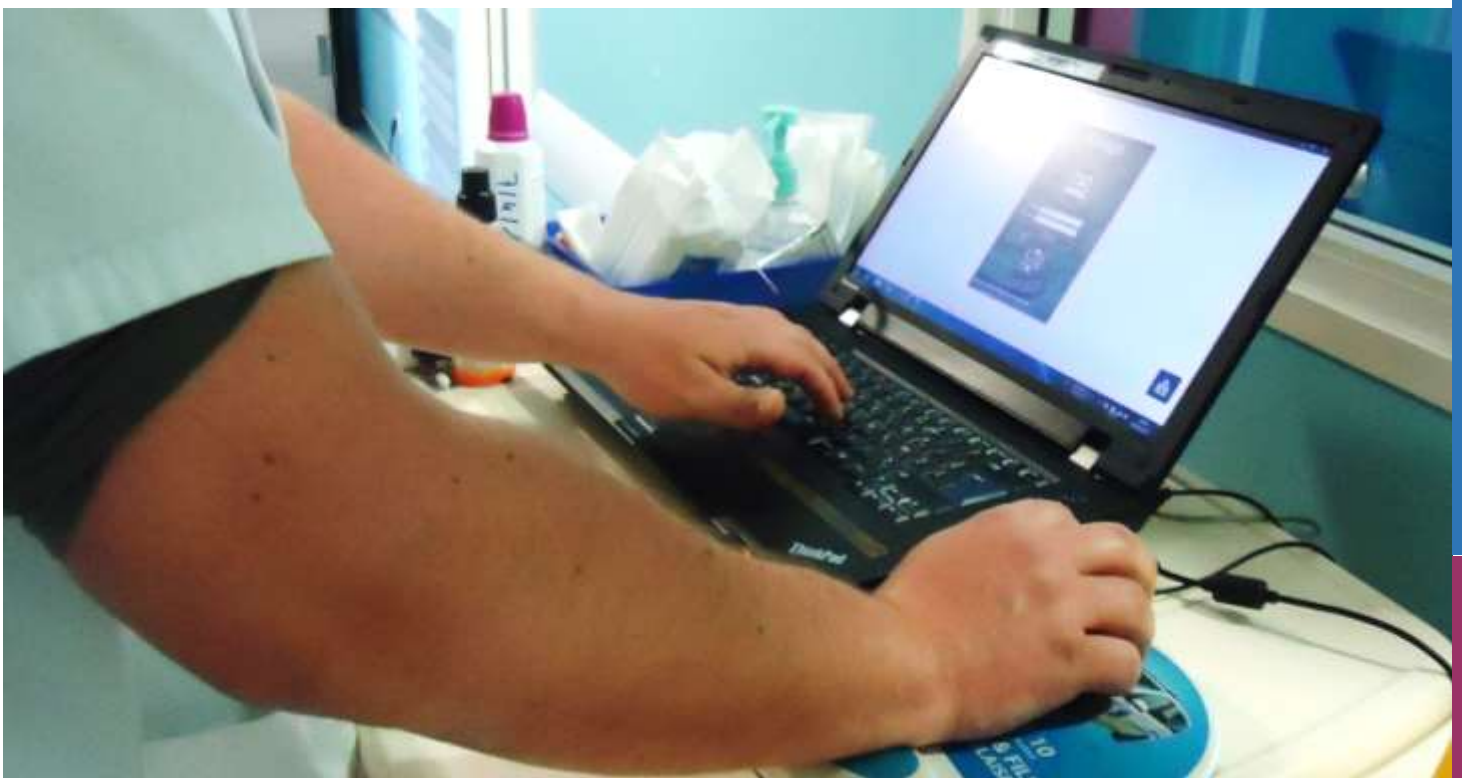
Tél. 09 53 86 47 79

[urilco33@outlook.com](mailto:urilco33@outlook.com)

### **France Assos**

N'hésitez pas à contacter une des nombreuses associations de bénévoles en lien avec la pathologie vous concernant. Pour connaître la liste des associations existantes, nous vous invitons à vous connecter sur le site de France assos santé :





## PRÉPARER VOTRE SORTIE

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital. Si vous voulez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation. Les patients mineurs doivent être accompagné par la personne responsable, munie d'une pièce d'identité.

Dès votre admission, les équipes médicales, paramédicales et sociales évoqueront avec vous un projet de sortie adapté à vos besoins. **Votre sortie sera organisée de préférence le matin**

**En fonction de votre état de santé**, il peut vous être proposé :

- une hospitalisation à domicile ;
- une prise en charge spécifique après hospitalisation (Soins de Suite et de Réadaptation, centre de rééducation...)
- la mise en place de soins infirmiers, soins d'hygiène et de confort (SSIAD, infirmières libérales...)
- la mise en place d'aides au domicile (accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne : ménage, courses, préparation des repas..).

*Pour vous aider dans vos démarches, une rencontre avec le service social peut vous être proposée. Rapprochez-vous de l'équipe de soins pour solliciter un rendez-vous.*

Si le médecin envisage pour vous une prise en charge spécifique dans une structure de rééducation (SSR), l'équipe soignante vous demandera de vous positionner systématiquement sur le choix de trois structures correspondant à la recommandation médicale afin que votre admission puisse s'effectuer dans la première structure disponible.

Si vous refusez cette structure, l'équipe soignante vous demandera de compléter un document attestant votre refus et prononçant votre sortie.

A titre d'information, votre attention est appelée sur les dispositions de l'article R 1112-58 du Code de Santé Publique qui précise que « *lorsque l'état de santé de l'hospitalisé ne requiert plus son maintien dans l'un des services de l'établissement, sa sortie est prononcée par le Directeur sur proposition du médecin chef de service. Le directeur ou son représentant signe l'autorisation de sortie sur la fiche individuelle du malade.* »

Avant votre départ, n'oubliez pas :

- De vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- De demander dans le service les documents nécessaires à votre sortie,
- De vous rendre systématiquement au bureau des admissions afin de régler s'il y a lieu vos frais divers, et de demander le bulletin de situation justifiant de votre séjour au regard des différents organismes,
- De récupérer les objets de valeur que vous avez déposés au cours de votre séjour. Demandez suffisamment tôt au cadre de santé du service d'appeler le régisseur des recettes afin qu'il procède à la restitution de vos biens placés en dépôt ou vous informe de la procédure à suivre.

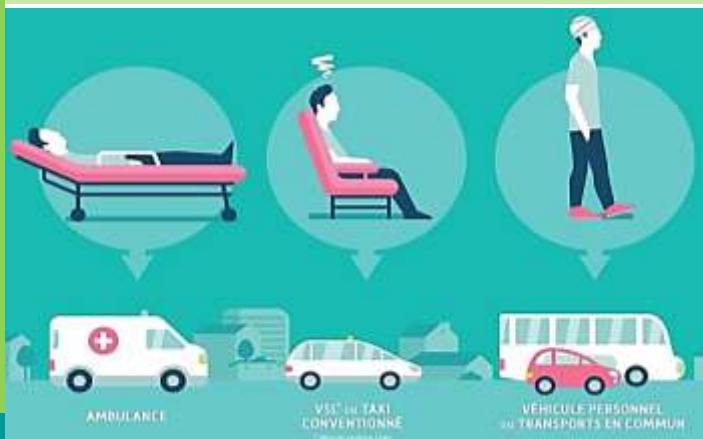
## Transport

En fonction de votre état de santé, vous pouvez utiliser une voiture particulière, bénéficier éventuellement, sur prescription médicale, d'un taxi, d'un véhicule sanitaire léger (V.S.L.) ou d'une ambulance.

Vous disposez dans tous les cas du libre choix de votre transporteur et le personnel n'est pas autorisé à orienter votre choix quand le transport est à votre charge

Si la distance est supérieure à 150 km, une demande d'attente préalable auprès de l'Assurance maladie est nécessaire.

**Attention :** dans le cas d'une sortie du service des urgences vers votre domicile, vous ne pouvez prétendre à une prise en charge par l'Assurance Maladie. La sortie se fait par vos propres moyens.



## Suivi de votre sortie

Votre médecin traitant recevra un compte rendu d'hospitalisation.

Un exemplaire de ce courrier vous sera également remis le jour de votre sortie.

Si vous devez être revu(e) en consultation, n'oubliez pas de vous munir de votre carte vitale afin d'être dispensé(e) de l'avance des frais lorsque vous reviendrez en consultation.

**Mon espace santé** est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'assurance maladie et le ministère de la

santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés : chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Mon espace santé est un espace numérique personnel semblable à un « coffre-fort » où sont rangés tous vos documents de santé. Vous êtes le seul à choisir les professionnels qui peuvent y accéder. Tous les professionnels de santé ne peuvent pas consulter les mêmes informations, cela dépend d'une grille d'autorisation que vous pouvez paramétrer.

Vous pouvez également nous faire part de votre refus d'alimenter votre Dossier Médical Patient (DMP) au cours d'une hospitalisation en l'indiquant à un professionnel de santé.



## Hospitalisation autrement ...

### Hospitalisation à domicile

Suite à votre hospitalisation dans notre établissement, il vous est possible, sur prescription médicale, de poursuivre vos soins à votre domicile.

Les établissements d'HAD prennent en charge, au domicile ou en établissement médicosocial d'hébergement, des patients de tous âges, atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, souvent multiples et évolutives, tout en garantissant une qualité de soins identiques à celle d'un établissement de santé. Ils assurent une continuité des soins 24h/24 et 7j/7.

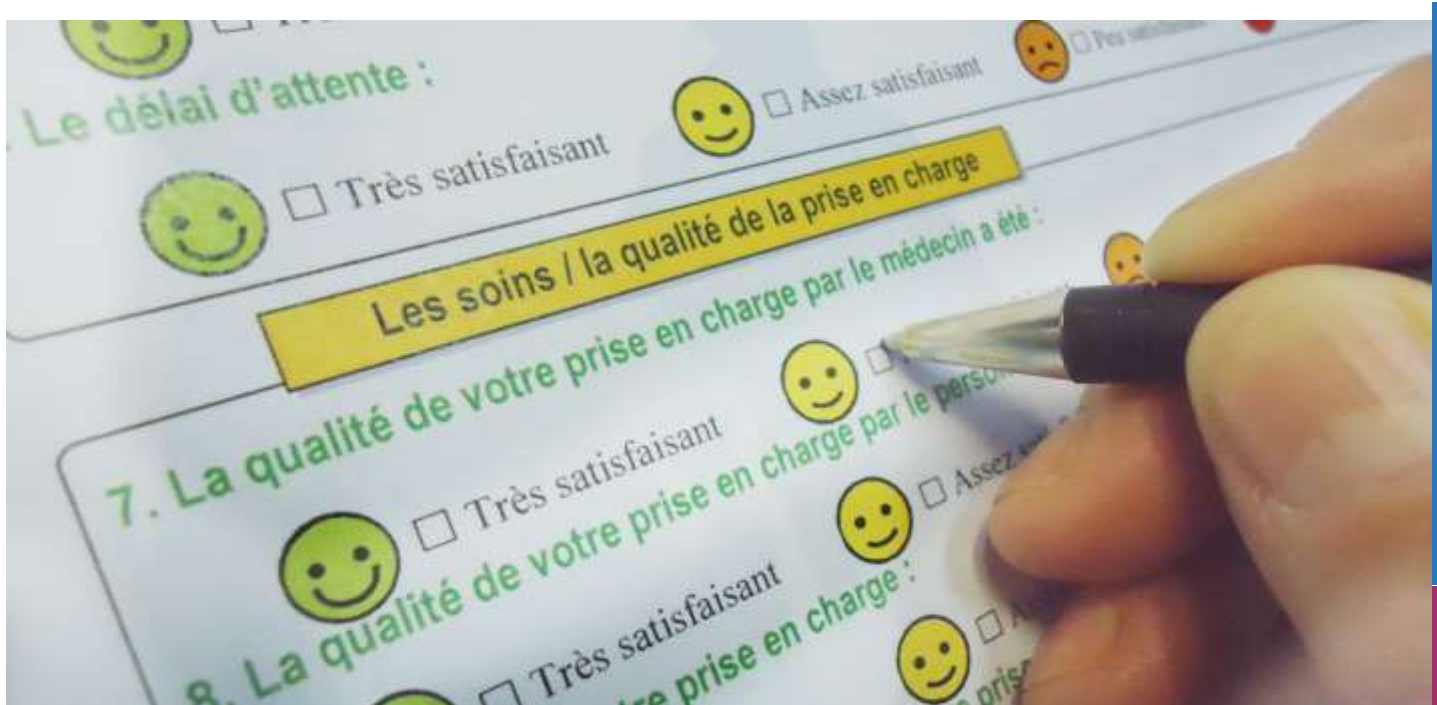
Le patient est pris en charge dans sa globalité, en tenant compte de son environnement et de ses choix de vie. L'équipe de l'HAD coordonne les soins en coopération avec les professionnels de santé de proximité : médecins traitants, infirmiers...).

Plusieurs structures d'HAD sont présentes sur l'ensemble des territoires de la région et sont susceptibles d'intervenir en fonction de votre domiciliation.

Si vous souhaitez des renseignements sur ce mode de prise en charge, n'hésitez pas à consulter les membres de l'équipe médico-soignante de votre service d'hospitalisation.

### Prise en charge ambulatoire, une alternative à l'hospitalisation conventionnelle

Une prise en charge médicale ou chirurgicale ambulatoire désigne une hospitalisation de courte durée, inférieure à 12 heures, qui ne nécessite pas un hébergement de nuit à l'hôpital. Vous pouvez ainsi rentrer chez vous le jour même après avoir reçu vos soins, reprendre vos activités tout en gardant un lien avec l'hôpital en cas de complications ou de demande d'informations. Ce type de prise en charge favorise le retour à domicile, la remobilisation et une récupération plus rapide après hospitalisation : vous êtes acteur de votre parcours de soins.



# PARTICIPER, S'EXPRIMER ET S'INFORMER

Vous êtes l'acteur principal de votre prise en charge. A ce titre nous vous invitons à participer à votre parcours de soins, à exprimer vos ressentis et vous informer sur vos droits et devoirs.

## Informations sur votre état de santé

Le praticien responsable de votre prise en charge vous apportera, lors de ses visites régulières, toutes les informations souhaitées sur les bénéfices et les risques des investigations et traitements proposés, ainsi que sur l'évolution de votre état de santé.

Vous et votre famille pouvez également solliciter un rendez-vous auprès de ce médecin, ou de son secrétariat, pour tout complément d'information que vous jugerez nécessaire.

## Personne de confiance

(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme « votre personne de confiance », **sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.**

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

## La lutte contre la douleur

Les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur.

La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient, se traite et se soulage.

Prévenir :

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, prises de sang...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou une simple mise au fauteuil...
- Traiter et soulager
- Les douleurs aiguës,
- Les douleurs après une intervention chirurgicale,
- Les douleurs chroniques.

*Les antalgiques, les morphines sont des médicaments qui soulagent la douleur, avec une efficacité ciblée. Certaines douleurs, plus complexes, nécessitent d'autres types de traitements.*

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposée.

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement antalgique, un soignant évaluera l'intensité de votre douleur.

## La lutte contre les infections associées aux soins

L'équipe opérationnelle d'hygiène de l'établissement s'engage à vos côtés.

De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections associées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital. Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif. Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries. De plus, nous pouvons transmettre aux autres patients, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactérie, virus, champignons), principalement par nos mains et nos postillons.

En tant que patient, vous devez signaler à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques.

L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. D'autres mesures de prévention des infections nosocomiales peuvent vous être demandées. Si votre état de santé nécessite une application de précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter. Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention.

*Les infections nosocomiales sont des infections acquises lors d'un séjour à l'hôpital.*

*Une infection nosocomiale n'est ni en incubation ni présente lors de l'admission.*

*La majorité des infections nosocomiales sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes invasifs que son état nécessite.*

*Plus rarement certaines sont d'origine externe, à partir de l'environnement.*

*Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'hygiène.*

### COMMENT SE LAVER LES MAINS EFFICACEMENT

Le lavage des mains doit durer au minimum 30 secondes.



## Directives anticipées

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est à dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

En résumé :

- Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.
- Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.
- Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.
- Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles.
- Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.
- C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance (personne qui parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer) : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.
- Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.

Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.



## Le don d'organes

L'établissement adhère au réseau aquitain de prélèvement d'organes, de cellules et de tissus sur donneurs décédés (réseau CORENTIN).

Les greffes permettent de soulager de nombreux malades et parfois de sauver des vies humaines.

Afin de faciliter le développement des greffes d'organes, la loi n°94-654 du 29/07/1994 a prévu la possibilité d'effectuer à des fins thérapeutiques ou scientifiques des prélèvements sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Ce refus peut être exprimé par l'indication de sa volonté sur le registre national des refus, géré par l'Agence de la Biomédecine : il est révocable à tout moment.

Par email : [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)

Envoyez le formulaire par courrier à :  
Agence de la biomédecine  
Registre national des refus  
1 avenue du Stade de France  
93212 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX

Si vous êtes pour le don d'organes et de tissus en vue de greffes, dites-le à vos proches.

En complément, vous pouvez porter une carte de donneur avec vos papiers d'identité. Elle n'est pas obligatoire mais elle témoigne aussi de votre décision. Pour obtenir une carte, vous pouvez téléphoner au **n° vert 0 800 20 22 24**. Des notices sur le don d'organes sont disponibles aux urgences, aux bureaux des admissions et dans les salles d'attente.

Don du cerveau pour la recherche, un geste généreux et nécessaire à la science pour faire progresser la connaissance sur les maladies neurodégénératives. Contact Neuro-CEB : 01 42 17 74 19 <http://www.neuroceb.org>

## Le don du corps à la science

Le don du corps à la science consiste à donner son corps au moment du décès à des fins d'enseignement médical et de recherche. C'est une démarche personnelle, volontaire et soumise à certaines règles. Il faut faire connaître sa décision de manière explicite de son vivant. Il convient d'écrire une déclaration sur papier libre, la dater, la signer et l'envoyer à un centre de don (au sein d'une faculté de médecine).

Renseignement auprès du site officiel:  
[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F180](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F180)

## Les soins palliatifs

Ce sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. L'accès à ces soins est un droit pour les patients. Selon vos besoins, vous pouvez être accueilli au

sein d'une unité de soins palliatifs ou bénéficier de cette prise en charge dans le service où vous êtes hospitalisé. Quel que soit le lieu de votre hospitalisation, un avis spécifique soins palliatifs peut être sollicité par le biais de l'équipe mobile. Elle intervient dans le cadre d'un accompagnement relationnel du patient et de son entourage, en consultation externe ou en hospitalisation.



## Partager votre expérience

Votre avis, votre retour sur votre parcours de soins et l'expression de vos préoccupations contribuent à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients au sein de l'établissement.

Partager votre expérience au travers :

Du questionnaire de sortie qui vous est remis à la fin de votre séjour ;

- En participant à l'enquête nationale de satisfaction «e-satis». Votre adresse mail est recueillie au bureau des entrées, puis un questionnaire vous est transmis après votre hospitalisation ;
- En faisant parvenir au directeur, vos remerciements, plaintes ou réclamations ;
- En participant à des entretiens «expérience patient» au cours duquel l'équipe soignante vous questionnera sur différentes étapes de votre parcours afin d'évaluer leurs pratiques et apporter des actions d'amélioration.
- En déclarant un évènement indésirable grave.

## Les représentants des usagers

Issus d'associations agréées en santé, les Représentants des Usagers sont des bénévoles, désignés pour 3 ans par l'Agence Régionale de Santé.

Pour le Centre Hospitalier Sud Gironde, il s'agit de :

- M. DEYRIS, Fédération générations mouvement de la gironde
- M. LASSOUJADE, Ligue contre le Cancer
- Mme POUPARD, France Parkinson

Les représentants des usagers sont garants de l'expression de vos préoccupations et du respect de vos droits à l'Hôpital en participant aux instances de l'hôpital.

Vous pouvez les solliciter pour une information, un conseil ou une aide concernant vos droits.

A votre demande, Ils peuvent vous accompagner lors d'une médiation.

Vous pouvez les contacter par mail à l'adresse suivante : [commissiondesusagers@ch-sudgironde.fr](mailto:commissiondesusagers@ch-sudgironde.fr)

*La liste des représentants des usagers est affichée dans chaque service.*

## Commission des usagers (CDU)

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

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. Contact uniquement par mail à l'adresse suivante : [commissiondesusagers@ch-sudgironde.fr](mailto:commissiondesusagers@ch-sudgironde.fr)

Dans le hall d'accueil secondaire (site de Langon), un espace des usagers est à votre disposition. Il s'agit d'un lieu pour :

- Rechercher de l'information sur une pathologie, un parcours de santé, des conseils de prévention, les droits des patients
- Echanger avec une association de patients pour savoir comment vivre avec sa maladie
- Rencontrer un représentant des usagers
- Participer à des actions de prévention



## Remerciements, observations, propositions ou réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à en faire part au cadre de santé ou au chef de service et à nous en faire part dans le questionnaire de sortie. Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser une réclamation au Directeur de l'établissement.

La direction veillera à ce que celle-ci soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (Art R1112-91 à R1112-94). Elle fera le lien avec la **Commission Des Usagers (CDU)**.

**Vous souhaitez appeler l'attention sur des questions relatives à la sécurité, à la santé, au bien-être des usagers...**

Vous pouvez vous adresser à l'ARS Nouvelle Aquitaine via le lien : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>. Elle examine toute réclamation émanant d'un particulier, d'un professionnel ou d'une institution, mettant en cause les domaines sanitaire, santé-environnement et médico-social (personnes âgées et handicapées).

Cette action a pour objectif de signaler votre mécontentement, de trouver une solution amiable. L'ARS ne verse pas d'indemnisation.

## Accès à votre dossier médical

*Loi n°2002-303 du 4 mars 2002)*

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite en recommandé avec accusé de réception adressée au Directeur de l'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Il est possible de consulter votre dossier sur place, ou d'obtenir une copie de tout ou d'une partie de ses éléments.

Votre dossier médical est conservé pendant au moins 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour et 30 ans pour le dossier transfusionnel.

## Le dossier médical partagé

Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre dossier médical régional. Ainsi d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord.

Si vos examens 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. [Loi 2016-42 du 26 janvier 2016, décret 2016-994 du 20 juillet 2016].

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. Ces examens doivent être conservés par l'établissement les ayant produits en conformité avec la réglementation en vigueur. [Article R1112-7 du code de santé publique ; et recommandations du Conseil National de l'Ordre des Médecins]

Seuls les examens réalisés depuis l'adhésion de chacune des structures à Krypton sont partageables. Vos anciens examens, antérieurs à cette date, ne sont pas concernés.



## Protection des données à caractère personnel

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition **justifiées** de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein de l'établissement. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, au médecin responsable de l'information médicale, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le centre hospitalier Sud Gironde s'engage à garantir la confidentialité de ces données selon les réglementations en vigueur [Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD)].

Les informations relatives à chaque traitement se trouvent sur notre site internet à l'adresse <https://www.ch-sudgironde.fr>

Sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations ou au médecin responsable de l'information médicale.

## Les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Les démarches d'amélioration continue qualité et de sécurité des soins sont inscrites au sein du projet d'établissement. Ainsi l'établissement s'engage à améliorer en continu les organisations, les pratiques professionnelles, la satisfaction des patients et la prévention des risques.

L'établissement est inscrit dans la procédure de certification des établissements de santé fédérée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Cette procédure de certification du secteur sanitaire, réalisée tous les 4 ans, est une évaluation externe et obligatoire, effectuée par des professionnels indépendants à l'établissement. Elle a pour but de porter une appréciation sur la qualité des prestations fournies par un établissement de santé. Les résultats de cette procédure sont accessibles sur le site internet de la HAS.

L'établissement évalue également la qualité et la sécurité des soins au travers du recueil des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins (IQSS) de la HAS. Les résultats de ces indicateurs sont affichés dans l'ensemble des services et sont consultables sur Qualiscope.

## Développement durable

Conscient des impacts de ses activités sur l'environnement et sur les hommes, le centre hospitalier Sud gironde s'est engagé dans une démarche sobre et responsable de Développement Durable, avec la participation active et volontaire du personnel. Des travaux sont en cours sur la réduction, le tri et la valorisation des déchets ; le développement de la mobilité durable ; la sensibilisation de tous aux écogestes saisonniers (été / hiver).



**CHARTRE  
DEVELOPPEMENT  
DURABLE**

**1 DIMINUER NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL**

- Agir sur nos consommations énergétiques et numériques
- Favoriser les Energies Renouvelables et de récupération
- Tisser et promouvoir des partenariats avec des acteurs du territoire autour du développement durable
- Travailler sur la réduction de l'empreinte carbone de nos livraisons et transports avec nos partenaires, prestataires et usagers

**2 PRÉSERVER LES RESSOURCES**

- Économiser l'eau
- Développer l'achat éco responsable
- Favoriser le réemploi et limiter le recours à l'usage unique

**3 AGIR SUR NOTRE PRODUCTION DE DÉCHETS**

- Réduire le gaspillage et diminuer le tonnage de déchets produits par an
- Valoriser et optimiser le tri des déchets
- Informer et former nos professionnels aux procédures de tri

**4 ASSURER LA PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE**

- Sensibiliser, mobiliser et former nos professionnels aux enjeux du Développement Durable
- Devenir un lieu d'éducation, de prévention pour rendre nos patients acteurs de leur santé
- Communiquer sur les enjeux du Développement Durable
- Promouvoir le développement des mobilités alternatives

**GROUP HOSPITALIER  
SUD-GIRONDE**

## DROITS DU PATIENT

L'ensemble du personnel s'efforce de concilier les droits du patient et les nécessités de fonctionnement de l'établissement. Tout le personnel est diplômé d'Etat et formé au respect des droits du patient :

- **Garantie de l'égalité d'accès aux soins de chaque personne**, la continuité des soins est assurée sans aucune discrimination ;
- **Droit à l'information sur votre état de santé**, au consentement libre et éclairé. Le travail du personnel de l'hôpital respecte pleinement la charte du patient hospitalisé pour une prise en charge globale et de qualité ;
- **Respect de la dignité, des habitudes de vie et du secret médical**. Vous pouvez demander qu'aucune indication sur votre état de santé ne soit donnée à votre entourage et vous avez le droit de refuser les visites et les appels téléphoniques
- **Droit de recevoir des soins spécifiques visant à soulager votre douleur**.



## OBLIGATIONS DU PATIENT

La vie hospitalière requiert le respect de certaines règles de vie en collectivités :

- Courtoisie et discrétion dans les relations avec le personnel et les autres patients / résidents.
- Respect des locaux et du mobilier mis à disposition.
- Dégradations sciemment commises peuvent entraîner une décision de sortie du malade pour motif disciplinaire.
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Suivre les consignes données par le personnel.

### La vie quotidienne

*Conformément au règlement intérieur, le fonctionnement des services et le repos des patients doivent être respectés, de même que les règles de la vie sociale et de la citoyenneté (comportement, langage, respect des biens et des personnes).*

Le règlement intérieur peut être consulté dans tous les services ainsi que sur le site internet de l'établissement : [www.chsudgironde.fr](http://www.chsudgironde.fr)

Lorsqu'un patient/résident dûment averti cause des désordres persistants, le Directeur prend, en accord avec le médecin responsable, toutes les mesures appropriées pouvant aller éventuellement jusqu'au prononcé de la sortie.

*Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuite [article 433.3 et 222.8 du code pénal]*

## Les interdits

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement, y compris des cigarettes électroniques. Le Centre Hospitalier Sud Gironde est membre du réseau « Hôpital sans tabac ». Pendant votre séjour, des consultations de tabacologie sont mises à votre disposition. Si vous souhaitez en bénéficier, parlez-en au praticien, au cadre ou à l'infirmier(e) du service.

**N° direct consultation tabacologie : 05 56 76 34 49**

Il est interdit d'apporter et de consommer des boissons alcoolisées et des substances illicites ainsi que d'avoir avec soi toute arme de quelque nature qu'elle soit.

Les animaux sont interdits.



## Charte de la personne âgée dépendante

Ses 14 principes généraux :

**1** Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

**2** Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

**3** Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

**4** Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

**5** Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**6** Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

**7** Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

**8** La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.



Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux

circulaire n° DHOS-E1-MG-BS01B1801C8D44200610 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](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.

# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale. Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de manifester **ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions constitue un **manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'exercice de ces services.

La **liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent refuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



# CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétaire d'Etat à la Santé du 1989 prévoyant son application.

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.





[www.ch-sudgironde.fr](http://www.ch-sudgironde.fr)

