

**CHU  
BDX**

**CENTRE  
HOSPITALIER  
UNIVERSITAIRE  
BORDEAUX**

# **LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT**

## **VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL**



# Pour mieux soigner, se comprendre

## ~ L'arbre de la diversité ~



## BIENVENUE

Vous êtes hospitalisé(e) au Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Bordeaux. Tous les professionnels sont mobilisés et engagés pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement sécurisé et adapté à vos besoins. Les soins, l'enseignement et la recherche constituent des axes de développement prioritaires de notre CHU.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant les conditions de déroulement de votre séjour et les services et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes (et celles de vos proches), nous vous invitons à compléter le questionnaire qui vous sera transmis à la fin de votre séjour et ainsi contribuer à l'amélioration de nos pratiques et à l'adaptation de nos structures d'hébergement.

Le CHU de Bordeaux vous remercie de votre confiance.

## LE CHU DE BORDEAUX

|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| Présentation du CHU.....                               | 4 |
| Comment se rendre sur nos groupes hospitaliers ? ..... | 6 |

## BIEN PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Les formalités d'admission.....        | 8  |
| Les frais d'hospitalisation.....       | 9  |
| Les dépôts de biens et de valeurs..... | 10 |
| Effets personnels .....                | 10 |
| Les traitements médicamenteux.....     | 10 |
| Les structures d'hébergement .....     | 11 |

## VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Prestations multimédia (télévision, téléphone, internet) ..... | 12 |
| Les repas .....                                                | 13 |
| L'accueil de vos proches .....                                 | 13 |
| Le courrier.....                                               | 13 |
| Le service social .....                                        | 14 |
| Interprétariat.....                                            | 14 |
| Accueil des personnes sourdes .....                            | 14 |
| Espace de Rencontres et d'Information (ERI) .....              | 15 |
| Cultes .....                                                   | 15 |
| Associations .....                                             | 16 |
| Culture à l'hôpital .....                                      | 16 |

## VOTRE SÉJOUR : LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Points presse, restauration, cadeaux ..... | 17 |
|--------------------------------------------|----|

## VOTRE SORTIE

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Les formalités de sortie..... | 18 |
| Les modes de transport .....  | 18 |

## VOS DROITS, VOS DEVOIRS

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Les droits de la personne malade .....                   | 19 |
| Charte de la personne hospitalisée .....                 | 20 |
| Règlement intérieur .....                                | 21 |
| Pour faire valoir ses droits .....                       | 21 |
| Les directives anticipées .....                          | 21 |
| Protection des données à caractère personnel.....        | 22 |
| Information du patient et accès au dossier médical ..... | 23 |
| Vos devoirs.....                                         | 23 |

## LES MESURES DE SÉCURITÉ

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Sécurité incendie.....   | 24 |
| Information sûreté ..... | 24 |
| Tabac.....               | 24 |

## LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Une démarche d'amélioration continue.....                                | 25 |
| La participation à votre prise en charge .....                           | 26 |
| Votre avis nous intéresse .....                                          | 26 |
| La mesure et le suivi de la qualité des soins .....                      | 27 |
| La douleur peut être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée ..... | 27 |
| Lutte contre les infections associées aux soins.....                     | 27 |
| Don d'organes et de tissus, don de corps .....                           | 28 |
| Evènements indésirables .....                                            | 28 |

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) .....

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES .....

## DONS .....

LE CHU DE BORDEAUX : 1<sup>ER</sup> EMPLOYEUR EN RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE

## LE CHU DE BORDEAUX

Le CHU de Bordeaux, assure les missions de service public de soins, d'enseignement et de recherche.

Le CHU de Bordeaux, c'est...

**2 651 lits**  
et  
**417 places\***

Groupe hospitalier Pellegrin  
**1 244 lits + 210 places\***

Groupe hospitalier Saint-André  
(Saint-André et Centre Jean Abadie)  
**276 lits + 65 places\***

Groupe hospitalier Sud  
(Haut-Lévêque, Xavier Arnozan et Lormont)  
**1 131 lits + 142 places\***

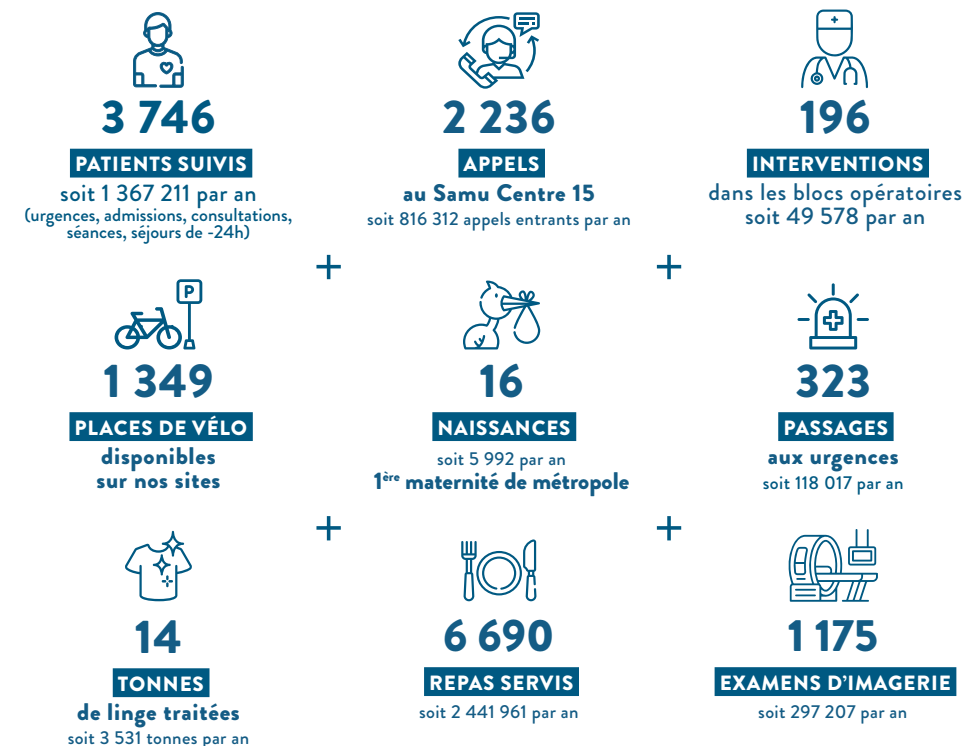
\*Structures accueillant des patients pour - de 24h en séances (hôpital de jour, ambulatoire...)

Chiffres 2023



Chiffres clés 2022

## UN JOUR AU CHU



## Comment se rendre sur nos groupes hospitaliers ?

Le CHU de Bordeaux est engagé dans une démarche de transformation écologique. Pour encourager la mobilité durable, le CHU travaille avec la Métropole pour faciliter l'accès de ses sites en transport en commun et aménage des stationnements vélos.

Avec 30% des émissions de CO<sub>2</sub>, le secteur des transports est le premier secteur émetteur de gaz à effet de serre. Grâce au site « **Mon Impact Transport** » (<https://impactco2.fr/transport>), vous pouvez calculer facilement l'empreinte carbone de votre déplacement.

Pour les trajets courts, privilégiez la marche ou le vélo si vous le pouvez (retrouvez les indications des arceaux vélos et stations de vélo en libre-service sur les plans de chaque hôpital).

Pour les trajets longs, optez pour les transports en commun ou pensez au covoiturage.

► Retrouvez ci-dessous les accès en transports en commun et en vélos en libre-service.



### Groupe hospitalier Pellegrin

Place Amélie Raba-Léon 33076 Bordeaux cedex

- T** Tramway : Ligne A > arrêt : Hôpital Pellegrin ou Saint-Augustin
- B** Bus : Lianes : 8, 20, Directe : 55, Locales : 73 et 80 > arrêt : Hôpital Pellegrin (entrée Est)
- V** Vélo : vélos en libre-service > stations : Hôpital Pellegrin ou Bordeaux II
- T** Train : Ligne L42 ou F42 > gare : Mérignac Arlac + tram A



### Groupe hospitalier Sud

#### Hôpital Haut-Lévêque

Avenue de Magellan 33604 Pessac cedex

- T** Tramway : Ligne B > arrêt : Hôpital Haut-Lévêque
- B** Bus : Liane : 39, Locales : 74 et 77 > arrêt : Hôpital Haut-Lévêque et Directe > arrêt : Cap Métiers
- V** Vélo : vélos en libre-service > station : Gare Pessac Alouette
- T** Train : Ligne F41 ou 41+ > gare : Pessac Alouette

#### Hôpital Xavier Arnoz

Avenue du Haut-Lévêque 33604 Pessac cedex

- T** Tramway : Ligne B > arrêt : France Alouette
- B** Bus : Lianes 4 > arrêt : Xavier Arnoz ou France Alouette, Liane 39 et Locale 77 > arrêt : France Alouette
- V** Vélo : vélos en libre-service > station : France Alouette
- T** Train : Ligne F41 ou 41+ > gare : Pessac Alouette

#### EHPAD Lormont

Rue Pierre Mendès France 33310 Lormont

- T** Tramway : Ligne A > arrêt : Lauriers
- B** Bus : Locale 66 > arrêt : Lauriers et Locale 32 > arrêt : Bois Fleuri
- V** Vélo : vélos en libre-service > station : Lauriers



### Groupe hospitalier Saint-André

#### Hôpital Saint-André

1, rue Jean Burguet 33075 Bordeaux cedex

- T** Tramway : Ligne A > arrêt : Palais de Justice ou Hôtel de ville  
Ligne B > arrêt : Musée d'Aquitaine
- B** Bus : Lianes 1 et 15, Principale 20 > arrêt : Bordeaux République ou Bourse du Travail  
Ligne 4 > arrêt : Hôpital Saint-André, Liane 5 > arrêt : Bourse du Travail, Liane 16 > arrêt : Bordeaux République  
Principale 23 > arrêts : Palais de Justice ou République et Principale 24 > arrêts : République ou Albret
- V** Vélo : vélos en libre-service > stations : Place Sainte-Eulalie, République ou Palais de justice

### Centre Jean Abadie

89, rue des Sablières 33000 Bordeaux

- T** Tramway : Ligne B > arrêt : Bergonié
- B** Bus : Liane 5 et Principale 23 > arrêt : Kergomard  
Locale 86 > arrêt : Bergonié ou Barrière Saint Genès
- V** Vélo : vélos en libre-service > stations Bergonié, Saint-Nicolas ou Barrière Saint Genès

### Parkings

Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l'intérieur des sites hospitaliers. Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet.

Le CHU de Bordeaux n'est pas responsable du vol, ni de la dégradation des véhicules.

► Retrouvez les plans de chaque hôpital et les accès : [www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr)

Site du réseau de transport métropolitain TBM :

<https://www.infotbm.com/fr>

Site de la SNCF :

<https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine>

Site public régional de covoiturage :

<https://covoitmodalis.fr/>



# TRANSFORMATION ÉCOLOGIQUE





## BIEN PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

### LES FORMALITÉS D'ADMISSION

**Vous devez vous présenter au bureau des admissions soit avant votre hospitalisation, soit le jour même (au moins 1/2 heure avant l'heure prévue dans le service), avec les documents administratifs d'admission cités ci-dessous.**

#### ■ Identité

Afin de sécuriser votre identification et vérifier l'exactitude des informations enregistrées, un document d'identité avec photo est nécessaire : **(carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour).**

*Pour les enfants mineurs, le livret de famille est demandé, en l'absence de document d'identité, ainsi qu'un document d'identité du parent.*

Afin de garantir la sécurité de votre parcours patient et vos soins tout au long de votre séjour, un bracelet d'identification vous sera proposé. Soyez acteur de votre prise en charge en vérifiant l'exactitude des informations inscrites et en les faisant modifier auprès des admissions ou de l'équipe soignante si elles sont inexactes.

#### ■ Couverture sociale

- Une carte vitale à jour de droits pour les assurés auprès d'un régime d'assurance français
- Carte d'une complémentaire santé (mutuelle) ou attestation complémentaire santé solidaire (C2S) ou carte d'aide médicale d'Etat (AME)
- Un formulaire S2 pour les soins programmés ou la carte européenne de sécurité sociale si vous êtes ressortissant de l'Espace Economique Européen (EEE) le Certificat Provisoire de Remplacement de la carte européenne (CPR)
- Un justificatif de paiement préalable sur la base du devis estimatif du séjour si vous êtes ressortissant étranger hors cas cité ci-dessus.

**Attention**, en l'absence de prise en charge acceptée par le CHU, l'intégralité du séjour devra être réglée au moins 1 semaine avant la date d'hospitalisation à la régie/caisse de l'établissement. A défaut, votre hospitalisation peut être déprogrammée.

- En cas d'Accident de Travail (AT) : le volet de déclaration
- En cas d'Affection Longue Durée (ALD) : le courrier de votre caisse d'assurance maladie attestant votre couverture à 100%

#### ■ Et en fonction de votre situation, les éléments complémentaires suivants :

- En cas d'Accident de Travail (AT) : le volet de déclaration
- En cas d'Affection Longue Durée (ALD) : le courrier de votre caisse d'assurance maladie attestant votre couverture à 100%



« Mon espace santé, un service numérique personnel et sécurisé », proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la santé, permet à chaque assuré social de stocker ses documents et données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec les professionnels de santé.

Les professionnels des établissements y déposent également les données pour les partager avec le patient et les professionnels de santé, notamment ceux exerçant hors de l'établissement (médecin de ville, laboratoire de biologie médicale, centre d'imagerie médicale, etc.) pour faciliter et fluidifier le parcours de soins. Le Chu de Bordeaux participe activement à l'alimentation de votre Espace Santé en transmettant des documents utiles au suivi de votre prise en charge tels que la lettre de liaison, les comptes rendus d'examen, la carte de porteur d'implant,...

### L'admission dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin (secteur privé)

Certains médecins sont autorisés à exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité de service public, dans des conditions strictement réglementées. Si vous souhaitez être reçu dans ce cadre-là, vous devez le préciser au médecin lors d'une consultation préalable.

À cette occasion, le médecin doit vous informer sur le montant des honoraires qui vous seront demandés et vous fera signer votre engagement (tarifs affichés dans les salles d'attente et sur le site internet du CHU de Bordeaux). Si vous bénéficiez d'une mutuelle, consultez-la pour connaître votre niveau de remboursement.

### LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Selon votre situation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge ou non par l'Assurance Maladie, totalement ou partiellement. Vous pouvez donc avoir un « reste à charge », c'est-à-dire une partie des frais à régler.

- Vous aurez à payer après votre hospitalisation, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :
- le forfait journalier qui correspond aux frais d'hébergement (y compris le jour de sortie),
  - le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie),
  - une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixés par la réglementation,
  - tout ou partie du montant de la chambre particulière si votre mutuelle ne le prend pas en charge intégralement.

#### ■ La chambre particulière :

En fonction des unités d'hospitalisation et sous réserve de disponibilité, le CHU de Bordeaux propose à sa patientèle devant être hospitalisée, la possibilité d'être placée en chambre particulière si elle le souhaite. Ce service payant sera facturé à votre mutuelle dans la limite de votre contrat, vous devez vous rapprocher de votre complémentaire pour en connaître les modalités. Un formulaire de consentement est disponible dans ce livret d'accueil ou à l'accueil, indiquant les modalités.

### Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) accompagne les personnes démunies pour leur accès aux soins et dans les démarches nécessaires à l'ouverture de leurs droits sociaux. La PASS propose des consultations médicales, des entretiens sociaux, des soins infirmiers, des consultations avec un psychologue. Un suivi est possible après l'hospitalisation pour la continuité des soins.

La PASS est implantée sur les groupes hospitaliers :

- Pellegrin adultes : Tél. 05 56 71 48 12
- Pellegrin enfants : Tél. 05 56 79 59 23
- Saint-André : Tél. 05 56 79 58 42

Le service social hospitalier, présent au sein des différents services, peut également vous informer, selon votre situation, des démarches possibles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers.

En l'absence de couverture sociale (Sécurité sociale, Aide Médicale Etat), vous devrez vous-même régler les frais de séjour avant votre admission, sur la base d'un devis qui vous sera communiqué.



**Pour plus d'informations sur les tarifs**, vous pouvez scanner ce Qr code ou consulter le guide de la tarification : [www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr) > rubrique : Publication légale



## LES DÉPÔTS DE BIENS ET DE VALEURS

Il est fortement conseillé de laisser à votre domicile tout objet personnel et/ou de valeur dont la détention n'est pas utile durant la durée de votre séjour dans l'établissement (bijoux, appareils multimédias...). Vous pouvez les confier à un membre de votre famille.

Le reste des objets (appareils multimédias, téléphone, clés...) sont conservés sous votre responsabilité et ne peuvent pas être mis au coffre de la régie.

Vous pouvez demander au cadre de santé de votre service d'organiser le dépôt de certains objets de valeurs (bijoux, argent en espèce, cartes bancaires, chéquiers) dans les coffres de l'établissement. Vous recevrez un inventaire correspondant à ce dépôt.

Vos objets de valeurs déposés vous seront restitués, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie, sur présentation de votre pièce d'identité.

Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer, la personne que vous aurez désignée devra être munie d'un document d'identité et d'une procuration l'autorisant à retirer en votre nom vos objets de valeur à la régie.

Dans le cas où votre état ne vous permet pas de désigner une personne de confiance : aucune restitution de dépôt n'est possible à un tiers.

**Dans le cas d'un décès : seule la trésorerie du CHU, située 12 rue Dubernat à Talence, est autorisée à procéder à la restitution de la totalité des dépôts et uniquement dans le cadre d'une succession. Cette restitution n'est pas immédiate, et peut demander un certain délai.**

Vous pouvez récupérer vos biens sur les sites aux horaires suivants :

### ■ Hôpital Saint-André

Régie principale  
Admissions, rez-de-chaussée  
1, rue Jean Burguet 33075 Bordeaux cedex  
du lundi au vendredi de 9 h à 16 h

### ■ Groupe hospitalier Pellegrin

Régie Tripode  
Place Amélie Raba-Léon 33076 Bordeaux cedex  
du lundi au vendredi de 9 h 30 à 16 h,  
le samedi de 9 h à 12 h 30  
Régie **Centre François-Xavier Michelet**  
Place Amélie Raba-Léon 33076 Bordeaux cedex  
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h,

### ■ Hôpital Haut-Lévêque

Régie hôpital cardiologique  
Avenue de Magellan 33604 Pessac cedex  
du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30

### ■ Hôpital Xavier Arnoz

**Centre Henri Choussat**  
Avenue du Haut-Lévêque  
33604 Pessac cedex



## LES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

Lors de votre hospitalisation, vos proches peuvent avoir besoin de se loger à proximité de l'hôpital. Retrouvez ci-dessous les structures d'hébergement partenaires du CHU de Bordeaux et accessibles avec des conditions avantageuses.

### ■ Maison des Familles Saint-Jean

Groupe hospitalier Pellegrin - Centre du Tondu - Place Amélie Raba-Léon 33076 Bordeaux cedex  
Tél. 05 56 24 22 34 - Fax 05 56 24 22 91  
Ligne interne au CHU : poste 23 741  
Mail : maisonfamille.bordeaux@ordredesaintjean.fr  
Horaires : du lundi au vendredi : 9 h - 12 h 30 / 13 h 30 - 18 h et samedi : 9 h - 13 h

### ■ Maison d'accueil des familles d'hospitalisés de la Pelouse

65 rue de la Pelouse de Douet 33000 Bordeaux  
Tél. 05 56 93 17 33 - Fax 05 56 24 62 20  
Mail : contact@lapelouse.fr

### ■ Maison des parents Ronald McDonald

Groupe hospitalier Pellegrin - Place Amélie Raba-Léon 33076 Bordeaux cedex  
(en face du Centre François-Xavier Michelet - CFXM)  
Pour bénéficier d'un hébergement au sein de cette structure, vous devez contacter le cadre du service dans lequel est hospitalisé votre enfant.

Pour plus d'informations sur ces structures : [www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr) > rubrique : Patient et proches

## EFFETS PERSONNELS

N'oubliez pas de vous munir de votre pyjama, chemise de nuit, serviettes, trousse de toilette, chaussons, boîtes pour appareils auditifs ou dentaires, et tous les effets que vous jugerez nécessaires, renseignez-vous auprès du service de soins. Ces effets restent sous votre responsabilité.



## LES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et les apportez à votre arrivée aux professionnels de santé dans le service de soins. Si vous amenez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service.



## VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES

### PRESTATIONS MULTIMÉDIA : TÉLÉVISION, TÉLÉPHONE ET INTERNET

**Pour obtenir les accès à la télévision, téléphone et internet, composez le 40 depuis votre chambre (numéro gratuit). Il est interdit d'apporter votre téléviseur personnel au sein du CHU de Bordeaux.**

Les points de vente (PDV) AKLIA sur le CHU de Bordeaux :

- **Groupe hospitalier Sud, hôpital cardiologique**  
(en face des admissions)  
Du lundi au vendredi de 9 h 30 à 17 h 30  
Samedi, dimanche et jours fériés de 10 h à 13 h et de 14 h à 18 h  
tél. 05 25 35 20 01
- **Groupe hospitalier Pellegrin**
  - **Tripode**, dans le hall d'accueil  
Du lundi au vendredi de 9 h 30 à 17 h 30  
Samedi, dimanche et jours fériés de 10 h à 13 h et de 14 h à 18 h
  - **Centre François-Xavier Michelet**, derrière l'accueil à gauche, 1<sup>er</sup> bureau à gauche après la porte  
Du lundi au vendredi de 15 h à 17 h (en dehors de ces horaires se rendre au point de vente AKLIA du Tripode)  
tél. 05 57 82 27 15

- **Groupe hospitalier Saint André** (à côté de l'accueil, en face des admissions)  
Du lundi au vendredi de 9 h 30 à 17 h 30  
Samedi, dimanche et jours fériés de 10 h à 13 h et de 14 h à 18 h  
**Centre Jean Abadie** : mardi de 13 h à 14 h 30  
tél. 05 56 79 98 05

- Pour joindre le point de vente AKLIA depuis la chambre, composer le 40



### Prestations et tarifs

Veuillez consulter le lien suivant <https://chu-bordeaux.akliagroupe.com/fr/> pour avoir les tarifs à jour.

**Attention** : Le portail ne permet que l'ouverture d'un abonnement. En cas de prolongation il est nécessaire de contacter le point de vente AKLIA



### LES REPAS

À votre arrivée, le menu du jour vous sera servi. Les menus sont adaptés à votre pathologie.

Les repas sont généralement servis aux heures suivantes pour :

- le petit déjeuner, de 7 h 30 à 8 h 30,
- le déjeuner, de 12 h à 12 h 30,
- le dîner, de 18 h 30 à 19 h.

Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales.

Le service restauration assure la qualité sanitaire des repas servis.



### LE COURRIER

#### L'envoi

L'envoi de votre courrier affranchi est assuré par le personnel soignant. Vous pouvez également utiliser les boîtes aux lettres de La Poste mises à votre disposition dans les halls d'entrée.

#### La réception

Afin d'éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, veuillez à indiquer à vos correspondants :

- nom et prénom
- votre service d'hospitalisation (étage, aile, numéro de chambre)
- le nom et l'adresse de l'établissement où vous êtes hospitalisé(e)

Lettres recommandées, mandats, colis vous seront remis en main propre par le vagemestre de l'hôpital.

### L'ACCUEIL DE VOS PROCHES

#### Visites

Vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation. Afin de faciliter leur accueil, tout en préservant l'organisation des soins, quelques conseils :

#### Il est demandé :

- de respecter les heures de visite définies par le service (consulter la fiche d'accueil du service).
- de quitter la chambre lors des soins
- d'éviter d'amener des enfants en bas âge. Dans les secteurs de réanimation et de soins intensifs, leur présence est particulièrement déconseillée
- de ne pas faire de bruit dans les services
- de ne pas apporter de plantes en pots ni de fleurs
- de ne pas faire livrer de repas de l'extérieur

Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées.

#### Accompagnant

**Selon les possibilités d'accueil du service**, un membre de votre famille peut être autorisé par le cadre de santé à rester auprès de vous nuit et jour.

**Pour la commande des repas des accompagnants** : les tickets et cartes sont à retirer à la régie de l'établissement où est hospitalisé votre proche où à la borne en libre accès proche des selfs, sauf sur le site de saint André où la borne est accessible au niveau des admissions.

Le coût de ces prestations (lit accompagnant et/ou repas) est à votre charge. Il convient de se rapprocher du service afin de vérifier la disponibilité d'une chambre accompagnant.

Il est également possible de déjeuner dans les différents points de restauration ouverts sur les sites du CHU.



## LE SERVICE SOCIAL



Le service social vous informe et vous accompagne pendant votre parcours de soins. Il peut vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident dans différents domaines : les démarches administratives pour votre accès aux droits, les aides financières, les questions liées à l'emploi, l'organisation de la vie familiale et quotidienne par des aides à domicile, les orientations vers des structures médico-sociales. Une assistante sociale peut venir à votre rencontre dans votre service d'hospitalisation ou vous recevoir sur rendez-vous dans son bureau. Vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes et médicales pour être mis en relation ou contacter directement le secrétariat du service social.

■ **Groupe hospitalier Pellegrin**

Tripode : 05 56 79 54 22  
Centre François-Xavier Michelet : 05 56 79 54 24  
Hôpital des Enfants : 05 56 79 59 26  
Centre Aliénor d'Aquitaine : 05 56 79 54 23

■ **Groupe hospitalier Saint-André** : 05 56 79 57 73■ **Groupe hospitalier Sud**

**Hôpital Haut-Lévêque**  
Centre François Magendie : 05 57 65 65 44  
Centre médico-chirurgical Magellan : 05 57 65 65 49  
Bâtiment USN : 05 57 65 65 49  
Hôpital cardiologique : 05 57 65 64 74  
**Hôpital Xavier Arnoz** : 05 57 65 65 74

## INTERPRÉTARIAT

L'interprétariat participe à la qualité de l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée. Le CHU peut avoir recours à différentes prestations d'interprétariat, adaptées à votre situation.

Cette prestation peut vous être proposée ou vous pouvez en faire la demande auprès du service social et des équipes médicales et soignantes.

## ACCUEIL DES PERSONNES SOURDES

Les personnes sourdes peuvent bénéficier d'un interprète en langue des signes française (LSF) professionnel.

Pour contacter l'unité d'accueil et de soins des personnes malentendantes :  
Tél. 05 56 79 98 66 - Fax 05 56 79 98 67 - Mail : accueil.sourds@chu-bordeaux.fr

ESPACE RENCONTRE  
ET INFORMATION (ERI)Lieu d'écoute, d'accompagnement  
et d'information sur la maladie  
et les traitements du cancer

L'ERI est un espace pour les patients et leurs proches. Il est ouvert :

■ **Groupe hospitalier Saint-André**

le lundi (12 h 30 - 16 h)  
et le mardi (10 h - 17 h)

■ **Groupe hospitalier Pellegrin**

au Centre François Xavier Michelet  
le mercredi (9 h - 12 h 30)

■ **Groupe hospitalier Sud**

Hôpital Haut-Lévêque,  
centre de radiothérapie :  
le jeudi (10 h - 17 h)  
et le vendredi (9 h - 16 h)

## Pour tout renseignement :

Tél. 05 57 82 10 63  
mail : eri@chu-bordeaux.fr

## CULTES

Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix directement ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante durant votre hospitalisation.

## Aumônerie catholique

## Groupe hospitalier Saint-André

Tél. 06 21 63 82 33

## Groupe hospitalier Pellegrin

Tél. 06 09 88 34 88

## Groupe hospitalier Sud

Tél. 05 57 65 61 75

## Aumônerie israélite

Tél. 05 56 79 56 79 (standard)  
ou 06 10 17 11 37

## Aumônerie musulmane

Tél. 05 56 79 56 79 (standard)  
ou 06 13 87 17 46

## Aumônerie protestante

Tél. 05 56 79 56 79 (standard)  
ou 06 13 87 17 90

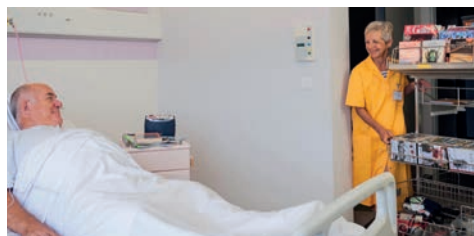


**Patients, visiteurs du CHU de Bordeaux, entrez par la porte et les fenêtres de la Maison numérique des usagers !**

La Maison des usagers du CHU de Bordeaux a vocation à être un « lieu » d'écoute et d'information pour les usagers et les associations de patients.

On y trouve des espaces d'échanges virtuels, l'offre associative, des informations sur les droits des usagers, du soutien et de l'entraide, des informations plus générales sur le CHU de Bordeaux et le partenariat patient...

Il s'agit d'un espace libre et gratuit ouvert 7j/7 et 24h/24. RDV sur le site internet du CHU de Bordeaux : <https://www.chu-bordeaux.fr/Patient-proches/Maison-des-usagers/>



## ASSOCIATIONS

Les associations participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge globale et de la qualité de vie des patients au quotidien. Elles offrent différents services. Leurs missions et leurs activités sont très variées.

Les bénévoles des associations apportent quotidiennement soutien, écoute, information ou divertissement aux patients et à leurs proches.

Si vous souhaitez contacter une association, le cadre de santé du service se tient à votre disposition pour vous mettre en relation avec un bénévole. La liste exhaustive des associations, partenaires du CHU, est disponible sur le site internet dans la rubrique "patient et proches".



## CULTURE À L'HÔPITAL

Dans le but d'améliorer le cadre de vie à l'hôpital, le CHU de Bordeaux développe une politique culturelle à destination des patients, accompagnants et professionnels.

En partenariat avec des professionnels de la culture et des structures artistiques de la région, des projets autour de la musique, des arts visuels, et d'autres disciplines sont menés chaque année au cœur du CHU (concerts, ateliers de pratique artistique, résidences d'artistes, expositions, réalisation et intégration d'œuvres d'art dans certains espaces...).

Suivez l'actualité des projets sur les réseaux sociaux :

- Instagram (@chudebordeaux.culture)

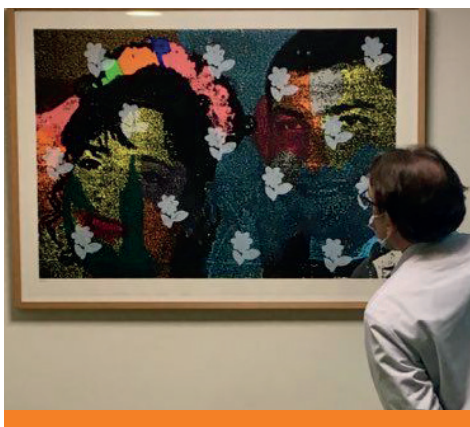
(@chudebordeaux),

- Facebook (@CHUBordeaux),

- Twitter (@CHUBordeaux),

ou sur le site Internet du CHU, rubrique culture.

Pour toute question, remarque ou renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter la direction de la communication et de la culture : 05 57 82 08 56 - culture@chu-bordeaux.fr



## VOTRE SÉJOUR : LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

### POINTS PRESSE, RESTAURATION, CADEAUX



#### Groupe hospitalier Pellegrin

##### ■ Tripode

Lundi au vendredi : 7h à 19h

Samedi : 8h à 19h

Dimanche et jours fériés : 9h à 19h

##### ■ Maternité - Centre Aliénor d'Aquitaine

Lundi au vendredi : 7h à 17h30

Samedi : 9h à 17h30

Dimanche et jours fériés : 11h à 17h30

##### ■ Hôpital des Enfants

Lundi au vendredi : 8h30 à 17h30

Samedi, dimanche et jours fériés : 11h à 17h

##### ■ Centre François-Xavier Michelet

Lundi au vendredi : 8h à 17h30

Samedi, dimanche et jours fériés : 12h à 17h

#### Groupe hospitalier Saint-André

##### ■ Hôpital Saint-André

Lundi au vendredi : 8h à 18h

Samedi : 10h à 17h

Dimanche et jours fériés : 12h à 17h

#### Groupe hospitalier Sud

##### Hôpital Haut-Lévêque

##### ■ Hôpital cardiologique

Lundi au vendredi : 8h30 à 18h

Samedi : 9h à 18h

Dimanche et jours fériés : 10h à 18h

##### ■ Centre médico-chirurgical Magellan

Lundi au vendredi : 8h30 à 16h45

Samedi, dimanche et jours fériés : 11h à 16h

##### Hôpital Xavier Arnoz

■ Lundi au vendredi : 8h30 à 17h30





## VOTRE SORTIE

**Dans le cadre de votre sortie, les équipes soignantes et le service social du CHU assurent la coordination :**

- des modalités d'information du patient et des proches,
- de l'organisation de la continuité des soins en lien avec les professionnels concernés,
- de l'organisation de la sortie (formalités administratives, moyens de transport...)

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demandons de signer un document qui atteste de votre volonté.

Si la personne hospitalisée est mineure, il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de sa sortie. Un mineur peut être confié à des amis, de la famille ou à des ambulanciers uniquement si ces derniers présentent une pièce d'identité et une autorisation parentale.

## LES FORMALITÉS DE SORTIE

Lors de votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au service des admissions pour clore votre dossier. Un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation vous sera remis. Ce document est indispensable aux organismes de sécurité sociale, mutuelles et, éventuellement, à votre employeur. Il est également possible d'établir un nouveau dossier dans le cadre d'une prochaine convocation, si celle-ci est déjà fixée.

Si votre trajet excède 150 km, vérifiez qu'une demande d'entente préalable a été transmise à votre caisse de sécurité sociale, 2 semaines avant votre sortie de l'établissement.

## LES MODES DE TRANSPORT

Le médecin définit selon votre état de santé la nécessité ou non d'une prescription de transport ainsi que le type de transport, assis ou couché.

Pour un trajet ASSIS plusieurs options s'offrent à vous :

- véhicule personnel (possibilité de remboursement des frais par votre organisme de sécurité sociale),
- tram et/ou bus (possibilité de remboursement des frais kilométriques par votre organisme de sécurité sociale),
- votre société de transport habituelle (VSL ou taxi conventionné avec conditions médicales),
- une société de transport mandatée par le CHU (VSL ou taxi conventionné avec conditions médicales).

Pour un trajet COUCHÉ deux options :

- votre société d'ambulance habituelle,
- une société d'ambulance mandatée par le CHU.

Attention la prise en charge, par votre caisse d'assurance maladie, du coût du transport effectué par une ambulance, un VSL ou un taxi n'est pas systématique.



## VOS DROITS, VOS DEVOIRS

### LES DROITS DE LA PERSONNE MALADE

#### Le droit du patient à l'information

Les professionnels ont l'obligation d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

Vous pouvez également demander des informations complémentaires sur vos obligations financières en vous adressant au bureau des admissions ou à votre médecin si vous êtes pris en charge en secteur privé.

Des informations strictement nécessaires à votre prise en charge (soins, prévention, suivi médico-social ou social) vont être partagées au sein de l'équipe de soins vous prenant en charge (au sens de l'article L.1110-12 du code de la santé publique). Ainsi, l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge et exerçant au sein du CHU de Bordeaux font partie de votre équipe de soins. Votre consentement aux échanges au sein de cette équipe est alors présumé. Lorsque les informations doivent être partagées en dehors de l'équipe de soins, votre consentement sera nécessaire avant tout échange. Dans tous les cas, vous pouvez vous opposer à ce partage mais cela pourra nuire à votre prise en charge.

#### Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient sauf exceptions prévues par les textes (urgence notamment). Le consentement du mineur doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement du ou de(s) titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

#### Le droit de désigner une personne de confiance

Le patient majeur a la possibilité de désigner une personne de son choix pour l'accompagner et l'assister dans la prise de décision médicale lors de toute hospitalisation. En l'absence de directives anticipées et si un jour vous étiez hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera la seule consultée pour exprimer votre volonté.



# 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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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



## Règlement intérieur

Le règlement intérieur est disponible sur le site internet du CHU  
[www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr), rubrique , Patient et proches > hospitalisation

## POUR FAIRE VALOIR SES DROITS

### Les missions et la composition de la commission des usagers

Vous pouvez retrouver les missions et la composition de la commission des usagers en annexe de ce livret page 29 et sur le site internet du CHU :

[www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr), rubrique Patient et proches > Vous avez une réclamation ? Une plainte ?

### Si vous avez rencontré des difficultés au cours de votre séjour et souhaitez formuler une réclamation non indemnitaire :

- Vous pouvez vous adresser à la commission des usagers
  - en appelant le 05 57 82 12 27
  - en écrivant un courrier à :  
Commission Des Usagers / Direction des relations avec les usagers  
Direction générale du CHU de Bordeaux - 12 rue Dubernat, 33404 Talence cedex
  - ou par mail : [cdu@chu-bordeaux.fr](mailto:cdu@chu-bordeaux.fr)

- Vous pouvez vous adresser aux représentants des usagers. Ils veillent au respect des droits des usagers du système de santé et contribuent à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches. Leurs coordonnées sont disponibles à l'**affichage dans les services** ou sur le site internet du CHU : [www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr), rubrique Patient et proches > Vous avez une réclamation ? Une plainte ? Vous pouvez également utiliser le formulaire de contact direct des représentants des usagers que vous trouverez au sein de la Maison numérique des usagers !

### Si vous souhaitez vous informer sur vos droits en tant qu'usager du CHU.

Vous pouvez vous rendre sur la page internet de la Maison des usagers : [www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr), rubrique, Patient et proches > Maison des usagers.

### Si vous souhaitez formuler une demande de réparation (perte d'objets, dommages corporels...)

Vous pouvez saisir la direction des affaires juridiques et éthiques, Direction générale du CHU de Bordeaux, 12 rue Dubernat, 33404 Talence cedex ou au 05 56 79 49 67.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Retrouvez le détail des directives anticipées pages 30 et 31



## PROTÉGER VOS DONNÉES PERSONNELLES

La loi<sup>1</sup> protège vos données personnelles et le CHU de Bordeaux s'engage au quotidien pour en assurer la protection afin de garantir leur confidentialité et préserver votre vie privée.

Sur la base légale de l'exécution de notre mission d'intérêt public, dès votre prise en charge, des données vous concernant sont recueillies et traitées au sein de notre système d'information dans le strict respect du secret médical et du secret professionnel. Des dispositions sont prises pour en limiter l'accès aux seules personnes autorisées et aux seules données qu'elles ont besoin de connaître pour leur mission.

### POUR QUELLES UTILISATIONS ?

#### ■ Me soigner

Ces données liées à ma maladie sont considérées comme sensibles. Indispensables pour me soigner, elles vont alimenter mes dossiers administratif, médical, de facturation, mais aussi permettre des actions de vigilance, de contrôle qualité et de pertinence des soins.

#### ■ Organiser et piloter mon parcours

Pour assurer mon suivi, certaines informations peuvent être transmises à plusieurs correspondants (médecin traitant, spécialistes, services sociaux...), mais aussi alimenter des dispositifs tels que Mon Espace Santé (MES) qui contient votre DMP (dossier médical personnel national).

Des données peuvent également être transmises au niveau national pour organiser la surveillance des maladies ou participer à la gestion de l'hôpital.

#### ■ Gérer et conserver mes données

Le CHU a la charge de la conservation et de la gestion du dossier médical. Sauf cas particuliers, il est conservé 20 ans après votre dernière venue et peut vous être communiqué sur demande (cf. accès au dossier médical).

#### ■ Faire de la recherche, analyser (utilisation secondaire des données)

Vos données sont de nature diverse (examen clinique, biologie, imagerie, prélèvements biologiques et tissus, ...) et peuvent être utilisées pour mener des recherches afin de mieux connaître les maladies et en améliorer le traitement. Ces recherches sont réalisées sous la responsabilité d'un médecin, parfois en collaboration avec des partenaires externes, et peuvent nécessiter un croisement avec d'autres sources de données ou faire l'objet d'un transfert vers d'autres pays. L'organisation mise en place pour utiliser vos données garantit leur protection, leur confidentialité et le respect de votre vie privée ; notamment les noms, prénoms, date de naissance complète ne sont jamais utilisés.

À tout moment, vous pouvez consulter le portail de transparence du CHU de Bordeaux (Portail de transparence (chu-bordeaux.fr)) pour prendre connaissance des études menées et disposer de la possibilité de poser des questions ou d'exercer vos droits.

### QUELS SONT MES DROITS ?

Conformément à la loi, vous disposez de droits sur l'ensemble des données vous concernant que vous pouvez exercer à tout moment et sans justification ; l'exercice de ces droits n'affectera en aucune manière la nature et la qualité de votre prise en charge ou vos relations avec l'équipe soignante.

Si vous êtes mineur ou sous tutelle, et selon les circonstances prévues par la loi, vos parents ou vos représentants peuvent également exercer ces droits.

Il s'agit des droits d'information, d'accès, d'opposition, de retrait, de rectification, d'effacement (« droit à l'oubli ») avec une possible limitation du traitement de l'information, de portabilité, ainsi que la possibilité de définir des directives pour l'utilisation de vos données après un décès.

Votre demande d'exercice des droits est à adresser :

- directement et prioritairement aux personnes qui vous ont pris en charge ;
- sinon auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO – Data Protection Officer) du CHU de Bordeaux – Courriel : [mesdonneespersonnelles@chu-bordeaux.fr](mailto:mesdonneespersonnelles@chu-bordeaux.fr) ;
- en cas de recours, vous pouvez aussi saisir l'autorité de contrôle pour la protection des données personnelles, à savoir la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).



### Messageries Sécurisées de Santé

Le CHU de Bordeaux peut utiliser des services de communication électronique, en lieu et place de la correspondance par voie postale, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant - dont des données de santé - avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et à échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les professionnels de santé qui assurent votre prise en charge se tiennent à votre disposition pour vous communiquer les informations nécessaires sur votre état de santé.

Le dossier médical est la propriété de l'établissement mais vous pouvez accéder aux données contenues dans votre dossier conformément aux dispositions prévues dans le code de la santé publique. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de votre dossier.

Pour obtenir communication des données contenues dans votre dossier médical, **vous devez adresser votre demande au directeur du groupe hospitalier dans lequel vous avez été hospitalisé.**

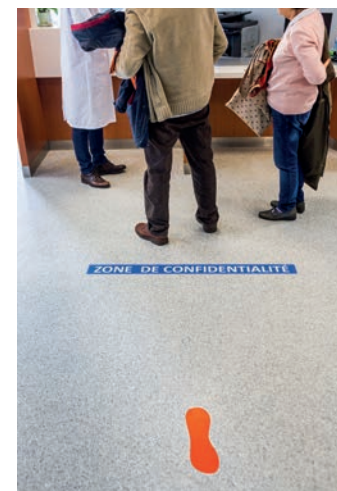
Une rubrique "accès au dossier médical" est accessible sur le site internet du CHU de Bordeaux : [www.chu-bordeaux.fr/Patients-proches](http://www.chu-bordeaux.fr/Patients-proches). Vous y trouverez un formulaire de demande.

## VOS DEVOIRS

Durant votre séjour à l'hôpital, un certain nombre de règles de vie s'imposent aux malades et aux visiteurs :

- Ne pas perturber la tranquillité du service,
- Veiller à respecter le repos des autres patients,
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux,
- Conserver une attitude courtoise envers tous,
- Ne se déplacer que dans une tenue décente,
- Respecter les consignes d'hygiène.

**Le non-respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener le directeur de l'établissement à prendre des mesures à l'encontre du patient ou de ses visiteurs.**



<sup>1</sup>Règlement européen sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée en 2018 - Décret n°2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978



## LES MESURES DE SÉCURITÉ

### SÉCURITÉ INCENDIE

**En cas d'incendie, donnez l'alerte en composant le 19**

**Il est rigoureusement interdit :**

- de produire ou d'introduire une flamme nue (briquets, allumettes, bougies),
- d'introduire et de se servir d'appareils électriques personnels (sèche-cheveux, plaque chauffante, grille-pain...),
- de poser des récipients remplis d'eau sur des appareils électriques, d'introduire des liquides inflammables,
- de stationner sur les voies pompiers (risque de fourrière).



**TABAC**



**Il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux.**



### INFORMATION SÛRETÉ

- Ne provoquer ou ne faciliter pas l'intrusion dans les bâtiments en dehors des heures de visite.
- N'emprunter que les accès et les locaux qui vous sont autorisés.
- Signaler tout bagage ou colis suspect aux personnels hospitaliers.
- Suivre les consignes des agents de sûreté et faciliter les éventuelles opérations de contrôle.
- Ne pas accepter la garde du colis ou du bagage d'un inconnu.
- Ne pas se séparer de ses affaires personnelles.



## LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

### UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de sécuriser la prise en charge du patient tout au long de son parcours et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

## LA PARTICIPATION À VOTRE PRISE EN CHARGE

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.



### Oser parler avec son médecin



#### → Pourquoi est-ce important ?

En parlant avec votre médecin **vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.**

**Tout est important :** l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

Ma sécurité dépend de la vigilance de tous,  
y compris de la mienne

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.

Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !

- Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.
- Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.
- Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.

## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin de nous aider à mieux répondre à vos attentes, vous avez la possibilité de donner votre avis sur votre séjour. Le CHU de Bordeaux s'assure de la mesure de la satisfaction de l'ensemble des patients et résidents pris en charge de différentes manières :

- Si vous êtes hospitalisé(e)s en médecine- chirurgie-obstétrique pendant plus de 48 heures ou en chirurgie ambulatoire ou en soins médicaux et de réadaptation (SMR), vous recevrez un mail après votre sortie pour donner votre avis via un questionnaire en ligne totalement anonyme et sécurisé (e-Satis). Pour recevoir ce questionnaire, **merci de communiquer votre adresse mail au bureau des admissions** lors des formalités d'entrée.
- Hospitalisé(e)s dans un autre secteur, vous serez conviés à donner votre avis sur un questionnaire spécifique accessible en ligne.

Des questionnaires papier sont également à disposition dans les services sur demande.

## LA MESURE ET LE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SOINS

Comme tous les établissements de santé, le CHU de Bordeaux participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

Le CHU de Bordeaux est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification sont disponibles sur le site national QUALISCOPE.

**Découvrez les résultats de ces indicateurs sur le site internet :** [www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr) > rubrique : CHU de Bordeaux > Présentation du CHU > Indicateurs qualité

Les résultats des indicateurs mis à disposition du public sont publiés chaque année sur le site internet du CHU de Bordeaux ainsi que sur le site QUALISCOPE accessible à tous.

Dès l'entrée dans l'établissement de santé, les usagers peuvent prendre connaissance des résultats de ces indicateurs : ils sont diffusés par affichage dans les principaux lieux de passages, notamment les lieux d'accueil.

## LA DOULEUR PEUT ÊTRE PRÉVENUE, PRISE EN COMPTE, ÉVALUÉE ET TRAITÉE

Parlons-en ! Nous sommes là pour vous aider.

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie.

Pour proposer un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) l'équipe soignante peut faire appel aux équipes mobiles douleur (aigue, chronique et soins palliatifs).

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène dont l'application fait l'objet d'un suivi sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité. Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées. De la même façon, en suivant les préconisations que les soignants vous feront vous participerez activement à la prévention (toilette préopératoire, hygiène des mains, port d'un masque notamment...). Enfin, cette politique de lutte implique également la maîtrise de l'environnement hospitalier.

Vous pouvez être sollicité(e) durant votre séjour dans l'établissement pour participer à une enquête visant à mieux connaître le risque infectieux. Vous serez informé(e) par l'équipe médicale et soignante du service.

La politique des produits de santé au CHU de Bordeaux intègre la promotion des médicaments biosimilaires et des génériques.

Pour en savoir plus sur les actions menées par la pharmacie, retrouvez tous les liens utiles et les dernières actualités sur la plateforme Pharma Ville Hop en scannant le QR code suivant :





## DON D'ORGANES ET DE TISSUS

### Le prélèvement d'organes et de tissus : chaîne de vie et d'espoir



#### Pour plus d'information > coordination hospitalière des prélèvements d'organes :

- de 8 h à 16 h, jours ouvrables :  
Tél. 05 56 79 61 60
- hors heures ouvrables, week-ends et jours fériés :  
Tél. 05 56 79 56 79  
(standard du CHU)

Le CHU de Bordeaux, centre pilote du réseau Aquitain de prélèvements CORENTAIN, regroupant les hôpitaux autorisés de la région, œuvre avec efficacité et performance dans ce domaine.

Le don d'organes et de tissus est une procédure strictement encadrée par la loi.

Actuellement, trois possibilités peuvent être envisagées :

- le prélèvement d'organes et de tissus dont cornées sur personnes décédées à cœur battant, c'est-à-dire en état de mort encéphalique (1 % des décès) ;
- le prélèvement de cornées sur personne décédée présentant un arrêt cardiorespiratoire persistant ;
- le prélèvement sur personnes décédées après arrêt circulatoire dans le cadre d'un arrêt des thérapeutiques en réanimation (MAASTRICHT 3).

Toute personne décédée est un donneur présumé à moins qu'il ne se soit opposé au don de son vivant principalement par son enregistrement sur le Registre National des Refus (A.B.M. 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine cedex). Dans le cas des mineurs ou d'obstacles médico-légaux, la décision relève des détenteurs de l'autorité.

Respect, bienveillance, bientraitance des proches touchés par la perte d'un être aimé ainsi que la sécurité sanitaire des futurs greffés sont notre priorité.

## ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

La sécurité des soins est notre préoccupation première. Cependant malgré l'attention et le professionnalisme de nos équipes, un événement indésirable peut se produire lors d'une prise en charge. Si vous pensez identifier une situation susceptible de mettre en jeu la sécurité des soins, nous vous invitons en première intention à en parler avec l'équipe soignante.

Vous avez également la possibilité de déclarer une situation à risque sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>

# LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

## SES MISSIONS

- **Conforter et/ou rétablir** par la médiation et la pré-médiation la relation du patient (et de son entourage) avec les équipes soignantes et l'institution.
- **Examiner** toutes les réclamations formulées par les patients ou leurs proches et y apporter une réponse individualisée.
- **Assister, orienter, informer** les patients et leurs proches qui s'estiment victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement (médicale ou non) et leur **indiquer** le cas échéant les voies de conciliation et de recours dont elles disposent.
- **Participer** à l'élaboration de la politique qualité et sécurité des soins et **se saisir** de tout sujet y afférant.
- **Promouvoir le partenariat** patient.
- **Élaborer** un projet exprimant les attentes et propositions des usagers après consultation de leurs représentants et associations de bénévoles.



## SES MODES D'INTERVENTION

Si un usager n'est pas satisfait de sa prise en charge, il peut :

- **Exprimer ses griefs oralement** auprès d'un membre du service (phase de pré-médiation).
- **Adresser une réclamation écrite aux membres de la Commission des Usagers** qui enclenchent la procédure d'instruction.
- **Requérir directement l'intervention du médiateur médical ou non médical.**

## SA COMPOSITION

### PRÉSIDENTE

**Barbara Robert**, Coordonnatrice générale des soins et Directrice des relations avec les usagers

### VICE-PRESIDENT

**Claude-Michel Laurent**, Représentant des usagers

### REPRESENTANTS DES USAGERS

**Claude-Michel Laurent**, Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (ADMD)

[claudemichel.laurent2@gmail.com](mailto:claudemichel.laurent2@gmail.com)

**Marie Laurent-Daspas**, Ligue contre le Cancer

[marie.laurentdaspas@ligue-cancer.net](mailto:marie.laurentdaspas@ligue-cancer.net)

### SUPPLÉANTS

**Eric Barbezat**, APF France Handicap

[eric.barbezat@apf.asso.fr](mailto:eric.barbezat@apf.asso.fr)

**Bernard Briot**, Union départementale des Associations Familiales de la Gironde (UDAF)

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

### MÉDIATEUR MÉDECIN

**Dr Muriel Rainfray**

### SUPPLÉANTE

**Dr Véronique Gilleron**

### MÉDIATEUR NON MÉDECIN

**Delphine Beaugrand**, Cadre de santé

### SUPPLÉANTE

**Marie-Pierre Rodriguez**, Cadre de santé

### DIRECTEUR QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

**Valérie Altuzarra**

**Sont également invités permanents des représentants :** de la direction des affaires juridiques et éthiques, des admissions, du personnel paramédical, du service social et des associations

## Contacts

Direction générale du CHU de Bordeaux

Direction des usagers

12 rue Dubernat, 33400 Talence

[cdu@chu-bordeaux.fr](mailto:cdu@chu-bordeaux.fr)



# LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

## J'exprime par écrit mes volontés pour ma fin de vie

**Leur rédaction n'est pas une obligation, c'est un droit qui vous est donné par la loi.**

### Des directives anticipées, pour quoi faire ?

En tant que personne majeure, il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés sur les décisions médicales à prendre au cas où vous seriez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, il est important d'y réfléchir.

Elles remplaceront votre parole si cela devenait impossible.

### Quelle est la forme des directives anticipées ?

Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées. Elles doivent comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance.

Elles peuvent être écrites sur papier libre, mais il est recommandé d'utiliser le formulaire proposé par le CHU qui garantit que l'expression de la volonté répond aux conditions de validité prévues par les textes.

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire, vos directives anticipées peuvent être rédigées à votre place. Le document n'est cependant valide que si deux témoins attestent par écrit, que ce document est bien l'expression libre et éclairée de votre volonté. L'un des deux peut être votre personne de confiance.

### Quand rédiger ses directives anticipées ?

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 œuvre ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes.

Deux modèles sont proposés par le CHU, selon que vous soyez actuellement bien portant ou atteint d'une grave maladie.

### Avec qui en parler ?

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Vous pouvez également en parler avec votre personne de confiance, personne qui est en mesure de témoigner de vos volontés, avec d'autres professionnels de santé, avec des associations ou avec des proches en qui vous avez confiance.

Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.

### Quelle est la portée des directives anticipées dans la décision médicale ?

Si des directives anticipées sont rédigées, le médecin doit les appliquer. Leur contenu prime alors sur les avis et témoignages.

Le médecin ne peut refuser de les appliquer que dans deux situations : en cas d'urgence vitale, le temps d'évaluer la situation et lorsque les directives anticipées lui apparaissent inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Dans ce dernier cas, il ne peut refuser de les appliquer qu'après avoir consulté l'équipe médicale et un confrère indépendant et avoir recueilli le témoignage de la personne de confiance si elle a été désignée ou à défaut celui de la famille ou des proches. Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité de l'équipe médicale et soignante.

### Où conserver ses directives anticipées ?

Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur

lieu de conservation. Ainsi, le jour venu, le médecin qui vous accompagnera lors de la fin de votre vie saura où trouver vos directives afin de les mettre en œuvre.

Il est recommandé de les confier au médecin du CHU qui les conservera dans votre dossier médical. À votre entrée à l'hôpital ou au cours de votre séjour, il vous sera demandé si vous en avez rédigé et le cas échéant où elles sont conservées.

Vous pouvez les déposer dans Mon espace santé - Vous avez la main sur votre santé :

<https://www.monespacesante.fr>

### Puis-je changer d'avis ?

Bien qu'elles soient valables sans limite de temps, vos directives anticipées peuvent être modifiées totalement ou partiellement, voire annulées à tout moment et sans formalité.



Pour accéder au formulaire, flashez ce QR code.

### Références

- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Loi Léonetti du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie
- Loi Léonetti-Claeys du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie
  - décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie
  - décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles
- Document relatif à la rédaction des directives anticipées de l'HAS publié en octobre 2015

### Pour en savoir plus

**Le ministère des affaires sociales et de la santé**

<http://social-sante.gouv.fr/grands-dossiers/findevie/ameliorer-la-fin-de-vie-en-france/>

**La Haute Autorité de Santé (HAS)**

[www.has-sante.fr/portail/jcms/fr/les-directives-anticipees-concernant-les-situations-de-fin-de-vie](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/fr/les-directives-anticipees-concernant-les-situations-de-fin-de-vie)

Rédacteurs : Direction des affaires juridiques et éthiques, Direction qualité et gestion des risques

VOTRE

Pensez à donner  
à votre hôpital

don.chu-bordeaux.fr



# SOUTIEN NOUS VA DROIT AU

## Comment faire UN DON ?

Vous souhaitez aider votre hôpital ?  
3 possibilités s'offrent à vous :

### En ligne

Rien de plus simple, vous pouvez  
faire un don en ligne sur notre site sécurisé :  
**don.chu-bordeaux.fr**

Accès direct en flashant ce qr-code



### Par chèque

Pour régler par chèque

- Remplissez votre chèque à l'ordre du **CHU de Bordeaux - Trésor Public**
- Complétez et détachez le bulletin de don par chèque ci-contre
- Envoyez votre chèque et le bulletin de don à l'adresse suivante :  
**CHU de Bordeaux - Direction Groupe hospitalier Sud - Régie mécénat - Avenue de Magellan - 33604 Pessac Cedex**

### Par virement

Pour effectuer un virement, merci de nous contacter par email à l'adresse **mecanat@chu-bordeaux.fr** afin que l'on vous donne la marche à suivre.

Vos avantages  
fiscaux

#### > Vous êtes un particulier

Vous recevrez un reçu fiscal vous permettant de réduire votre impôt sur le revenu de 66 % du montant de votre don, dans la limite de 20 % de votre revenu imposable. Ainsi, votre don ne vous coûte en réalité que le tiers de son montant. **Exemple : votre don de 50 euros vous coûtera réellement 17 euros.**

#### > Vous êtes une entreprise

Vous recevrez un reçu fiscal vous permettant de réduire votre impôt sur les sociétés de 60 % du montant de votre don, dans la limite de 20000 euros ou de 0,5 % de votre chiffre d'affaires.

## Bulletin DE DON PAR CHÈQUE

Je souhaite donner pour :

- ☐ Un projet choisi par le CHU, en fonction des priorités
- ☐ Améliorer le confort de nos patients et l'accueil des familles
- ☐ Optimiser les conditions de travail des professionnels et la transformation écologique de l'hôpital
- ☐ Développer des projets d'innovation et acquérir des équipements de pointe
- ☐ Inviter la culture à l'hôpital (expositions, concerts...)
- ☐ Un projet ou un service spécifique, je le précise ici :

Voici le montant de mon don :



Je suis :

- ☐ un particulier / ☐ une entreprise / ☐ une association

Nom .....

Prénom .....

( Nom de l'organisme .....

Numéro SIREN .....

Adresse .....

Code postal / ville .....

Téléphone .....

Email .....

- ☐ Je souhaite que mon don reste anonyme
- ☐ Je ne souhaite pas recevoir la newsletter trimestrielle du mécénat du CHU de Bordeaux

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé et sécurisé par le CHU de Bordeaux. Elles sont destinées à la Direction du mécénat et aux tiers mandatés par le CHU à des fins de gestion interne, pour répondre à vos demandes et faire appel à votre générosité. Vos données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités précitées et pour l'envoi de votre reçu fiscal. Ces données peuvent faire l'objet d'un échange à des tiers du secteur caritatif. Vous pouvez vous y opposer en cochant la case ci-contre ☐ Conformément à la loi « informatique et libertés » et à la réglementation européenne, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel ou y accéder pour leur rectification, limitation ou effacement, en contactant le CHU de Bordeaux - Direction du mécénat - 12 rue Dubernat - 33400 Talence.



# Le site internet du CHU de Bordeaux facilite votre séjour

[www.chu-bordeaux.fr](http://www.chu-bordeaux.fr)

Recherchez dans  
l'offre de soins :

- ✓ un médecin
- ✓ un service
- ✓ une consultation...

Vous souhaitez :

- ✓ régler une facture en ligne
- ✓ suivre les actualités
- ✓ préparer votre venue ...

VOTRE RDV  
EN LIGNE



Votre rendez-vous en ligne  
en quelques clics

- ✓ directement  
<https://rendez-vous.chu-bordeaux.fr>
- ✓ ou via un formulaire  
<https://chu-bordeaux.fr/Espace-rendez-vous-en-ligne>

Contactez directement  
un service depuis votre  
smartphone

## Suivez-nous aussi sur les réseaux sociaux

     @CHUBordeaux



n° de standard unique  
**05 56 79 56 79**

n° d'appel patient  
**05 24 57 56 77**  
Prix d'un appel local