

LIVRET D'ACCUEIL



05 56 76 57 57

SITE DE LANGON
Rue Paul Langevin
33210 LANGON

SITE DE LA REOLE
Place St Michel
33190 LA REOLE

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

Moyens d'accès



Autoroute A62
Bordeaux Toulouse



Route Départementale 1113



Gares SNCF



Autobus

Présentation de l'établissement

Depuis le 1^{er} janvier 2010 les Centres Hospitaliers de Langon et de La Réole constituent un seul et unique établissement dénommé **Centre Hospitalier Sud Gironde**.

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

Site de Langon

- deux services de médecine à orientation gastro-entérologie et cardiologie, un service d'hospitalisation à domicile, un hôpital de semaine de médecine, un hôpital de jour de médecine,
- un service de chirurgie traumatologique-orthopédique, 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,
- un établissement hébergeant les personnes âgées dépendantes.

Maison Médicale de Garde

Des médecins généralistes libéraux assurent 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.

Antenne d'Accueil de Premiers Soins

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 10h00 à 20h00



S o m m a i r e

6 ■ **Votre admission**

9 ■ **Votre séjour**

12 ■ **Votre sortie**

13 ■ **Droits, Obligations et information du Patient**
Qualité de la prise en charge



■ Votre admission

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

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

► vendredi : de 8h00 à 17h00

Site de LA REOLE

► du lundi au vendredi : de 8h30 à 18h

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

Les 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 ne pouvez fournir aucun de ces documents, votre caisse d'Assurance Maladie peut établir, sous certaines conditions, une attestation en urgence de la CMU 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 hospitalier dans lequel vous êtes admis.

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.

Un service social est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00. Chaque service de soins dispose d'un assistant social référent. Vous pouvez demander au service de soin de le contacter pour vous.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) permet une prise en charge médicale et sociale des personnes présentant des difficultés d'accès aux soins, du fait de l'absence de protection sociale. Les interventions s'effectuent pour tout public (mineur, majeur, accueil inconditionnel) en vue d'une prise en charge de soins de droit commun. 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 mardi de

10h à 16h) ou à la maison médicale de Captieux (le mercredi de 14h 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 17h00 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.

Une admission sous couvert d'anonymat est également possible dans certaines situations spécifiquement encadrées par la loi (accouchement sous X, toxicomanie...).

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.

Les 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.

Les frais de séjour se composent :

1. Du prix de journée,
2. Du forfait hospitalier,
3. Éventuellement de frais de transport,
4. Éventuellement d'une participation forfaitaire de l'assuré,
5. Éventuellement d'un supplément pour chambre particulière.

1. 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^{ème} jour d'hospitalisation (séjour consécutif),
- En maternité (à compter du 6^{ème} mois de grossesse et jusqu'au 12^{ème} 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...

2. Le 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^{ème} 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

3. Les frais de transport

Ils vous sont facturés :

- Soit par l'hôpital pour les transports SAMU-SMUR,
- Soit directement par un transporteur privé (ambulancier, taxis...) de votre choix, pour les transports effectués à votre demande vers un autre établissement de soins.

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.

4. Une participation forfaitaire

Depuis le 1^{er} 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*

5. 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.*

Le 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.

Les frais annexes Voir annexe tarifs.

■ Votre séjour

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.



Sécurité incendie

*L'établissement est équipé d'un système de détection incendie. Les consignes d'évacuation sont affichées dans les lieux communs et dans votre chambre. En cas de départ de feu, alertez immédiatement le personnel soignant et suivez ses instructions. **Il est interdit d'utiliser les ascenseurs.***

En toute situation, il est important de garder son calme et de suivre les indications du personnel.

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer (les cigarettes électroniques également) dans les locaux de l'établissement ainsi qu'au niveau des sorties de secours.

Repas

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.

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.

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées à partir de midi. Pour le service de surveillance continue, il existe des horaires spécifiques. Il est préférable d'éviter la visite de jeunes enfants dans certains secteurs.

Les fleurs et les 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 auprès de l'accueil. 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 (trousse de toilette, serviette, peignoir etc...).

Courrier

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

Dépôt d'argent

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

Les représentants des cultes religieux ne sont pas présents sur sites mais peuvent être contactés :

Culte catholique : 05 57 36 41 53 secreariat@catholangonpodensac.fr Aumonier M. PERROMAT : 06 46 76 05 44

beatperromat@yahoo.fr

Culte israélite : 05 56 91 79 39 : Rabbin Moïse TAÏEB 06 60 45 90 95

Culte musulman 06 23 32 08 05 fmgdoua@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

Culte protestant : pasteur André BRAUN 07 69 07 95 65 epubd.secreariat@free.fr

Culte bouddhiste tibétain bordeaux.dhapo.org

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.

Pendant votre hospitalisation, vous êtes pris en charge par :

Une équipe médicale : composée d'un médecin chef de service, de praticiens, praticiens attachés et médecins en formation (internes), ainsi que de sages-femmes.

Une équipe soignante : composée d'un cadre supérieur de santé chargé de la coordination de l'équipe paramédicale, de cadres de santé responsables de l'unité, d'infirmier(ère)s, d'aides soignant(e)s, d'auxiliaires de puériculture, d'agents hospitaliers.

Au cours de votre séjour interviennent également dans votre prise en charge des masseurs-kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, des manipulateurs en électroradiologie, des diététiciens ...

Les secrétaires médicales contribuent à la gestion de votre dossier médical et planifient vos consultations avec les médecins.

Les assistants sociaux ont pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont elles relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale. Vous pouvez les consulter soit dans votre chambre, soit dans leur bureau en toute confidentialité.

Le personnel de la permanence d'accès aux soins se tient à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches de prise en charge sociale et d'accès aux soins.

➡ Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire des équipes médicales et soignantes.

Les psychologues sont présents dans certains services.

➡ Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire des équipes médicales et soignantes.

Beaucoup d'autres personnels, que vous ne verrez peut-être pas, œuvrent pour la qualité de votre séjour :

- les agents des services médico-techniques (laboratoire, pharmacie...)
- les agents des services techniques, logistiques et généraux
- les agents des services administratifs

Sachez que l'ensemble du personnel hospitalier est tenu au secret professionnel. Cette obligation concerne aussi tous les étudiants en formation qui participent à votre prise en charge.

Les 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 !

Les 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.

AANAA

Association Antoine Nubia Aline et les Autres,
association d'écoute et d'assistance aux familles confrontées
à une détresse périnatale

Tél. 05.56.76.16.06

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

ANPAA :

Association Nationale de Prévention en Alcoologie
et Addictologie

Tél. 05 56 76 00 77

AURAD Aquitaine :

Association pour l'Utilisation du Rein Artificiel à Domicile

Tél. 05 57 35 02 40

JUMEAUX ET PLUS L'association 33

Tél. 05 56 32 77 00

RESAIDA, Réseau SIDA

Tél. 05 56 62 75 00

SAPHIR

Soutenir et Accompagner les Patients Hospitalisés en
Interdisciplinarité à La Réole

Tél. 05 56 61 52 27

URILCO 33

Association des stomisés de la Gironde

Tél. 09 53 86 47 79

VMEH

Visite des Malades en Etablissement Hospitalier

Tél. 05 56 48 58 89

Handiparentalité Hôtel de ville - 33 route de Gascogne 33490 Saint Maixant Représentée par Madame MEJECASE
NEUGEBAUER contact@handiparentalite.org

L'association Pilates by Alya

Représentée par sa présidente, Madame GOUDARD Océane, et par l'éducatrice sportive, Madame LEFEVRE Alya

Tél : 08 92 97 65 49 Service **2,99€ / appel+** prix appel

Votre sortie

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. Vous pouvez également prendre rendez-vous au : **05 56 76 34 32** sur Langon et au **05 56 61 52 81** sur La Réole.

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.* »

La sortie contre avis médical

Dans votre intérêt, il est souhaitable d'avoir l'avis favorable du médecin pour mettre un terme à votre hospitalisation. Cependant, vous pouvez aussi quitter l'établissement à tout moment en prévenant les équipes soignantes. Il vous sera alors demandé de signer une décharge de responsabilité.

Cas particuliers

Les enfants mineurs sont pris en charge à leur sortie par la personne dotée de l'autorité parentale, le représentant légal ou une tierce personne munie d'une autorisation signée de leur main.

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.

Votre 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.



Votre avis nous intéresse

Un questionnaire de satisfaction est inséré dans une enveloppe à la fin du présent livret. Il vous permettra de nous faire connaître vos appréciations sur les conditions de votre séjour. Toutes vos suggestions et vos remarques seront étudiées.

Après l'avoir complété, déposez le document dans l'une des boîtes aux lettres prévues à cet effet :

- Sur le site de La Réole : au bureau des admissions, dans le hall des services de médecine et de soins de suite et réadaptation,
- Sur le site de Langon : dans tous les services d'hospitalisation.

Vous avez également la possibilité de l'adresser par courrier au Directeur de l'établissement.

Par ailleurs dans le cadre de l'indicateur national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS), vous pourrez être sollicité pour signer un consentement écrit afin qu'un organisme externe puisse vous contacter afin de réaliser une enquête de satisfaction téléphonique au décours de votre hospitalisation.

■ Droits, Obligations et information du Patient

Qualité de la prise en charge

Droits du patient

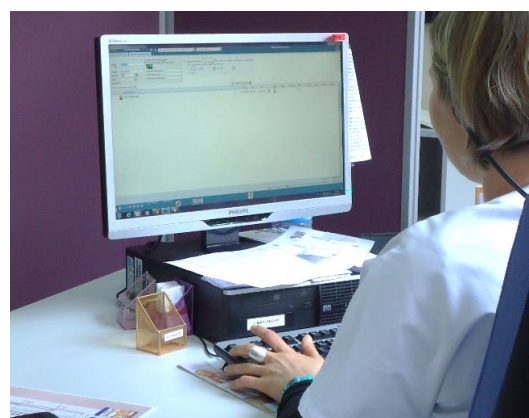
L'ensemble du personnel s'efforce de concilier les droits du patient et les nécessités de fonctionnement de l'établissement. Tout le personnel est diplômé d'Etat et formé au respect des droits du patient :

- **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**. Le personnel est sensibilisé et utilise tous les outils nécessaires pour évaluer et traiter votre douleur.

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.



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.

Si vous décidez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi, sont à votre charge.

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.

Personne de confiance

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.

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 angoissante, 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, **vos douleurs seront traitées et apaisées**. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

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.

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

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

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.

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.



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

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 (des 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.

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

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.

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.

Les actions engagées par l'établissement pour améliorer la qualité de la prise en charge

La qualité et la sécurité des soins qui vous sont prodigués sont des préoccupations constantes de l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier Sud Gironde.

A ce titre, depuis de nombreuses années, le centre hospitalier met en œuvre une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Cette démarche fait l'objet d'évaluations régulières d'une part au travers des visites de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) et d'autre part lors du recueil des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins.

Les résultats sont affichés au sein des services et consultables sur Qualiscope. <https://www.has-sante.fr>

La lutte contre la douleur

Les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient, se traite et se soulage. Tout le monde ne réagit pas de la même façon face à la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité de 0 à 10 à l'aide d'une réglette qui vous sera proposée dans le service.

L'hôpital a mis en place un Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.) qui a pour mission de proposer des actions préventives, curatives et palliatives de la douleur. Il coordonne les actions des praticiens et veille à leur application dans les services de soins.

L'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine a labellisé l'établissement en qualité de « **Structure douleur chronique** », pour la période 2023-2027.

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.

COMMENT SE LAVER LES MAINS EFFICACEMENT

Le lavage des mains doit durer au minimum 30 secondes.

- | | | | |
|---|---|---|--|
|  | 1 Mouillez vos mains avec de l'eau |  | 5 Lavez vos ongles |
|  | 2 Prenez une dose de savon |  | 6 Lavez le bout de vos doigts |
|  | 3 Frottez le savon entre vos mains |  | 7 Rincez vos mains en pointant vos doigts vers le bas |
|  | 4 Frottez entre vos doigts |  | 8 Séchez vos mains proprement |

Si vous n'avez pas d'eau et de savon à disposition, procédez de la même façon avec du gel hydro alcoolique

Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire N°DHOS/EI/DGS/SD IB/SDIC/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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 participantes 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.

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'enceinte 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 récuser 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.

Centre Hospitalier **Sud Gironde**

