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 joint à ce livret 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
Le courrier ........................................................................................................................ 13
Les repas ............................................................................................................................ 14
L’accueil de vos proches .................................................................................................... 14
Le service social ................................................................................................................ 15
Interprétariat ....................................................................................................................... 15
Accueil des personnes malentendantes ............................................................................. 15
Espace de Rencontres et d’Information (ERI) ................................................................... 16
Cultes ................................................................................................................................... 16
Associations ....................................................................................................................... 17
Culture à l’hôpital .............................................................................................................. 17

VOTRE SÉJOUR : LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION
Points presse, restauration, cadeaux................................................................................... 18
Banque .................................................................................................................................. 18

VOTRE SORTIE
Les formalités de sortie....................................................................................................... 19
Les modes de transport ..................................................................................................... 19

VOS DROITS, VOS DEVOIRS
Les droits de la personne malade ..................................................................................... 20
Charte de la personne hospitalisée .................................................................................. 21
Règlement intérieur .......................................................................................................... 22
Pour faire valoir ses droits ............................................................................................... 22
Les directives anticipées ................................................................................................... 22
Protection des données à caractère personnel ............................................................... 23
Information du patient et accès au dossier médical ......................................................... 24
Vos devoirs ....................................................................................................................... 24

LES MESURES DE SÉCURITÉ
Tabac .................................................................................................................................. 25
Sécurité incendie .............................................................................................................. 25

LA DÉMARCHE D’AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS
Une démarche d'amélioration continue .......................................................................... 26
La participation à votre prise en charge ........................................................................... 27
Votre avis nous intéresse ................................................................................................. 27
La mesure et le suivi de la qualité des soins .................................................................... 28
La douleur peut être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée ................................. 28
Lutte contre les infections associées aux soins ............................................................... 28
Don d’organes et de tissus, don de corps ......................................................................... 29

“FAITES UN DON ” ........................................................................................................ 30
QUESTIONNAIRE DE SORTIE ....................................................................................... 31
Le CHU de Bordeaux, c’est…

2 671 lits et 396 places*

Groupe hospitalier Pellegrin
1 257 lits + 194 places*

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

Groupe hospitalier Sud
(Haut-Lévêque, Xavier Arnozan et Lormont)
1 123 lits + 137 places*

*Structures accueillant des patients pour – de 24h en séances (hôpital de jour, ambulatoire…)

Chiffres 2019

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

Le CHU : 1er employeur de la région Nouvelle-Aquitaine

> 14 203 professionnels rémunérés par mois

Personnel médical
1 522 | 10,7%
Dont 479 hospitalo-universitaires, 769 praticiens hospitaliers, 274 attachés

Personnel soignant, éducatif et enseignant
8 196 | 57,7%
Dont 3 639 infirmiers et infirmières spécialisés et puéricultrices, 2 444 aides-soignants et 294 auxiliaires de puéricultrices.

Personnel médical-technique
781 | 5,5%

Personnel administratif
1 216 | 8,6%

Personnel technique et ouvrier
1 692 | 11,6%

Internes
792 | 5,6%

Chaque jour au CHU

2 892 nouveaux patients pris en charge dont :

352 entrées pour une hospitalisation
488 séjours -24h (ambulatoire, séances)
1 689 consultations
362 passages aux urgences

220 interventions en bloc opératoire

16 naissances
9 191 seringues
7 655 repas servis
12,4 tonnes de linge traitées

Chiffres 2019
Comment se rendre sur nos groupes hospitaliers ?

Le CHU de Bordeaux est engagé dans une démarche de développement durable. Retrouvez ci-dessous les différents accès en transports en commun.

Groupe hospitalier Pellegrin
Place Amélie Raba-Léon 33076 Bordeaux cedex
1 Tramway : Ligne A > arrêt : "Hôpital Pellegrin" ou "Saint-Augustin"
2 Bus : Lianes 8, 11, Citéis 41 > arrêt : "Hôpital Pellegrin (entrée Est)"
V Vcub > stations : "Hôpital Pellegrin" ou "Bordeaux II"

Groupe hospitalier Sud
Hôpital Haut-Lévêque
Avenue de Magellan 33604 Pessac cedex
1 Tramway : Ligne B > arrêt : "Hôpital Haut-Lévêque" ou "Bergonié"
2 Bus : Ligne 24, Corol 36, 39, Citéis 44 > arrêt : "Hôpital Haut-Lévêque"
V Vcub > station : "Hôpital Haut-Lévêque"

Hôpital Xavier Arnozan
Avenue du Haut-Lévêque 33604 Pessac cedex
1 Tramway : Ligne B > arrêt : "France Alouette"
2 Bus : Lianes 4 > arrêt : "Xavier Arnozan" ou "Bois Fleuri"
Corol 36, 39, Citéis 44 > arrêt : "France Alouette"
V Vcub > station : "France Alouette"

EHPAD Lormont
Rue Pierre Mendès France 33310 Lormont
1 Tramway : Ligne A > arrêt : "Lauriers"
2 Bus : Corol 32 > arrêt : "Bois Fleuri" ou "Lauriers"
Citéis 40 > arrêt : "Lauriers"
V Vcub > station : "Lauriers"

Groupe hospitalier Saint-André
Hôpital Saint-André
1, rue Jean Burguet 33075 Bordeaux cedex
1 Tramway : Ligne A > arrêt : "Palais de Justice" ou "Hôtel de ville"
Ligne B > arrêt : "Musée d’Aquitaine"
2 Bus : Lianes 1, 5, 15, Ligne 24 > arrêt : "République" (cours d’Albret)
Ligne 16 > arrêt : "Musée d’Aquitaine" ou "Place Sainte-Eulalie"
Lignes 4 > arrêts : "Hôpital Saint-André" ou "Palais de Justice"
Lignes 12 > arrêt : "Palais de Justice"
V Vcub > stations : "République" ou "Place Sainte-Eulalie"

Centre Jean Abadie
89, rue des Sablières 33000 Bordeaux
1 Tramway : Ligne B > arrêt : "Bergonié"
2 Bus : Lianes 5 > arrêt : "Kergomard" ou "Place Sainte-Eulalie"
Ligne 26 > arrêt : "Bergonié"
V Vcub > station : "Bergonié"

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.
Groupe hospitalier Pellegrin : stationnement payant.

Site internet du CHU de Bordeaux
Retrouvez les plans de chaque hôpital et les accès : www.chu-bordeaux.fr
BIEN PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

LES FORMALITÉS D’ADMISSIONS

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, un document d’identité avec photo est nécessaire afin de vérifier l’exactitude des informations enregistrées (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.
  Pour sécuriser votre identification et vos soins tout au long de votre séjour, un bracelet d’identification vous sera proposé.

- **Couverture sociale**
  - Une carte vitale à jour de droits pour les assurés auprès d’un régime d’assurance français
  - Un formulaire S2 pour les soins programmés ou la carte européenne de sécurité sociale si vous êtes ressortissant étranger hors cas cité ci-dessus.
  - En cas d’Affection Longue Durée (ALD) : le ticket modérateur des frais d’hospitalisation
  - En cas d’Accident de Travail (AT) : la carte d’indemnisation de l’activité libérale d’un médecin

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 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

Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits

En général, la sécurité sociale prend en charge à 80 % vos frais d’hospitalisation. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 % (suites d’accident du travail, affection de longue durée ou “ ALD”, séjours maternité, intervention chirurgicale avec acte “exonérant”).

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l’assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementées :
- le forfait journalier (20€) 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 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.

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 consulter le guide de la tarification :
www.chu-bordeaux.fr > rubrique : Publication légale

Les Frais d’hospitalisation

Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits

En général, la sécurité sociale prend en charge à 80 % vos frais d’hospitalisation. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 % (suites d’accident du travail, affection de longue durée ou “ ALD”, séjours maternité, intervention chirurgicale avec acte “exonérant”).

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l’assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementées :
- le forfait journalier (20€) 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 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.

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 consulter le guide de la tarification :
www.chu-bordeaux.fr > rubrique : Publication légale

Les Frais d’hospitalisation

Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits

En général, la sécurité sociale prend en charge à 80 % vos frais d’hospitalisation. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 % (suites d’accident du travail, affection de longue durée ou “ ALD”, séjours maternité, intervention chirurgicale avec acte “exonérant”).

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l’assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementées :
- le forfait journalier (20€) 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 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.

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 consulter le guide de la tarification :
www.chu-bordeaux.fr > rubrique : Publication légale
LES DÉPÔTS DE BIENS ET DE VALEURS

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

Les objets sont conservés sous votre responsabilité.

Vous pouvez demander au cadre de votre service d’organiser le dépôt des valeurs (uniquement bijoux, sommes d’argent, cartes bancaires, chéquiers) dans les coffres de l’établissement.

Vous recevrez un inventaire correspondant à ce dépôt. Vos objets 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 mandat exprès lui donnant pouvoir, de la pièce d’identité du mandataire et du mandat pour se voir remettre les effets.

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 9h à 16h

- **Groupe hospitalier Pellegrin**
  Régie Tripode
  Régie Centre François-Xavier Michelet
  Place Amélie Raba-Léon 33076 Bordeaux cedex
  du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30,
  le samedi de 9h30 à 12h30

- **Hôpital Haut-Lévêque**
  Régie hôpital cardiologique
  Avenue de Magellan 33604 Pessac cedex
  du lundi au vendredi de 8h30 à 16 h30

- **Hôpital Xavier Arnozan**
  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 de 9h-12h30 / 13h30-17h30, le samedi de 9h30 à 12h30

- **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 : math.lapelouse@orange.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
> rubrique : Patient et proches

EFFETS PERSONNELS

N’oubliez pas de vous munir de votre pyjama, chemise de nuit, serviettes, trousse de toilette et tous les effets que vous jugerez nécessaires.

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 transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé. Si vous amenez vos médicaments à l’hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service.
Les points de vente AKLIA sur le CHU de Bordeaux :

- **Groupe hospitalier Sud, hôpital cardiologique** (en face des admissions)
  - Du lundi au vendredi de 11 h à 19 h
  - Samedi, dimanche et jours fériés de 13 h 30 à 18 h

- **Groupe hospitalier Pellegrin**
  - **Tripode,** dans le hall d’accueil
  - Du lundi au vendredi de 11 h 00 à 19 h
  - Samedi, dimanche et jours fériés de 13 h 30 à 19 h
  - **Centre François-Xavier Michelet,** à côté de l’accueil
  - Du lundi au vendredi de 15 h à 17 h (en dehors de ces horaires se rendre au corner AKLIA du Tripode)

- **Groupe hospitalier Saint André** (à côté de l’accueil, en face des admissions)
  - Lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 10 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h
  - Mardi de 10 h 30 à 12 h et de 15 h à 18 h
  - Samedi, dimanche et jours fériés de 10 h 30 à 12 h et de 14 h à 18 h
  - **Centre Jean Abadie** : mardi de 13 h à 14 h 30

Pour joindre le corner AKLIA de la chambre, composer le 40

**Les prestations**

**Multimédia**

Un forfait tout inclus (ou à la carte) est proposé : Télévision + Internet + Téléphone

**E-shop**

C’est un service qui vous permet de commander via votre téléviseur et recevoir des produits (boissons, produits d’hygiène…) en chambre. Ce service est disponible pendant les heures d’ouverture des accueils*.

**Les services**

Pour préparer votre séjour, plusieurs offres :

- **Le portail paiement** :
  - Le Portail de Paiement, accessible sur internet, permet l’achat des prestations multimédia AKLIA 24h/24h
  - Le paiement est sécurisé
  - **URL :** https://chu-bordeaux.akliagroupe.com/fr
  - Les achat d’offres multimédia peuvent être effectués avant l’hospitalisation

- **Les bornes de paiement** sont accessibles 24h/24 pour souscrire aux services :
  - **Groupe hospitalier Pellegrin** : 2 bornes situées dans le hall d’entrée du Tripode et dans le hall du centre Français-Xavier Michelet
  - **Hôpital Saint-André** :
    - une borne située dans le hall d’entrée
    - **Hôpital Haut-Lévêque** :
      - une borne située dans le hall du centre médico-chirurgical Magellan

**Souscription d’une prestation TV via l’auto-enrôlement** : depuis le téléviseur en chambre, vous pouvez souscrire à la prestation TV pour 24h, votre règlement devra être effectué dans les 24h auprès des accueils*.

**Les tarifs**

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

---

**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.

---

**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 vaguemestre de l’hôpital.
Les repas

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

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 médicinales.

Le service restauration assure la qualité sanitaire des repas servis.

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

- de respecter les heures de visite proposées par le service (consultez la fiche d’accueil du service. Les heures de visite ne peuvent excéder 20h30)
- de quitter la chambre lors des soins
- de ne pas faire de bruit dans les services
- de ne pas apporter de plantes en pots ni de fleurs
- de ne pas apporter de boissons alcoolisées.

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. Ces titres ne sont délivrés que sur autorisation écrite du médecin et/ou du cadre de santé du service.

Le coût de ces prestations (lit accompagnant et/ou repas) est à votre charge.

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

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 soignantes.

Les personnes malentendantes 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

Le salon des patients et des familles sur le site de l’Hôpital Saint-André permet aux patients et à l’entourage de bénéficier d’un espace d’attente aménagé et équipé.

Le local est également accessible aux associations de patients pour organiser des séances d’information relatives à leurs activités, manifestations artistiques...

Ouverture du salon, de 10 h à 18 h du lundi au vendredi (18 places).
ASSOCIATIONS

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".

La Médiathèque


Pour toute question : 07 82 40 39 69
mediatheque@chu-bordeaux.fr

Les Blouses roses

Par leurs actions, les bénévoles de cette association participent à rompre l’isolement et à agrémenter le séjour des patients en proposant des activités (ludiques et créatives) et des animations sur l’ensemble du CHU de Bordeaux (notamment : Hôpital des Enfants, cardiologie, gériatrie...).

Association Radio CHU

Depuis votre chambre, vous pouvez écouter gratuitement Radio CHU sur la chaîne 4 du téléviseur. Même si vous n’avez pas souscrit à une offre TV.
VOTRE SEJOUR : LES SERVICES A 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

BANQUE
Groupe hospitalier Pellegrin - Hall du Tripode
Distributeur automatique de billets situé à proximité de l'accueil

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 de santé concernés,
- de l'organisation de la sortie (formalités administratives, moyens de transport...)

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons 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 ne peut être confié à des amis, famille ou ambulanciers que 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 et vous éviter de devoir le compléter après votre séjour. Il est également possible d'établir un nouveau dossier dans le cadre d'une prochaine convocation, si celle-ci est déjà fixée. 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.

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

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 kilométriques 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.
La loi du 4 mars 2002 renforce les droits des malades sur de nombreux points.

Vos droits, vos devoirs
Les droits de la personne malade

Le droit du patient à l’information

Elle rappelle l’obligation pour les professionnels 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.

Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient. 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) titulaire(s) 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 lors de la prise de décision médicale. En l’absence de directives anticipées, cette personne sera consultée en priorité pour exprimer votre volonté, si un jour vous êtes privé de la vôtre.

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.

Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Le respect de la vie privée

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne et respecté à l’établissement.

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.

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.


La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l’accueil qu’elle reçoit. 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.

La personne hospitalisée peut se faire assister par une personne de confiance et peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

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 (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 reçoit. 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.

La personne hospitalisée peut se faire assister par une personne de confiance.

La personne hospitalisée peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

La personne hospitalisée peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

La personne hospitalisée peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

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


CHU DE BORDEAUX - LIVRET D'ACCUEIL
Règlement intérieur
Le règlement intérieur est disponible sur le site internet du CHU
www.chu-bordeaux.fr, rubrique , Patient et proches > hospitalisation

POUR FAIRE VALOIR SES DROITS
Si vous souhaitez exprimer les difficultés rencontrées au cours de votre séjour ou exprimer votre opinion :
Vous pouvez vous adresser à la commission des usagers qui a pour missions :
- de veiller à l'amélioration continue de la qualité de votre prise en charge dans tous ses aspects ;
- de recueillir, d'instruire et de statuer sur vos réclamations, voire si vous le souhaitez ou si elle l'estime nécessaire de vous rencontrer pour vous entendre.
Cette commission, présidée par un membre élu, est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non-médicaux.

Pour la contacter, vous pouvez :

- appeler le 05 57 82 12 27
- écrire un courrier à :
  Monsieur le Président de la CDU
  Direction des usagers
  Direction générale du CHU de Bordeaux
  12 rue Dubernat, 33404 Talence cedex
  ou par mail : cdu@chu-bordeaux.fr

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
Les directives anticipées permettent à une personne majeure de faire connaître à l'avance sa volonté pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté concernant sa fin de vie, en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Pour être valables, ces directives anticipées doivent respecter quelques conditions :

- Elles restent modifiables et révocables à tout moment.
- Elles peuvent être conservées par la personne concernée elle-même, par un membre de sa famille, ou la personne de confiance ou bien intégrées dans un dossier médical de ville ou de l'hôpital.

Bien entendu, à son entrée à l'hôpital ou au cours de son séjour, le patient devra indiquer au médecin leur existence et le cas échéant leur détenteur. Cette information sera portée dans le dossier médical hospitalier.

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein du CHU de Bordeaux. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le CHU de Bordeaux s'engage à garantir la confidentialité de ces données.

Vous êtes dans un Centre Hospitalier Universitaire (CHU) et la recherche fait aussi partie de ses missions. En dehors des cas prévus par la réglementation qui nécessitent un consentement exprès de votre part (recherches biomédicales), les informations recueillies pourront être utilisées dans le cadre d'études à visée statistique, d'évaluation ou épidémiologique par les professionnels de l'hôpital, y compris ceux qui ne vous suivent pas.

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

Direction de la qualité et de la gestion des risques
Direction générale du CHU de Bordeaux
12 rue Dubernat 33404 Talence cedex
Mail : dpo@chu-bordeaux.fr

Pour joindre la CNIL :
Commission nationale informatique et des libertés
21, rue Saint-Guillaume 75340 Paris cedex 07
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.
INFORMATION DU PATIENT ET 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 prévu dans le code de la santé publique. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l’ensemble 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. L’envoi de copie est facturé.

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

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).

INFORMATION SURÊTÉ

- 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 prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge au bloc opératoire 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 signalisation des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l’ensemble de l’établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

LA DÉMARCHE D’AMÉLIORATION CONTINUE

Les résultats des indicateurs mis à disposition du public sont publiés chaque année sur les sites internet de la Haute Autorité de santé, de l’agence technique de l’information sur l’hospitalisation ou du ministère chargé de la santé. Dès l’entrée dans l’établissement de santé, les usagers peuvent prendre connaissance des résultats de ces indicateurs. Ils sont diffusés à minima par : un affichage dans les principaux lieux de passage, notamment les lieux d’accueil, l’insertion d’un feuillet dans le livret d’accueil ou la remise au patient d’un document dédié, ou la mise en ligne sur le site internet de l’établissement de santé, s’il dispose d’un site.

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.

Les résultats des indicateurs mis à disposition du public sont publiés chaque année sur les sites internet de la Haute Autorité de santé, de l’agence technique de l’information sur l’hospitalisation ou du ministère chargé de la santé. Dès l’entrée dans l’établissement de santé, les usagers peuvent prendre connaissance des résultats de ces indicateurs. Ils sont diffusés à minima par : un affichage dans les principaux lieux de passage, notamment les lieux d’accueil, l’insertion d’un feuillet dans le livret d’accueil ou la remise au patient d’un document dédié, ou la mise en ligne sur le site internet de l’établissement de santé, s’il dispose d’un site.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge au CHU :

- Un questionnaire de sortie est à votre disposition dans ce livret d’accueil. Vous pouvez le remettre aux professionnels de santé lors de votre hospitalisation.

- Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être sollicité(e) par mail pour donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Pour recevoir ce questionnaire, merci de transmettre votre adresse mail au bureau des admissions lors des formalités d’entrée.
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 de qualité et de sécurité des soins et de la certification sont disponibles sur le site national Scope Santé.

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.

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. Au niveau national, l’Aquitaine se place en tête des prélèvements.

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 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 est un donneur potentiel 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, incapables majeurs ou d’obstacles médico-légaux, la décision relève des détenteurs de l’autorité.

Respect, bienveillance, bientraitance des proches touchés ainsi que la sécurité sanitaire des futurs greffés sont notre priorité.

Pour plus d’information > coordination hospitalière des prélèvements d’organes :
- de 8h à 16h, 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)
Madame, Monsieur,

Nous espérons que votre séjour a répondu à votre attente, tant dans le domaine des soins que dans celui de l'hôtellerie. Votre opinion est précieuse pour améliorer la qualité des prestations que nous vous offrons.

Nous vous remercions par avance de prendre quelques instants pour répondre à ces questions et de remettre ce questionnaire au personnel soignant.

Nous vous souhaitons un complet rétablissement et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sentiments les meilleurs.

La direction

Merci de remettre ce questionnaire au personnel du service.

Vous êtes nombreux à exprimer votre reconnaissance, votre satisfaction pour le CHU de Bordeaux, mais aussi à vous interroger "Comment faire pour aider le service et remercier les équipes ?".

Soutenir les efforts de ses équipes en faisant un don est une manière de rendre cette reconnaissance utile.

Grâce à vos dons, vous contribuez au développement du CHU de Bordeaux et devenez un acteur engagé pour un hôpital à la fois humain, performant et innovant.

Votre don contribuera à :

- améliorer le confort de nos patients et l’accueil de leurs familles
- optimiser les conditions de travail de nos équipes
- acquérir des équipements de pointe
- renforcer les actions culturelles à l’hôpital

Pour faire un don demandez le formulaire spécifique dans le service ou rendez-vous sur le site internet du CHU : www.chu-bordeaux.fr

Direction du mécénat : Frédérique Albertoni
mecenat@chu-bordeaux.fr - Tél. 06 10 17 14 20

Tampon de l’unité de soins

Merci de remettre ce questionnaire au personnel du service.
Informations

Pensez-vous que les informations que vous avez reçues lors de votre arrivée dans le(s) service(s) de soins (service des urgences exclu) étaient... ?

- Excellent
- Bon
- Très mauvais

Pensez-vous que les informations que vous avez reçues lors de votre séjour dans le(s) service(s) de soins (service des urgences exclu) étaient... ?

- Excellent
- Bon
- Très mauvais

Pensez-vous que les informations relatives à votre sortie (traitement que vous avez reçues dans le(s) service(s) de soins (service des urgences exclu) étaient... ?

- Excellent
- Bon
- Très mauvais

Pensez-vous que la signalétique de l'hôpital vous permet de bien vous orienter ?

- Certainement
- Peut-être
- Certainement pas

Conditions de séjour

Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient... ?

- Excellent
- Bon
- Très mauvais

Ressenti global

Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?

- Certainement
- Peut-être
- Certainement pas

Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière... ?

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Mauvais
- Très mauvais

Si vous avez bénéficié des prestations multimédia (télévision, téléphone, Wifi) diriez-vous qu'elles étaient...

- Très satisfait(e)
- Satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)

Que pensez-vous du confort de votre chambre (literie, sanitaire...)? Diriez-vous qu'il était... ?

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Mauvais
- Très mauvais

Conditions de sortie

Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée par exemple, l'annonce de votre date de sortie, votre destination à la sortie, transport, dossier administratif... ? Diriez-vous qu'elle est... ?

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Mauvais
- Très mauvais

Commentaires libres

__________________________________________________________________________________________________________________________________________

__________________________________________________________________________________________________________________________________________
Le site internet du CHU de Bordeaux facilite votre séjour

www.chu-bordeaux.fr

Vous souhaitez :
✓ régler une facture en ligne
✓ suivre les actualités
✓ préparer votre venue ...

Recherchez dans l’offre de soins :
✓ un médecin
✓ un service
✓ une consultation...

Votre rendez-vous en ligne en quelques clics
✓ directement
✓ ou via un formulaire

Suivez-nous aussi sur les réseaux sociaux
@CHUBordeaux

Contactez directement un service depuis votre smartphone

VOTRE RDV EN LIGNE

n° de standard unique 05 56 79 56 79
n° d'appel patient 05 24 57 56 77
Prix d'un appel local