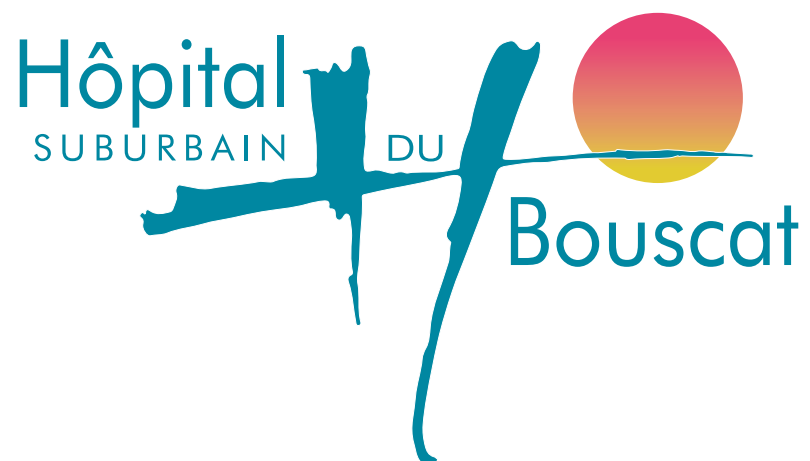




LIVRET D'ACCUEIL



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



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



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Éditions Scdm 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

LIVRET D'ACCUEIL

HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre établissement.

Soucieux de votre bien-être, nous souhaitons rendre votre séjour le plus agréable possible. Vous trouverez dans ce livret les renseignements relatifs à vos démarches et aux conditions de séjour.

Un personnel compétent et attentionné vous apportera son expérience, sa disponibilité et son sens de l'accueil afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Créé en 1898 à l'initiative du Docteur DELAYE et grâce à la générosité de quelques bienfaiteurs, l'Hôpital Suburbain du Bouscat est un établissement associatif à but non lucratif, sans dépassement d'honoraires et reconnu d'utilité publique depuis 1923.

L'engagement de l'Hôpital Suburbain du Bouscat est de favoriser l'accès aux soins à tous et de vous accueillir dans un environnement à taille humaine selon les valeurs de solidarité et de bienveillance auxquelles nous sommes attachés.

Si vous souhaitez participer par votre générosité à l'amélioration de l'accueil, de l'hébergement, de l'environnement, et des soins prodigués, vous trouverez toutes les informations utiles en page 27 de ce livret. Tous nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

Le Président du Conseil d'Administration
Raoul de Lassée

SOMMAIRE

L'Hôpital Suburbain du Bouscat	p.2
La préparation de votre séjour	p.8
Mon parcours en hospitalisation de jour	p.10
Mon parcours en chirurgie ambulatoire et endoscopie	p.12
Votre séjour au sein de l'Hôpital Suburbain du Bouscat	p.14
Votre sortie de l'Hôpital Suburbain du Bouscat	p.20
Les droits et les informations du patient	p.24
La qualité et la sécurité des soins	p.26
Dons, legs et mécénats	p.30
Annexe	p.31

“ L'HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT ”

Situé en plein cœur de la commune du Bouscat (Bordeaux Métropole), l'Œuvre de l'Hôpital Suburbain du Bouscat a été fondée en juillet 1898 par le Docteur Édouard Delay ; elle est reconnue Association d'Utilité Publique le 11 avril 1923. À l'époque, cet établissement était destiné à venir en aide aux enfants pauvres et indigents de la banlieue bordelaise, avec le concours bienveillant et compétent de religieuses.

Au travers des différentes restructurations, l'Hôpital Suburbain du Bouscat a toujours répondu aux besoins et aux souhaits des patients hospitalisés, et a toujours conservé son statut « associatif d'utilité publique ».

Depuis le 1^{er} janvier 1983, l'Hôpital Suburbain du Bouscat participe au Service Public et porte désormais le statut d'Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Il reçoit les patients sans distinction d'origine, de religion ou de situation financière.

LES ACTIVITÉS DE L'HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT

L'établissement déploie une offre de soins variée et spécialisée, couvrant un large champ de pathologies médicales, avec des équipes qualifiées et des équipements performants.

NOS ACTIVITÉS

Hospitalisation complète

72 lits de médecine en addictologie, endocrinologie et diabétologie, rhumatologie, cardiologie, médecine interne, médecine vasculaire, hépato-gastro-entérologie, oncologie, gériatrie et soins palliatifs.

Hospitalisation de Jour

Addictologie, consultation mémoire, cardiologie, diabétologie-endocrinologie, douleur, épuisement professionnel, gériatrie, médecine vasculaire, oncologie, ostéoporose, plaies et cicatrisation, rhumatologie, rhumatisme inflammatoire chronique, sport santé.

Chirurgie ambulatoire

Service d'endoscopie, chirurgie vasculaire, gestes techniques

Hospitalisation A Domicile (adulte et enfant)

180 places d'HAD, desservant le Nord-Ouest de la métropole bordelaise ainsi que le Médoc.

Consultations externes

- Aide au sevrage tabagique
- Addictologie
- Anesthésie
- Consultation d'évaluation gériatrique
- Consultation douleur
- Séance de kinésithérapie
- Chirurgie cervico-faciale
- Chirurgie dermatologique
- Consultation mémoire
- Dermatologie
- Diabétologie
- Endocrinologie
- Gynécologie médicale
- Hépato-gastro-entérologie
- Bilan APA (Activité Physique Adaptée)
- Médecine du sport
- Médecine psychothérapeutique
- Médecine vasculaire
- Nutrition

- Pathologies ophtalmologiques
- Oncologie médicale et digestive
- ORL (sauf test auditif)
- Pneumologie
- Proctologie
- Rhumatologie

Centre d'imagerie médicale

- Radiologie conventionnelle
- Mammographie
- Echographie / Doppler
- Ostéodensitométrie
- Scanner

UN PLATEAU TECHNIQUE GARANTISSANT UNE QUALITÉ ET UNE SÉCURITÉ DES SOINS OPTIMALES

Bloc opératoire

- 2 salles d'intervention (chirurgie et endoscopie)
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle (4 postes de réveil)

LES LABORATOIRES

L'Hôpital Suburbain du Bouscat collabore avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomie pathologique qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés prescrits au cours de votre hospitalisation, 24h/24, tous les jours de l'année.



LA PHARMACIE

La pharmacie à usage intérieur de l'Hôpital Suburbain du Bouscat dispose de locaux, de moyens en personnels et en équipements, lui permettant d'assurer l'ensemble de ses missions. Elle est chargée, dans le respect des dispositions légales qui régissent son fonctionnement, de gérer, d'approvisionner, de préparer et de contrôler la détention et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. La pharmacie est placée sous la responsabilité d'un pharmacien gérant, salarié de l'établissement.



LES CONSULTATIONS ET ALTERNATIVES À L'HOSPITALISATION TRADITIONNELLE

CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES ET EXAMENS DISPONIBLES À TITRE EXTERNE

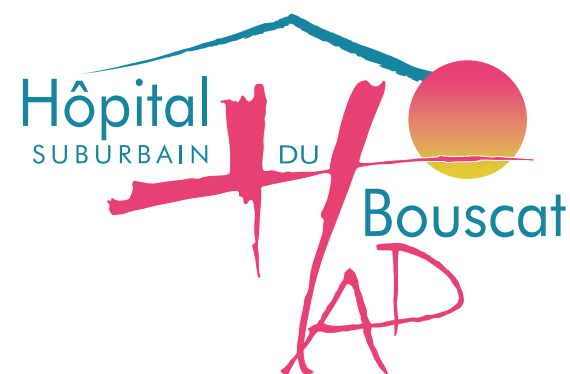
L'Hôpital Suburbain du Bouscat vous propose un certain nombre de consultations spécialisées.

Vous pouvez prendre un rendez-vous par téléphone auprès des différents secrétariats médicaux ou directement sur notre site internet www.hopitaldubouscat.fr (annuaire des praticiens - Doctolib).

L'établissement peut vous faire bénéficier du tiers payant pour toutes les consultations et les actes externes (sous réserve de fournir votre carte Vitale à jour et votre carte de mutuelle).

HOSPITALISATION DE JOUR, ANESTHÉSIE ET CHIRURGIE AMBULATOIRE

Nous programmons à l'avance des examens médicaux, des endoscopies sous anesthésie et des actes de chirurgie ambulatoire pour vous permettre de sortir, accompagné, le jour même. Ces services sont ouverts du lundi au vendredi.



HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

Alternative à l'hospitalisation traditionnelle, l'hospitalisation à domicile ajoute à la sécurité des soins, le confort psychologique et physique du domicile. Dotée du statut d'établissement de santé, cette structure a les mêmes obligations de qualité et de sécurité qu'un hôpital ou une clinique.

Créé en 2002, le service HAD de l'Hôpital Suburbain du Bouscat permet ainsi d'assurer des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés entre le service hospitalier et le médecin traitant.

L'hospitalisation à domicile s'adresse aux patients de tous âges atteints de pathologies en phase aiguë.

Elle permet d'assurer des soins ponctuels ou continus ou la combinaison de plusieurs types de soins. L'hospitalisation à domicile se caractérise par une prise en charge globale et une coordination médicale, sociale et logistique.

La prise en charge au domicile est assurée par une équipe pluridisciplinaire, disponible 24h/24, 7j/7, sur la base d'un projet thérapeutique.

DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

L'ensemble des équipes médicales, soignantes, hôtelières, techniques et administratives de l'Hôpital Suburbain du Bouscat est mobilisé pour accomplir sa mission selon une démarche qualité qui vous place au centre de toutes les attentions. Nous vous invitons à faire plus ample connaissance avec ces professionnels qui vous entoureront tout au long de votre séjour.

Pour rendre votre séjour le plus agréable possible, l'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique s'efforce de concilier les besoins des malades et les nécessités de la vie hospitalière.

L'équipe du service médical qui vous prend en charge est composée comme suit :

- médecins ;
- un cadre de santé coordonnant les soins et l'hôtellerie ;
- des infirmier(e)s qui dispensent les soins en collaboration avec les aides-soignant(e)s ;
- une équipe d'agents de service hospitalier (ASH) assurant l'entretien et le service des repas ;
- Les secrétaires médicales assurant la prise des rendez-vous, le suivi des consultations, la gestion du dossier médical et l'envoi des différents comptes-rendus médicaux aux médecins correspondants.

En fonction de vos besoins, kinésithérapeutes et diététiciens peuvent intervenir durant votre hospitalisation.

Également, une équipe de psychologues travaillant avec l'ensemble des services de l'Hôpital.

Une équipe d'assistantes sociales se tient à votre disposition et peut vous apporter une aide en répondant à des difficultés diverses et, en particulier, pour la préparation de votre sortie.



Remarque

Notre établissement est un terrain de stage.

Au cours de votre hospitalisation, vous serez amené(e) à rencontrer des étudiants de différentes spécialités. Ils se présenteront à vous et vous demanderont l'autorisation de participer à vos soins.

Service social

Une équipe d'assistants sociaux est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches en lien avec l'activité professionnelle, d'accès aux droits, de retour à domicile, d'accueil dans différentes structures.

Dans le cadre du respect du secret professionnel qui régit la profession d'assistante sociale, elle peut intervenir à votre demande.

Si vous désirez la contacter, parlez-en au responsable du service.

Accompagnement psychologique

Un soutien psychologique peut être proposé aux patients hospitalisés tout au long du séjour. Ce soutien vise à améliorer la qualité du vécu, notamment pour les patients qui doivent faire face à la maladie. Si vous désirez contacter la psychologue, parlez-en au responsable du service ou au médecin.

L'IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Vous pourrez identifier la fonction des différents professionnels de santé grâce à leur tenue et à leur badge :



Médecin
Interne
Responsable de service



Infirmier



Aide-soignant(e)



Agent de Service
Hospitalier (ASH)



Personnel
• bloc opératoire
• ambulatoire
• hôpital de jour



Remplaçant



Infirmière

LES RÉSEAUX

L'Hôpital Suburbain du Bouscat adhère au Réseau de Prévention des Addictions (RESPADD).

Il est labélisé :

Lieu de santé sans tabac (LSST)

L'Hôpital Suburbain du Bouscat est un établissement de santé au sein duquel on s'abstient de fumer (respect de la législation sur le tabagisme). Il met en œuvre une politique active incluant la prévention et la prise en charge du tabagisme dans le parcours des patients, et également pour les professionnels fumeurs.

Des espaces sans tabac sont identifiés dans le parc de l'établissement.



Lieu de Santé Promoteur de Santé (LSPS)

Depuis 2019, l'Hôpital Suburbain du Bouscat s'engage à développer une politique globale et transversale de promotion de la santé par l'intermédiaire d'actions de prévention « hors les murs », et en coopération avec l'ensemble des acteurs de santé de son territoire.

Notre mission de LSPS est d'informer les usagers et d'intégrer des interventions en promotion de la santé dans tous les parcours de soins, développer un milieu de travail sain et de collaborer de façon continue avec les autres établissements de santé et la communauté.



Établissement PNNS (Programme National Nutrition Santé)

L'Hôpital Suburbain du Bouscat est acteur sur le sujet de la nutrition en développant ou en favorisant le développement d'actions qui contribuent à l'atteinte des objectifs du Programme National Nutrition Santé.



Maison Sport Santé

En collaboration avec Bordeaux Métropole, la Maison Sport Santé a pour vocation d'accueillir tous publics qui souhaitent se renseigner sur le sport santé, la réalisation de bilans initiaux, la réalisation de l'activité physique.

Il s'agit également d'un lieu de sensibilisation et de formation auprès des différents publics mais aussi des professionnels.



2 “ LA PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR ”

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

À la suite de la consultation avec votre médecin, votre hospitalisation a été prévue.

LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Dès que vous connaissez la date de l'examen nécessitant une anesthésie, vous devez immédiatement prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique, qui doit avoir lieu au minimum 48 heures avant la date de l'intervention.

- Si vous avez eu des examens (prises de sang, électrocardiogrammes ou autres) depuis moins de 3 mois, apportez-les pour la consultation ;
- Vous devez apporter l'ordonnance de tous les médicaments que vous prenez ;
- Si nous avons besoin d'examens sanguins particuliers, nous pourrions les prescrire lors de votre consultation (il n'y a pas besoin d'être à jeun).

Si vous êtes hospitalisé(e) en secteur ambulatoire, prévoyez dès maintenant que vous ne pourrez pas rentrer seul(e) à votre domicile, ni rester seul(e) suivant les consignes du chirurgien et/ou de l'anesthésiste.

La consultation pré-anesthésique permet :

- de vous expliquer le déroulement de l'acte anesthésique ;
- de choisir ensemble le mode d'anesthésie qui vous convient le mieux ;
- de vous donner les consignes préopératoires ;

- de modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie ;
- de poser d'une manière générale toutes les questions que vous jugerez utiles.

LA PRÉ-ADMISSION EN LIGNE SUR LE PORTAIL PATIENT

Préparer votre venue en renseignant sur votre Portail Patient (lien d'inscription envoyé par email) toutes vos données administratives et en nous indiquant vos différentes volontés (prestations hospitalières, directives anticipées...). Pour toute information supplémentaire sur le portail patient, contactez le service des admissions : admissions@hopitaldubouscat.com

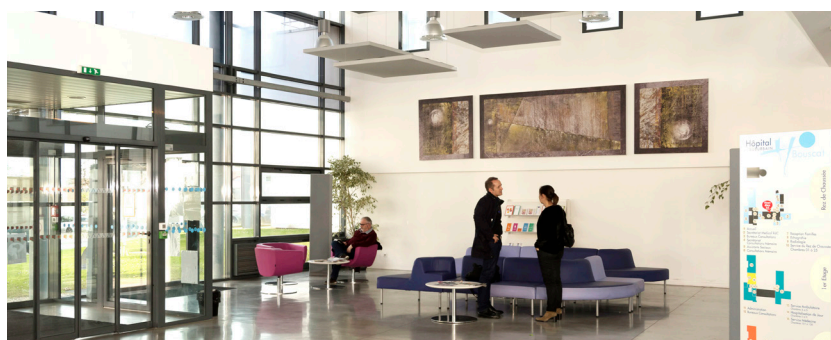
Vous avez également la possibilité régler votre facture directement depuis www.hopitaldubouscat.com ou en flashant ce Qr code :



Remarque

Se préparer à une hospitalisation, c'est :

- Réaliser les examens demandés par le médecin avant votre intervention : prise de sang, radiologie, et les apporter le jour de votre hospitalisation ;
- Respecter le régime alimentaire et l'heure de début de jeûne prescrits par l'anesthésiste (pas de boissons, bonbons, chewing-gums, aliments et cigarettes) ;
- Respecter l'heure d'arrivée de votre hospitalisation ;
- Suivre les éventuelles consignes et instructions communiquées par le médecin, l'infirmier ou le secrétariat médical.



VOTRE ARRIVÉE

VOTRE ADMISSION

Pour la bonne organisation du service, nous vous demandons de bien vouloir respecter votre horaire de convocation. Le jour de votre entrée, présentez-vous au service d'admission dans le hall d'accueil de l'établissement et prenez un ticket sur la borne blanche.

Horaires d'ouverture du bureau des admissions

Lundi au vendredi : 7h30 - 19h30

Samedi : 8h - 19h

Dimanche : 8h - 18h

Veuillez-vous munir, lors de votre arrivée, des documents suivants :

- **votre carte d'identité ou votre passeport**, ou le cas échéant votre carte de séjour.

Pour les mineurs, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité (carte d'identité ou passeport), livret de famille et carte d'identité du représentant légal.

- **votre carte Vitale** ou toute attestation de couverture sociale (assuré social, Complémentaire Santé Solidaire, Aide Médicale d'État - AME...) ;
- **votre carte de couverture complémentaire** en cours de validité (mutuelle, assurance...) ;
- **une Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)** pour les assurés sociaux d'un autre pays membre de l'Union européenne ;
- en l'absence de couverture sociale, **un accord de prise en charge** ;
- **vos feuilles d'accident du travail (AT)** si votre hospitalisation est en lien avec un AT ;
- **votre protocole de soins d'Affection Longue Durée (ALD)**, dans le cas où vous êtes bénéficiaire d'une exonération au titre d'une ALD ;
- **votre carte de groupe sanguin** ;
- **vos ordonnances des traitements en cours** ou éventuellement déjà prescrits pour les 48 prochaines heures et tous les documents (analyses, radio...) demandés par le médecin ou l'anesthésiste.

L'ADMISSION EN URGENCE OU EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE DU SERVICE DES ADMISSIONS

Les documents ci-dessus devront être communiqués dès que possible par vous ou un membre de votre entourage au service des admissions.

REMARQUES

Vous accompagnez un majeur protégé (sauvegarde de justice, curatelle simple ou renforcée, tutelle)

- le majeur placé sous sauvegarde de justice consent seul à tous les actes médicaux ;
- le majeur placé sous curatelle consent seul aux actes médicaux courants ;
- le majeur placé sous tutelle consent à l'acte médical envisagé lorsque son état de santé le permet. Pour le même acte médical, le consentement de son tuteur doit également être recueilli.

IDENTITOVIGILANCE

Système de surveillance et de gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients.

Bien identifié, bien soigné

Merci de présenter :

- Votre carte d'identité ou passeport ou carte de séjour.
- Votre carte Vitale.
- Votre carte de mutuelle et attestation de Sécurité Sociale.



ARRÊT DE TRAVAIL

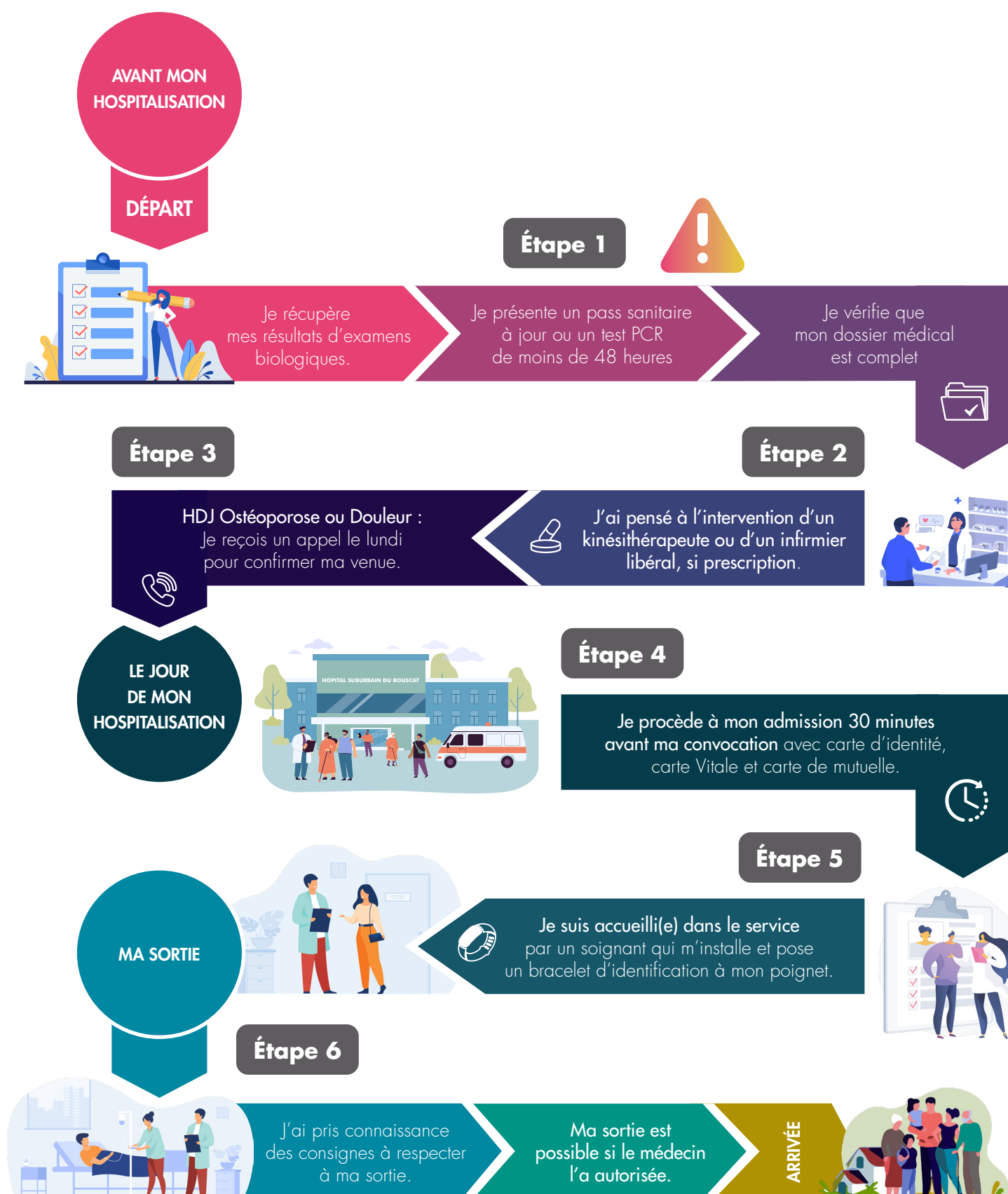
Si vous êtes salarié(e) en activité ou demandeur(se) d'emploi et que vous ne disposez pas d'arrêt de travail, vous devez de façon urgente, dès votre entrée à l'Hôpital, le signaler à l'accueil de l'établissement qui pourra vous éditer un bulletin d'hospitalisation.

AVANCES DE FRAIS

En l'absence de couverture sociale ou d'accord de prise en charge, il pourra vous être demandé de faire l'avance des frais d'hospitalisation dès l'admission.

MON PARCOURS EN HOSPITALISATION DE JOUR

J'AI UN PROBLÈME DE SANTÉ
- OU UN EMPÊCHEMENT -
JE PRÉVIENS LE SECRÉTARIAT
DE L'HÔPITAL DE JOUR
05 56 42 74 94



BIENVENUE DANS LE SERVICE HOSPITALISATION DE JOUR

POUR QUE VOTRE HOSPITALISATION SE DÉROULE DANS LES MEILLEURES CONDITIONS, VEILLEZ À BIEN RESPECTER LE PARCOURS (À COCHER AU FUR ET À MESURE).

AVANT MON HOSPITALISATION DE JOUR

1. Je prépare mon dossier à amener impérativement à l'Hôpital Suburbain du Bouscat :

- ☐ Papiers d'identité (carte d'identité, passeport...)
- ☐ Carte Vitale et carte de mutuelle valides
- ☐ Document sur la personne de confiance renseigné
- ☐ Autorisation parentale signée des 2 parents et livret de famille (si mineur)
- ☐ Bilans sanguin, cardiologique
- ☐ Résultats des tests RT-PCR de moins de 48 heures avant l'intervention
- ☐ Radio, IRM, scanner
- ☐ Matériel prescrit si nécessaire (attelle, cannes anglaises, bas de contention...)

2. J'anticipe ma sortie avant hospitalisation :

- ☐ M'assurer de la prestation d'un(e) infirmier(e) ou kinésithérapeute libéral(e) (selon prescription).

3. HDJ Douleur / HDJ Ostéoporose

- ☐ Je reçois un appel le lundi pour confirmer ma venue.

MON ADMISSION EN HOSPITALISATION DE JOUR

4. Je procède à mon admission :

- ☐ Me présenter avec mon dossier complet aux admissions 30 minutes avant la convocation en HDJ.

5. Je suis accueilli(e) dans le service.

MA SORTIE

6. J'ai pris connaissance des consignes à respecter après ma sortie

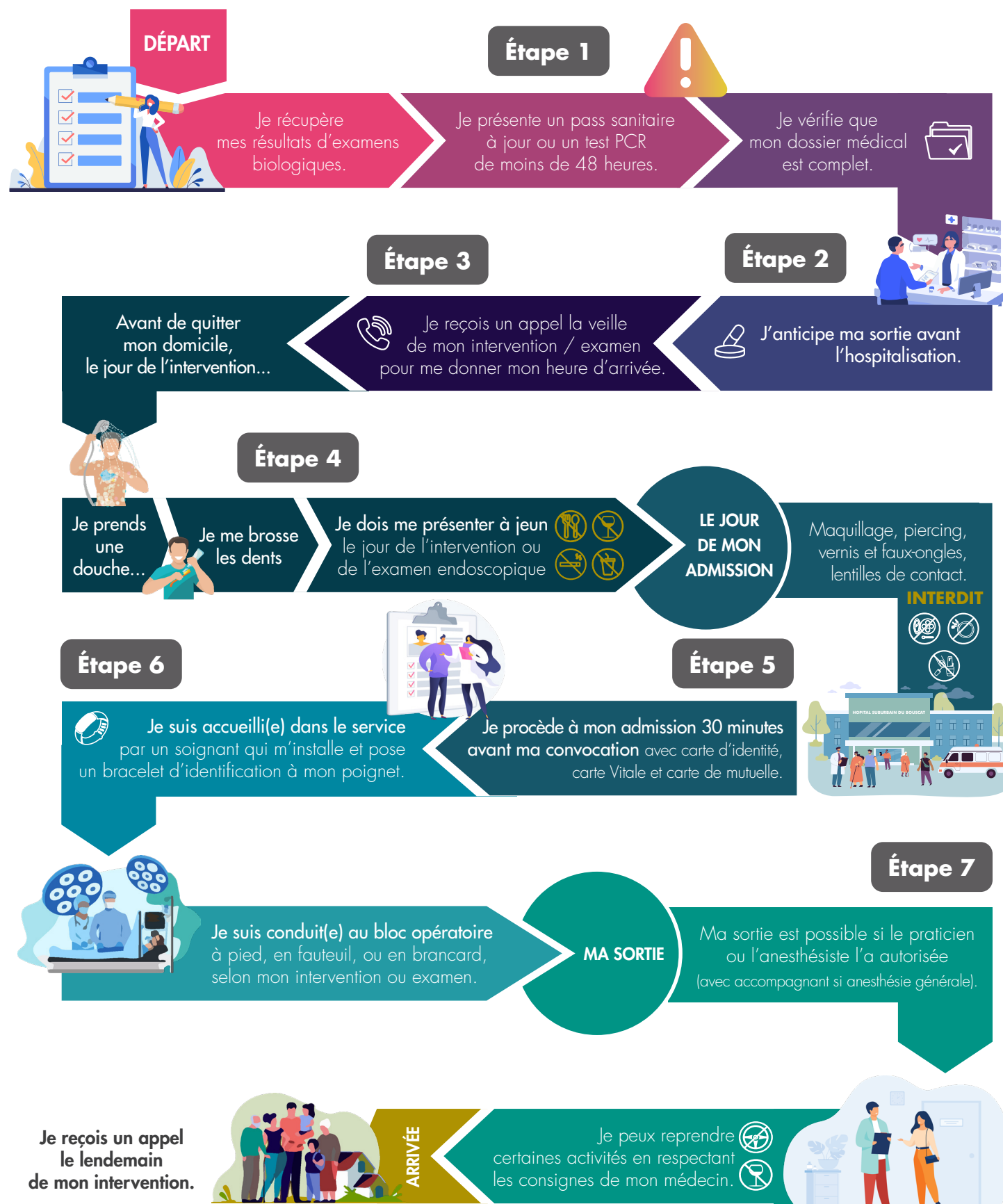
- ☐ Prendre les médicaments selon mon ordonnance de sortie.
- ☐ Respecter les consignes médicales de reprise de mon traitement médicamenteux habituel.

MON PARCOURS EN CHIRURGIE AMBULATOIRE ET ENDOSCOPIE

AVANT MON HOSPITALISATION

J'AI UN PROBLÈME DE SANTÉ
- OU UN EMPÊCHEMENT -
JE PRÉVIENS LE SECRÉTARIAT
DU SERVICE DE CHIRURGIE
AMBULATOIRE ET ENDOSCOPIE

05 56 42 74 94



AVANT MON HOSPITALISATION

1. Je prépare mon dossier à amener impérativement à l'Hôpital Suburbain du Bouscat :

- ☐ Papiers d'identité (carte d'identité, passeport...)
- ☐ Carte Vitale et carte mutuelle valides
- ☐ Consentement chirurgical signé et Consentement d'anesthésie signé
- ☐ Autorisation parentale signée des 2 parents et livret de famille (si mineur)
- ☐ Exams pré-opératoires (bilans sanguin, cardiologique)
- ☐ Résultats des tests RT-PCR de moins de 48h avant l'intervention
- ☐ Exams radiologiques prescrits par le praticien (radio, IRM, scanner)
- ☐ Matériel prescrit si nécessaire (attelle, cannes anglaises, bas de contention...)
- ☐ Document sur la personne de confiance renseigné

2. J'anticipe ma sortie avant l'hospitalisation :

- ☐ Prévoir quelqu'un pour venir me chercher après mon intervention
- ☐ M'organiser pour ne pas être seul(e) la première nuit
- ☐ M'assurer de la prestation d'un(e) infirmier(e) ou d'un(e) kinésithérapeute libéral(e) - selon prescription

3. Je reçois un appel la veille de mon intervention (ou le vendredi pour le lundi) :

- ☐ L'heure d'arrivée à l'Hôpital est transmise lors de cet appel
- ☐ En cas d'absence, un message est laissé sur le répondeur

MA PRÉPARATION AVANT DE PARTIR

4. La veille :

- ☐ Ne pas manger ou fumer après minuit la veille de l'intervention (ou selon consignes données)

Je termine ma préparation avant d'arriver à l'Hôpital :

- ☐ Prendre une douche avec un savon simple, réaliser la dépilation (si prescrite par le chirurgien)
- ☐ Enlever les bijoux, le maquillage, le vernis, les lentilles de contact, piercings, etc.
- ☐ Respecter le jeûne pré-opératoire selon consignes données

MON ADMISSION EN CHIRURGIE AMBULATOIRE ET ENDOSCOPIQUE

5. Je procède à mon admission :

- ☐ Me présenter avec le dossier complet 30 minutes avant ma convocation

6. Mon accueil dans le service :

- ☐ Je suis accueilli(e) par un soignant qui m'installe et pose un bracelet d'identification à mon poignet

MA SORTIE

7. J'ai pris connaissance des consignes à respecter après ma sortie :

- ☐ Ne pas conduire ni prendre les transports en commun seul
- ☐ Anticiper la présence d'un proche auprès de moi la première nuit (selon les consignes)
- ☐ Prendre les médicaments selon mon ordonnance de sortie
- ☐ Respecter les consignes médicales de reprise de mon traitement médicamenteux habituel
- ☐ Ne pas boire de boissons alcoolisées
- ☐ Éviter d'avoir une activité qui pourrait me mettre en danger

3 VOTRE SÉJOUR AU SEIN DE L'HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT

SERVICES & CONFORT

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulières.

Elles sont attribuées selon leur disponibilité :

- **sur demande du patient** : les frais supplémentaires sont alors réglés par le patient, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle.
- **sur nécessité médicale.**

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande le plus rapidement possible auprès du service des admissions. Nous ferons le maximum pour satisfaire votre demande.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, vous devrez vous acquitter de tout ou partie du montant lors de votre sortie.

LA SOLUTION HYDRO-ALCOOLIQUE

L'Hôpital Suburbain du Bouscat est très attentif à la prévention des infections et à l'hygiène qui sont les bases de la sécurité.

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont installés à l'entrée des chambres pour se désinfecter les mains. Parfois, il est nécessaire de prendre des précautions particulières, qui sont à respecter impérativement lors des visites de l'entourage (port de blouses, masques, etc.).

POINT DE VENTE

Un distributeur de boissons et de confiseries est à

votre disposition au rez-de-chaussée, dans le hall d'accueil.

LA TÉLÉVISION

L'Hôpital Suburbain du Bouscat met gratuitement à votre disposition dans chaque chambre un poste de télévision avec les chaînes de la TNT. Nous vous remercions de veiller à ce que le niveau sonore ne gêne pas vos voisins.

LES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRONIQUES

Pour la tranquillité de tous, et l'efficacité de votre prise en charge, il est rappelé que l'utilisation des équipements électroniques connectés ou non (smartphone, tablettes, liseuse, ordinateur portable...) est interdite lors des consultations, des soins, des séances de rééducation... Merci de bien vouloir éteindre vos appareils.

LE TÉLÉPHONE

Vous pouvez disposer d'une ligne téléphonique directe. Il faudra vous adresser à l'accueil pour connaître votre code d'accès, votre numéro de ligne et les modalités de règlement de vos communications. Pour respecter votre tranquillité et celle de vos voisins, merci de veiller à ne plus recevoir de communications après 22h.



LE COURRIER

Le courrier sera distribué chaque matin dans votre chambre. Si vous avez des lettres à poster, confiez-les affranchies à l'infirmière qui les transmettra au bureau chargé de leur expédition.

VOTRE LINGE

Il est nécessaire que vous apportiez vos affaires de toilette (serviettes et gants de toilette, savon, brosse à dents, peigne, rasoir, etc.) ainsi que vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussons, etc.). Préparez votre bagage en fonction de la durée de votre séjour.

LA BIBLIOTHEQUE

Vous pouvez bénéficier du prêt gratuit de livres et de revues. La bibliothèque, située dans le hall d'accueil est ouverte tous les lundis de 10h à 11h30 et les mardis de 14h à 16h30. Pour les patients non valides, la bibliothécaire passe dans les services les mardis de 14h15 à 15h30.

LE PARKING

Un parking gratuit non surveillé est à la disposition des usagers dans l'enceinte de l'Hôpital. Nous vous demandons de respecter le plan de circulation et les emplacements réservés au personnel et aux véhicules sanitaires. Nous vous recommandons de ne pas garder d'objets de valeur dans votre véhicule. En cas d'hospitalisation prolongée, nous vous

conseillons de ne pas laisser votre véhicule en stationnement sur le parking. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable des effractions éventuelles.

JOURNAUX OU REVUES

Si vous désirez des journaux ou des revues, vous pouvez les commander la veille directement à l'accueil ou par l'intermédiaire du personnel de service. Il vous est demandé de les régler lors de la commande.

ACCÈS AU PARC

Avec autorisation médicale, vous pouvez vous rendre dans le parc de l'Hôpital où se trouvent des bancs de repos. Pensez à avertir le personnel de votre service quand vous vous absentez momentanément.

ÉQUILIBRE & PLAISIR

HORAIRES DES REPAS EN HOSPITALISATION

Les repas sont servis aux heures suivantes :



Petit déjeuner
à partir de 7h30



Déjeuner
à partir de 11h45



Dîner
à partir de 18h00

DES REPAS ÉQUILIBRÉS ET DE QUALITÉ

Tous les repas sont préparés sur place par notre équipe de cuisiniers en collaboration avec la diététicienne. Si vous suivez un régime médical, signalez-le dès votre arrivée ; nous en tiendrons compte pour vos repas.

Le personnel de l'Hôpital Suburbain du Bouscat est à votre écoute pour tenir compte, autant que possible, de vos goûts personnels, ainsi que de vos pratiques religieuses.

N'hésitez pas à lui en faire part.

Le personnel de votre service passera quotidiennement vous présenter les menus à venir et vous proposera éventuellement des plats de remplacement. Les menus sont également affichés dans les vitrines à l'entrée du service de soins.

Pour des raisons d'hygiène hospitalière, d'hygiène alimentaire et de sécurité, tout apport de nourriture venant de l'extérieur de l'établissement est interdit (sauf cas particuliers discutés avec les médecins du service ; dans ce cas, un frigidaire est alors mis à disposition pour les patients).

LES COLLATIONS EN AMBULATOIRE

Après chaque examen ou traitement en ambulatoire, une collation est servie dans la chambre.

LES REPAS ACCOMPAGNANTS

Les accompagnants peuvent commander leurs tickets repas, avant 10h, auprès de l'agent d'accueil dans le hall de l'établissement.



ACCOMPAGNANTS & SOUTIEN

LES VISITES DE VOS PROCHES

Pour ne pas gêner les soins dispensés aux hospitalisés, nous vous demandons de ne pas recevoir de visite le matin.

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h30.

Par décision médicale, ces visites peuvent être limitées ou interdites. De même, si des règles d'hygiène particulières sont à respecter pour les visites, elles vous seront expliquées par l'équipe soignante. Tout visiteur porteur d'une infection bénigne (rhinopharyngite, conjonctivite...) doit se signaler à l'équipe soignante qui lui indiquera les mesures à prendre.

Pour respecter le repos du malade, il est recommandé de ne pas séjourner trop nombreux ni trop longtemps dans les chambres et d'éviter la présence d'enfants

en bas âge, plus sensibles aux risques infectieux. Les parents sont responsables des enfants mineurs qui les accompagnent.

À votre demande, des entretiens peuvent être organisés entre votre famille et le médecin qui assure le suivi de votre hospitalisation. Adressez-vous au responsable du service.

LES ACCOMPAGNANTS

L'équipement des chambres particulières offre la possibilité à l'un de vos proches de rester à vos côtés. La réservation et le paiement du lit et des repas servis dans la chambre s'effectue à l'accueil. Les tarifs des prestations sont affichés à l'entrée de l'établissement. Dans la mesure du possible, informez le responsable du service la veille ou le matin **avant 9 heures**.

INFORMATION & SENSIBILISATION

DÉPÔT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels ainsi que vos objets de valeur tels que les bijoux, montre, argent liquide, ordinateur, carte bancaire, chéquier, etc. Si vous êtes porteur de prothèses auditives, dentaires ou lunettes, veuillez apporter un soin particulier au rangement de celles-ci.

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un coffre individuel mis gracieusement à votre disposition. Le personnel soignant est à votre écoute pour vous aider à leur utilisation. À défaut de ces précautions, l'Hôpital Suburbain du Bouscat décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

LA CONFIDENTIALITÉ

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.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au service des admissions ou au responsable du service de soins, le nécessaire sera fait.



VOTRE TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX PENDANT VOTRE SÉJOUR

Conformément à la réglementation concernant le circuit du médicament dans les établissements de soins, votre traitement personnel à l'arrivée doit être confié au personnel soignant, lequel vous le rendra à votre départ si le traitement est toujours prescrit.

Apportez vos dernières ordonnances et médicaments habituels.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La prise en charge de la douleur est une priorité de l'établissement (Voir Chapitre 6 - Qualité et sécurité des soins). Un médecin spécialisé assure une consultation sur rendez-vous au sein de l'établissement.

LES CONSIGNES ET INTERDITS

L'établissement veille au respect de vos droits.

En retour, nous vous demandons de respecter un certain nombre de règles et de consignes.

Les consignes

- **Les nuisances sonores**

Il est nécessaire pour le bien-être des patients de respecter le silence dans l'établissement.

- **La courtoisie**

Il est demandé de conserver une attitude respectueuse à l'égard des équipes soignantes et de respecter le temps de nettoyage de la chambre.

- **La sécurité incendie**

Vous pouvez prendre connaissance des consignes à tenir en cas d'incendie affichées dans chaque service. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

- **Les rasoirs et aiguilles**

Demandez au personnel un container spécifique pour vos objets coupants (rasoirs jetables ou avec lames, aiguilles pour les stylos et contrôleurs de glycémie pour les diabétiques).

Ne pas jeter directement dans la poubelle.

Les interdits

- **Le tabac**

Suivant les dispositions de la loi anti-tabac, il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement ; des espaces fumeurs sont à disposition à l'extérieur.

La cigarette électronique est également interdite.

Outre l'obligation légale de respecter cette interdiction (décret du 15 novembre 2006), il s'agit d'une mesure de sécurité liée à l'utilisation d'oxygène dans les services d'hospitalisation.

Il vous est fortement recommandé, si vous êtes fumeur, de prendre contact avec votre médecin traitant, ou d'en parler lors de la consultation pré-anesthésique, afin de suivre un programme de sevrage avant l'intervention.

- **L'alcool et les stupéfiants**

L'introduction et la consommation d'alcool sous toutes ses formes sont interdites. La circulation et l'utilisation

de stupéfiants ou de drogues sont formellement prohibées. Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves.

- **Les dégradations**

Vous devez respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

- **Les animaux**

Les animaux sont interdits dans l'établissement par mesure d'hygiène.

- **La tenue vestimentaire**

Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans l'enceinte de l'établissement.

- **Les fleurs**

Les plantes vertes en pot sont interdites pour limiter les risques de contamination.

LE CULTE

Toutes les convictions religieuses étant respectées, il vous est possible de demander par l'intermédiaire du personnel de votre étage, l'assistance d'un représentant de votre religion.

LES INTERPRÈTES

Une liste d'interprètes est à votre disposition à l'accueil et dans chaque service de soins.

LES BÉNÉVOLES

De nombreux membres d'associations interviennent à l'Hôpital Suburbain du Bouscat :

- Les Alcooliques Anonymes
- Les Narcotiques Anonymes
- Vie libre
- Les Visiteurs Médicaux Hospitaliers

Leurs coordonnées sont disponibles auprès du responsable de service où vous êtes hospitalisé(e).



4 VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL SUBURBAIN DU BOUSCAT

VOTRE SORTIE

EN HOSPITALISATION TRADITIONNELLE

La date de sortie est estimée dès votre entrée. Parfois, elle peut être retardée pour des raisons médicales. Le jour de votre sortie sera fixé par le médecin.

Les sorties se font de préférence en fin de matinée entre 10h et midi ; c'est votre médecin qui décide également de l'heure autorisée de sortie.

Votre retour à domicile pourra être envisagé selon plusieurs modalités :

- en autonomie avec [RelaiSanté](#), proposé par votre établissement ;
- organisé avec des infirmiers libéraux de votre secteur ;
- organisé avec l'intervention d'un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) ;
- organisé dans le cadre d'une Hospitalisation À Domicile (HAD).

En fonction de l'évolution de votre état de santé, et si le retour à domicile ne peut être envisagé, l'équipe médicale pourra vous proposer de prolonger votre prise en charge au sein d'un autre établissement adapté à vos besoins. L'orientation peut se faire vers un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), un établissement médico-social type Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) ou un Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM), etc.

EN HOSPITALISATION DE JOUR OU EN AMBULATOIRE

La date de sortie est la même que la date d'entrée. Parfois, elle peut être retardée pour des raisons médicales. Dans tous les cas, votre sortie sera autorisée par le médecin responsable de votre hospitalisation. C'est lui et l'anesthésiste qui décident conjointement de l'heure autorisée de sortie. L'infirmière vous expliquera les consignes post-opératoires.

Pour votre sortie, vous devez être accompagné et ne pas conduire.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

A la fin de votre hospitalisation à domicile, votre Dossier Médical partagé (DMP) sera automatiquement alimenté par l'établissement. En cas de refus, merci de le signaler au médecin qui s'occupe de vous.

LE TRANSPORT SANITAIRE

Sur justification médicale et sous certaines conditions, un médecin de l'établissement pourra prescrire un transport sanitaire adapté à votre situation (ambulance, Véhicule Sanitaire Léger - VSL ou taxi conventionné).

En cas de transfert vers un autre établissement (hors EHPAD), l'établissement prend en charge le transport sanitaire et à ce titre organisera le transport (réservation...).

En cas de retour à domicile (EHPAD compris), le transport est pris en charge par l'Assurance Maladie Obligatoire sur prescription médicale. Vous restez libre du choix de votre transporteur. En l'absence de couverture sociale, le transport restera à votre charge.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Vous devrez impérativement accomplir les formalités administratives suivantes auprès des admissions :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Régler les éléments non pris en charge ni par l'Assurance Maladie Obligatoire ni par un organisme complémentaire (forfait journalier, ticket modérateur, chambre particulière, téléphone...). Une facture acquittée vous sera remise.
- Retirer un bulletin de situation précisant la période de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'Assurance maladie.
- Anticiper mon retour à domicile avec [RelaiSanté](#).

En cas d'impossibilité de votre part, ces formalités seront effectuées au moment de la sortie par votre entourage ou par le transporteur sanitaire.

Remarque

Pensez à vous adresser au secrétariat de votre médecin si celui-ci ne vous a pas remis les documents dont vous pourriez avoir besoin : ordonnances, lettre de liaison, arrêt de travail, bon de transport le cas échéant.

Également, avant de quitter votre chambre et le service où vous avez été hospitalisé(e) :

- Vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel (videz le coffre de votre chambre).
- Demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.
- Récupérez vos médicaments personnels.

Votre médecin traitant recevra un compte-rendu de votre séjour et de l'intervention.

LE TARIF JOURNALIER DE PRESTATION (TJP)

Il est fixé par arrêté de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il varie selon le service dans lequel vous êtes hospitalisés et il est facturé pour chaque jour d'hospitalisation (hors jour de sortie).

Les tarifs sont affichés dans le hall et au service des admissions de l'établissement.

Si vous êtes assuré(e) social(e)

Le tarif journalier de prestation est pris en charge :

- À 100% par l'Assurance Maladie Obligatoire dans les cas suivants :
 - > Réalisation d'un acte coûteux au cours du séjour (valeur fixée par voie réglementaire) ;
 - > Séjour en rapport avec votre protocole d'Affection de Longue Durée (ALD), un Accident de Travail, une invalidité ou une maternité ;
 - > À partir du 31^e jour d'hospitalisation ;
 - À 80% par l'Assurance Maladie Obligatoire dans les autres cas (sauf régimes d'assurance maladie particuliers) ;
- Le solde de 20% est facturé :
- > à votre organisme complémentaire sous réserve qu'un accord de prise en charge ait été délivré au plus tard le jour de votre sortie,
 - > à votre charge et payable dès la sortie, dans les autres cas.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

Un devis prévisionnel pourra vous être adressé sur demande, avant votre admission.

Le tarif journalier de prestation est pris en charge :

- Si vous êtes assuré(e) social(e) dans un autre État de l'Union européenne, de l'Espace Économique Européen, de la Suisse ou dans un État ayant signé une convention bilatérale avec la France, ou si vous êtes couvert par une assurance privée :
 - > À 80% par le service des relations internationales de l'Assurance Maladie ou votre assurance privée, uniquement en cas d'accord de prise en charge délivré au plus tard le jour de votre sortie ;
 - > À 20% par vous, payable au plus tard le jour de sortie ;
- À 100% par vous dans les autres cas, frais payables au plus tard le jour de sortie.



LES FRAIS D'HOSPITALISATION

LE FORFAIT JOURNALIER (FJ)

Son tarif est fixé par voie réglementaire et affiché dans le hall et au service des admissions de l'établissement.

Il s'applique sur chaque journée d'hospitalisation, jour de sortie compris, sauf en cas de transfert vers un autre établissement. Il est pris en charge :

- par votre organisme complémentaire sous réserve qu'un accord de prise en charge ait été délivré au plus tard le jour de votre sortie,
- par vous et payable dès la sortie, dans les autres cas.

LA PARTICIPATION FORFAITAIRE

Une participation forfaitaire, fixée par voie réglementaire, s'applique lorsque votre séjour est pris en charge à 100% par l'Assurance Maladie Obligatoire suite à réalisation d'un acte coûteux.

LES SUPPLÉMENTS HÔTELIERS

Les suppléments liés à votre confort personnel (chambre individuelle, téléphone...) sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé sous réserve qu'un accord de prise en charge ait été délivré au plus tard le jour de votre sortie.

LES HONORAIRES MÉDICAUX

Le mode d'exercice des médecins exerçant au sein de l'établissement est salarié ou libéral.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction. Vos remarques et suggestions nous permettront d'améliorer la qualité de nos prestations.

Les résultats du questionnaire de satisfaction sont publiés une fois par an sur le site www.has-sante.fr

Vous serez également sollicité par mail pour renseigner un questionnaire proposé par la Haute Autorité de Santé (e-Satis).



5 “ LES DROITS ET LES INFORMATIONS DU PATIENT ”

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé prévoit que le patient participe aux décisions concernant son état de santé. Cette information vous est communiquée par le médecin responsable de votre prise en charge et par le personnel paramédical dans le domaine de ses compétences.

En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés. Un refus peut entraîner une modification de votre hospitalisation.

LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, 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. Un accord signé de cette personne est obligatoire.

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.

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 PERSONNE À PRÉVENIR

Selon l'article R. 1111-30 alinéa 4 du code de la santé

publique, une ou plusieurs personnes peuvent être désignées comme « Personne à prévenir » ; généralement, les patients choisissent la famille ou un proche. Elle représente la famille et est avertie lors d'un éventuel problème ; elle doit transmettre certaines informations à l'ensemble des proches en cas de besoin. Le service administratif de l'établissement recueille l'identité de la « personne à prévenir » au moment de l'admission. La personne à prévenir n'a cependant aucun droit particulier vis-à-vis du secret médical.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon l'article L. 1111-11 du code de la santé publique modifié par la loi du 2 février 2016 et conformément au décret d'application du 3 août 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant sa fin de vie (les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement, soulagement des souffrances...). Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles ont une durée illimitée et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Il est important si vous avez rédigé des directives anticipées, de les remettre à l'équipe soignante lors de votre hospitalisation et d'avoir informé vos proches, votre personne de confiance (si vous en avez désigné une) de leur existence et de leur lieu de conservation.

LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R. 1112-43 du code de santé publique,

« lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer ce document, un procès-verbal de ce refus est dressé ».

INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016. Divers prestataires de services peuvent contribuer à la réalisation des traitements de données à caractère personnel en réalisant tout ou partie des actions telles que la collecte, le stockage, l'archivage... Les destinataires de vos données sont des services habilités et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant répondant aux obligations des parties en matière de protection de données personnelles.

Enfin, vos données seront conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité dans

le respect des dispositions légales applicables. Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur la page internet ou sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

Vous disposez de droits vous permettant :

- d'accéder à vos données vous concernant ;
- de rectifier ces données ;
- de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière ;
- d'effacer les données, dans certaines situations particulières.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier sur l'adresse dpo@hopitaldubouscat.com.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

L'ensemble des documents d'information est disponible sur notre site internet (rubrique «Etablissement» > «Téléchargements»).



VOTRE DOSSIER MÉDICAL ET SON ACCÈS

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement et comporte l'ensemble des informations de santé vous concernant. Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous avez le droit d'accéder à l'ensemble de ces informations, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous pouvez choisir librement.

Pour accéder à votre dossier, vous devez formuler une demande officielle écrite adressée à la direction de l'établissement, accompagnée des documents justifiant votre identité. Les informations demandées seront mises à votre disposition après observation d'un délai légal de quarante-huit heures et au plus tard dans les huit jours. Toutefois, si les informations demandées datent de plus de cinq ans, ce délai maximal est porté à deux mois.

Votre dossier médical est conservé pendant trente (30) ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans notre établissement. »

LA PROTECTION DES MINEURS SOUS TUTELLE ET DES MAJEURS SOUS CURATELLE

Les informations concernant la santé des mineurs sous tutelle et des majeurs sous curatelle, sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur).

Selon l'article L. 1111-5, « le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé ».

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure dans la prise de décision médicale (Art. L. 1111-2).

6 “ LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS ”



L'Hôpital Suburbain du Bouscat s'est engagé depuis plusieurs années déjà dans une politique qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient.

CERTIFICATION ET RAPPORT HAS (HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ)

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé, organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements. Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les résultats de la Certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

Les résultats des indicateurs qualité nationaux et ciblés par établissement de santé sont disponibles sur le site internet de l'hôpital : www.hopitaldubouscat.com et sur www.has-sante.fr

LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

La prise en charge de votre douleur est une préoccupation journalière des équipes soignantes et médicales.

C'est vous qui êtes l'acteur principal de la prise en charge de votre douleur puisque vous êtes à la source de son signalement. Pour la décrire au mieux, vous devez vous centrer sur 4 points essentiels :

- Où se situe-t-elle ?
- Comment est-elle ? (elle tire, elle pique, elle lance,

elle brûle...)

- Qu'est-ce qui la déclenche, l'augmente ou l'apaise ?
- Quelle est son intensité ?

Pour avoir un langage commun, l'évaluation de la douleur sera faite à l'aide d'une note comprise entre 0 et 10. (0 représente aucune douleur et 10 la pire douleur imaginable). Ces évaluations auront lieu plusieurs fois par jour si votre cas le nécessite.

Traiter la douleur, c'est contribuer à votre bien-être. Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas en garantir l'absence totale.

Différents moyens peuvent être utilisés :

- **Les médicaments** : les antalgiques, la morphine ou ses dérivés. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Si les douleurs persistent, le médecin coordonnateur, en accord avec votre médecin traitant, pourra faire appel au médecin spécialiste de la douleur de l'Unité Mobile de Soins Palliatifs.
- Des matériels spécifiques à votre confort et au soulagement de votre douleur pourront vous être proposés.
- Des techniques non médicamenteuses peuvent aussi vous soulager. Sollicitez-nous.

LES SOINS PALLIATIFS

Des soins préventifs, curatifs ou palliatifs, sont dispensés aux patients. Afin que la dignité de chacun soit respectée, l'accompagnement de fin de vie est confié à une équipe pluridisciplinaire spécifiquement formée. La dimension psychologique, sociale et spirituelle, est prise en compte à chaque étape, et un soutien personnalisé est apporté aux familles.

L'IDENTITOVIGILANCE

Notre établissement met en œuvre une politique d'identitovigilance pour prévenir tout risque d'erreur lié à une mauvaise identification du patient.

A cette fin, dès votre arrivée et tout au long de votre prise en charge, les professionnels de l'établissement vous demanderont régulièrement de décliner votre identité. Dans certaines situations, le port d'un bracelet d'identification vous sera demandé.

LA BIENTRAITANCE

La bientraitance constitue une valeur fondamentale soumise à une évaluation permanente, globalisante en vue d'une amélioration continue de la qualité de prise en charge. Elle s'inscrit dans la qualité de service, dans la permanence de notre engagement et dans la recherche de l'excellence.

LES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

Tout patient intégrant l'établissement doit être tenu informé par son médecin des risques thérapeutiques qu'il encourt. Le patient prend les décisions concernant sa santé avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des conseils qu'il fournit. Le patient est informé de la notion bénéfice/risque de son traitement.

Le médecin doit respecter la volonté de son patient après l'avoir informé des conséquences de ses choix. Le pharmacien pourra à tout moment et en accord avec les médecins prescripteurs substituer le traitement par un médicament équivalent. Tous les médicaments ne sont pas référencés dans les établissements de santé.

En bref...

- N'oubliez pas d'apporter votre ordonnance en cours et la liste de tous les médicaments que vous utilisez y compris ceux que vous prenez sans

ordonnance.

- En cas de relais de votre traitement personnel, les médecins pourront substituer certains de vos médicaments par leurs équivalents génériques.
- Informez le corps médical si vous avez des allergies.
- Assurez-vous que tous les médecins qui vous prennent en charge ont connaissance de votre traitement.
- Dès votre hospitalisation et si vous avez vos médicaments avec vous, vous devez les remettre à l'équipe soignante. Ils vous seront restitués à votre sortie.
- N'hésitez pas à solliciter votre médecin, pharmacien ou infirmier pour mieux comprendre votre traitement.

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés.

En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer ; vous participez au *Bon Médicament* qui vous est administré, à la *Bonne dose*, au *Bon moment* et selon la *Bonne voie d'administration*.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION INTERNE ET ENQUÊTE DE SATISFACTION (E-Satis)

Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction. Vos remarques et suggestions nous permettront d'améliorer la qualité de nos prestations.

Afin d'améliorer vos conditions d'accueil et votre prise en charge lors de votre passage au sein de notre établissement, les professionnels de l'établissement vous proposeront de recueillir votre adresse mail. Nous vous assurons que les informations qui seront recueillies demeureront confidentielles.

Un questionnaire informatisé vous sera envoyé par courriel à la suite de votre séjour, en moins de 10 minutes, vous pourrez donner votre avis sur :

- votre accueil dans l'établissement,
- votre prise en charge (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestion de la douleur, ...),
- votre chambre et vos repas,
- l'organisation de votre sortie.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

« Le développement durable répond aux exigences du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. »

Une politique qualité intégrant le développement durable implique de concilier plusieurs aspects :

- une gestion économique fiable,
- un établissement socialement intégré,
- un établissement de santé écologiquement respectueux.

Nous devons motiver une éthique professionnelle de responsabilité, d'exemplarité et de respect envers les parties prenantes de l'établissement (patients, salariés, prestataires, fournisseurs, tutelles) et la société dans son ensemble. Tous les acteurs du parcours de soins ont, de par leurs décisions et leur comportement, une influence déterminante sur la qualité, la sécurité, l'efficacité de la prise en charge et sur l'accès aux soins pour tous.

L'Hôpital Suburbain du Bouscat est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement. Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

En effet, l'engagement dans une éco-politique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.

LES INSTANCES RÉGLEMENTAIRES

La commission médicale d'établissement (CME)

Composée des praticiens médicaux de l'établissement, elle définit le projet médical et contribue à l'élaboration des orientations stratégiques médicales de l'établissement de santé.

Le comité de pilotage qualité et gestion des risques (COPIL CQGR)

Ce comité est chargé de définir la politique qualité et gestion des risques de l'établissement, de mettre en œuvre et de suivre les actions nécessaires à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins au sein de l'établissement.

Notre démarche qualité nécessite un engagement permanent des équipes médicale, paramédicale, logistique et administrative. Le comité de pilotage qualité et gestion des risques s'attache tout particulièrement à la qualité de l'accueil, des soins, de l'hygiène hospitalière, de la prise en charge de la douleur, de l'information donnée au patient et de la tenue du dossier médical.

Cette démarche permet au patient d'exprimer ses observations.

Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)

Le CSTH a pour mission de contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés ainsi que leur suivi au sein de l'établissement.

Il veille à la mise en œuvre des règles et des procédures d'hémovigilance et est chargé de la coordination des actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement de santé.

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Le CLUD veille à définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur, ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine.

Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur.

Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)

La mission du COMEDIMS est de définir la politique de la prise en charge médicamenteuse et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement. Il assure l'élaboration de recommandations de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuses.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

Le CLIN a pour missions de coordonner les actions de prévention, de formation, de surveillance et de communication auprès des soignants, des patients et de leur entourage ; également de conduire localement un programme d'actions selon le programme national du ministère de la Santé, préparer chaque année par l'Équipe Opérationnelle d'hygiène (EOH).

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

L'EOH intervient sur l'établissement dans la maîtrise du risque infectieux. Les indicateurs qualité de lutte contre les infections associées aux soins sont accessibles dans le hall d'accueil. Ces indicateurs reflètent les moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité des soins et notamment la prévention des événements infectieux, la surveillance épidémiologique, la formation des personnels en hygiène hospitalière, et l'évaluation de la maîtrise du risque infectieux.

La commission des usagers (CDU)

Conformément à la loi du 4 mars 2002 et aux articles R.1112.91 à R.1112.94, une Commission des Usagers (CDU) a été mise en place afin de veiller au respect des droits des usagers.

Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions d'accueil et de prise en charge. Si vous souhaitez formuler des observations, vous pouvez également vous adresser par mail à usager@hopitaldubouscat.com ; votre mail sera ainsi directement transmis aux représentants de usagers.

Cette commission est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et des représentants des usagers. La liste de la CDU est affichée à l'entrée des services et vous sera remise sur simple demande.

DONS, LEGS ET MÉCÉNAT

L'Hôpital Suburbain du Bouscat, Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), est une association loi 1901, reconnue Association d'Utilité Publique depuis le 11 avril 1923.

Vous pouvez matérialiser votre attachement aux valeurs humaines / humanistes et à l'accès aux soins de qualité pour tous, et participer au projet de l'Association qui place l'être humain au cœur de ses préoccupations.

Ainsi, l'établissement est habilité à recevoir des dons manuels (financier ou en nature), des donations ou des legs. Quel qu'en soit le montant, il contribuera à financer nos nouveaux projets, améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge optimales des patients, développer l'innovation médicale, moderniser l'établissement, améliorer les conditions d'exercice des professionnels, poursuivre les engagements en matière de développement durable.

Les dons manuels (financier ou en nature) donnent lieu, dans certaines limites, à une réduction d'impôt de 66% pour les particuliers, de 60% pour les entreprises. Ils donnent lieu à l'émission d'un reçu fiscal par l'établissement.

Les donations et legs au bénéfice de l'Hôpital Suburbain du Bouscat sont exonérés de droits de mutation.

Pour toute information complémentaire, nous vous remercions de vous adresser :
à la Direction de l'Établissement

Tél. : 05 56 42 49 43 ou direction@hopitaldubouscat.com

au Cadre de Santé du service ou à vous rendre sur notre site internet

www.hopitaldubouscat.com



ANNEXE

ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

ALLO **DOULEUR** ? HSB À L'ÉCOUTE ! SOULAGER, UNE PRIORITÉ !

1. Qu' est ce que le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)

- C' est une instance obligatoire, au sein d'un établissement.
- Il organise la prise en charge dans les services
- Il diffuse les informations , les protocoles douleurs aux soignants

2. Consultation douleur chronique

- Accueille tous les patients douloureux depuis 3mois au moins
- Adressés par leur médecin traitant ou un médecin
- Patients venant de l'extérieur

3. Equipe mobile douleur aigue

- Elle intervient dans les services de l'HSB
- A la demande du médecin du service
- A visée consultative
- Pour les patients hospitalisés



L'Hôpital Suburbain du Bouscat met tous les moyens pour que les patients soient soulagés !

Le saviez-vous ?

Chaque année, une politique douleur sur l'organisation des soins est actualisée !

Etiez-vous informés ?

L'évaluation de la douleur est l'étape FONDAMENTALE dans sa prise en charge !

Vous êtes l'expert, nous sommes les conseillers !

Etiez-vous au courant ?

Vos équipes soignantes (jour et nuit) sont régulièrement formées :

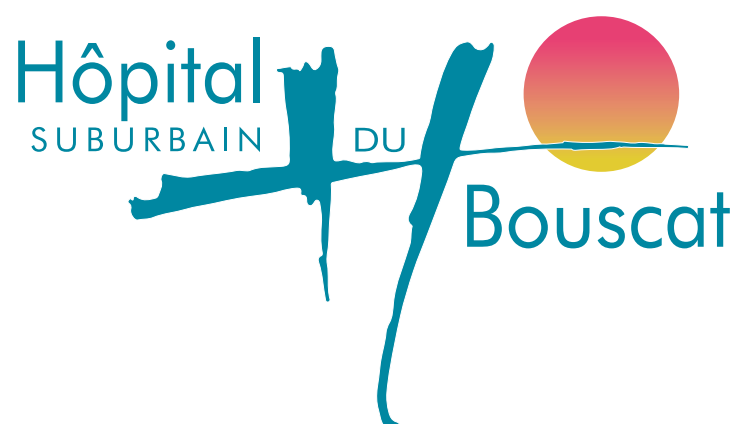
- à l'évaluation de la douleur
- à utiliser des traitements médicamenteux et non médicamenteux
- à la prévention et au soulagement de la douleur au cours des soins.

Le saviez-vous ?

Vos équipes soignantes de jour et de nuit ont des techniques adaptées pour vous soulager :

- Médicamenteuse et non médicamenteuse.
- L'un n'est pas supérieur à l'autre.
- Nous sommes à votre écoute pour vous donner la solution qui vous convient.

La douleur est fluctuante au cours du temps. Elle peut être acceptable, ou non, au fil de la journée ou cours de votre séjour.
N'hésitez pas à nous solliciter jour et nuit.
Nous sommes là pour vous.



97 avenue Georges Clemenceau
CS 40029 - 33 491 Le Bouscat Cedex

Tél. : 05 56 42 49 49

Courriel : direction@hopitaldubouscat.com

www.hopitaldubouscat.com