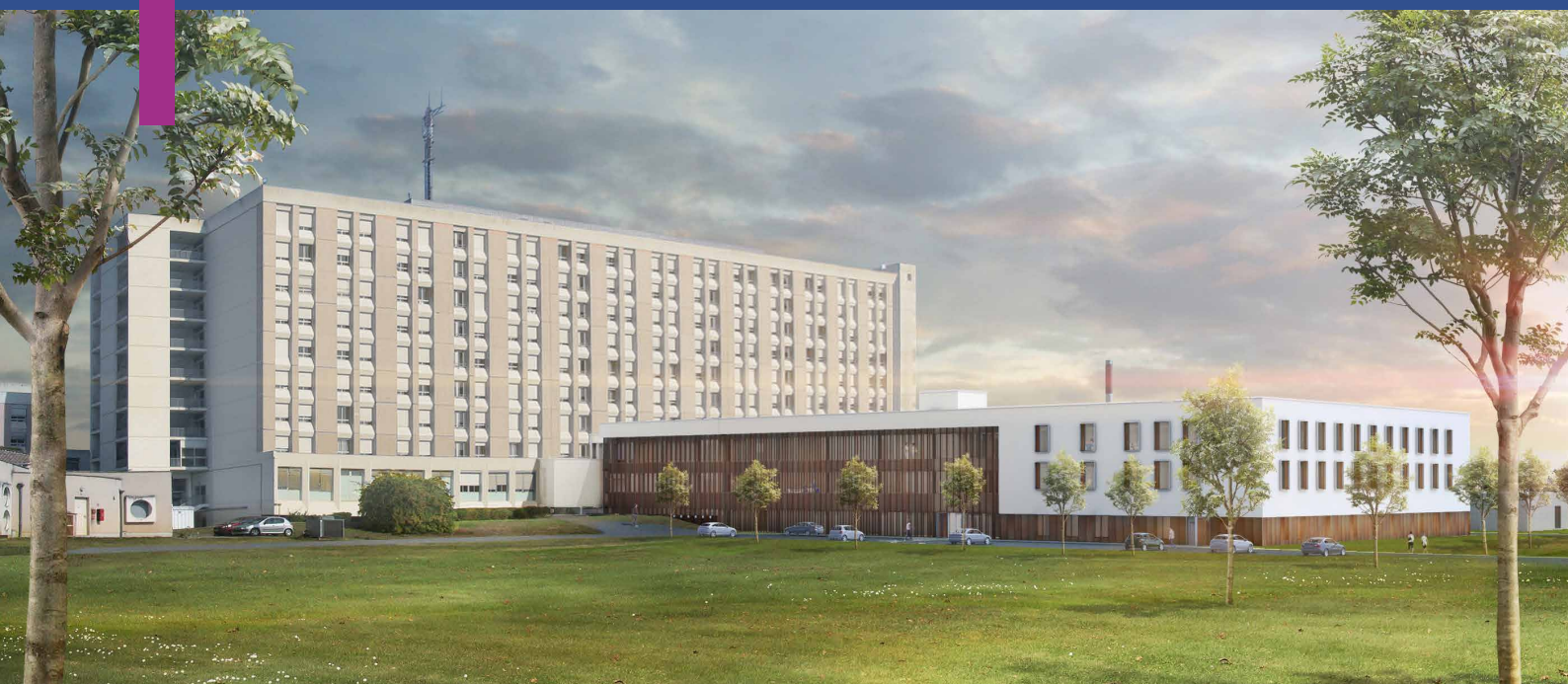


LIVRET D'ACCUEIL

DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE





Des parkings sont à la disposition des visiteurs sur les 3 sites du Centre Hospitalier. Le code de la route est applicable sur les voies intérieures de l'hôpital où la plus grande prudence doit être de rigueur. Merci de respecter la limitation de vitesse ainsi que les sens de circulation indiqués sur les panneaux de signalisation.

Des places sont spécifiquement réservées aux personnes en situation de handicap, aux taxis, aux ambulances ainsi qu'aux véhicules du Centre Hospitalier. Les voies d'accès pompiers doivent rester impérativement dégagées. Il est interdit de stationner le long des voies de circulation. La responsabilité du Centre Hospitalier Agen-Nérac ne saurait être engagée en cas de vol ou de détérioration de véhicule sur les parkings. Pour un stationnement de plus de 24^h, il est recommandé de prévenir le standard.

Bienvenue au Centre Hospitalier Agen-Nérac

Madame, Monsieur,

Vous allez être ou venez d'être admis(e) au Centre Hospitalier Agen-Nérac.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre attention. Vous y trouverez des informations et des conseils pratiques destinés à faciliter votre séjour et à vous familiariser avec l'environnement hospitalier. Nous espérons qu'il permettra de répondre à vos interrogations.

Les équipes médicales, soignantes et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et mettent à votre disposition toutes leurs compétences, leur disponibilité et leur dévouement pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles.

L'établissement public de santé dans lequel vous êtes admis a été pensé pour vous apporter sécurité des soins et confort grâce à des équipements de diagnostic et de traitements performants.

La qualité de votre prise en charge et de l'accueil sont pour nous des préoccupations constantes.

Afin de nous aider à évaluer notre fonctionnement et à mieux cerner vos attentes, nous vous proposons en fin d'hospitalisation de remplir un questionnaire de satisfaction.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un bon rétablissement.

Didier LAFAGE
Directeur

Jean-Marc FAUCHEUX
Président de la Commission Médicale d'Etablissement

Sommaire

- 2** Présentation de l'établissement
- 11** Votre admission
- 14** Votre séjour
- 20** Votre sortie
- 23** La démarche Qualité et la sécurité des soins
- 27** Connaître vos droits et vos devoirs

En annexe

- Tarifs
- Coordonnées des consultations externes
- Contrat d'engagement contre la douleur
- La personne de confiance
- Les directives anticipées
- La Commission des Usagers
- Liste des Associations partenaires
- Les Représentants des Cultes
- Education Thérapeutique du Patient

1. Présentation de l'établissement

 **Le Centre Hospitalier Agen-Nérac** est le premier établissement public de santé du Lot-et-Garonne.

Au service de la santé des usagers et du territoire, il est l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire de Lot-et-Garonne.

Chaque jour, ses professionnels de santé assurent des soins préventifs, éducatifs, curatifs ou palliatifs ainsi que la réalisation d'examens de diagnostic pour les personnes dont l'état de santé le nécessite, sans aucune discrimination : telle est sa mission de service public.

Ses professionnels participent également activement à des missions d'enseignement et de recherche dans le domaine de la santé.

Un ensemble très complet de spécialités médicales et chirurgicales, cohérent avec les besoins du territoire, permet de vous prendre en charge en consultation, en ambulatoire comme en hospitalisation complète.

De par sa taille et du fait de ses missions, le Centre Hospitalier Agen-Nérac est l'hôpital de référence pour les prises en charge :

- › **Accidents Vasculaires Cérébraux (AVC),**
- › **Réanimation,**
- › **Obstétrique** (maternité de niveau IIB),
- › **Pédiatrie-néonatalogie avec soins intensifs,**
- › **Hémodialyse** (centre de dialyse de 29 postes),
- › **Soins palliatifs** (unité territoriale),
- › **Médecine nucléaire** (TEP, gamma-caméras, ostéodensitométrie).



Le Centre Hospitalier Agen-Nérac se compose de 3 sites géographiques pour un total de 768 lits :

Le site de Saint-Esprit à Agen regroupe la majorité des activités de court-séjour (médecine et spécialités médicales, chirurgie et spécialités chirurgicales, gynécologie-obstétrique), un service d'Urgence, un service de Réanimation et des activités de Soins de Suite et Réadaptation (SSR polyvalent, locomoteur, neurologique et gériatrique, SSR cardiologique, SSR nutrition).

En pleine mutation architecturale, il bénéficie d'un nouveau plateau technique pour ses activités d'obstétrique (maternité niveau 2B), de néonatalogie, d'hémodialyse et de chirurgie ambulatoire. Neuf salles d'opération permettent d'assurer les urgences chirurgicales 24h/24 et de déployer des techniques opératoires novatrices. On retrouve sur ce site un plateau d'imagerie médicale et de médecine nucléaire performant, une pharmacie et un laboratoire au service des prises en charge 24h/24, mais aussi les services administratifs, logistiques et techniques.



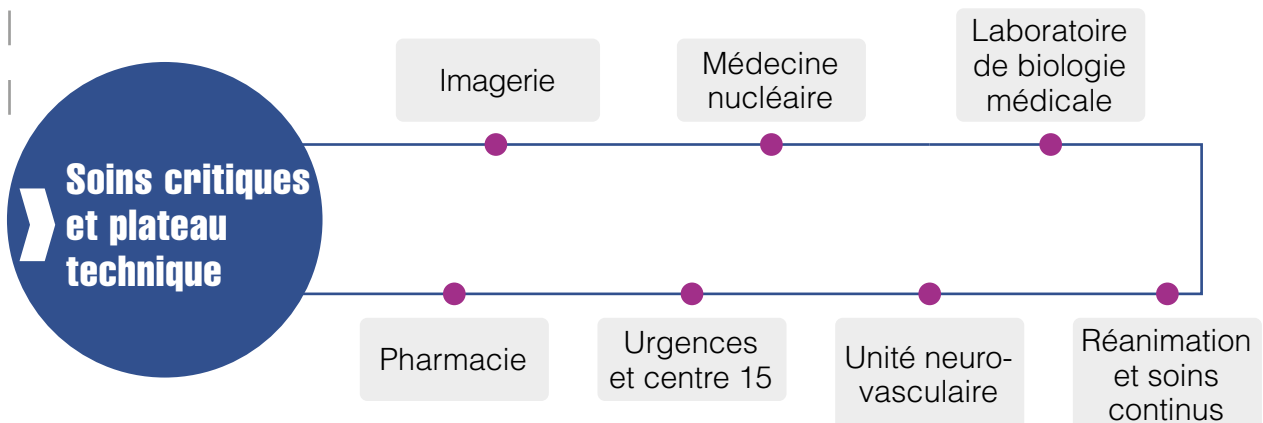
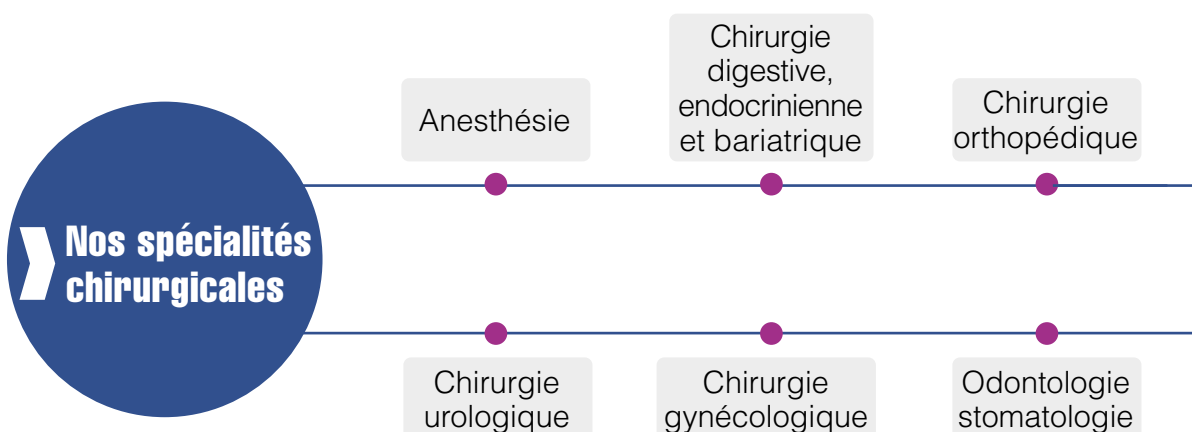
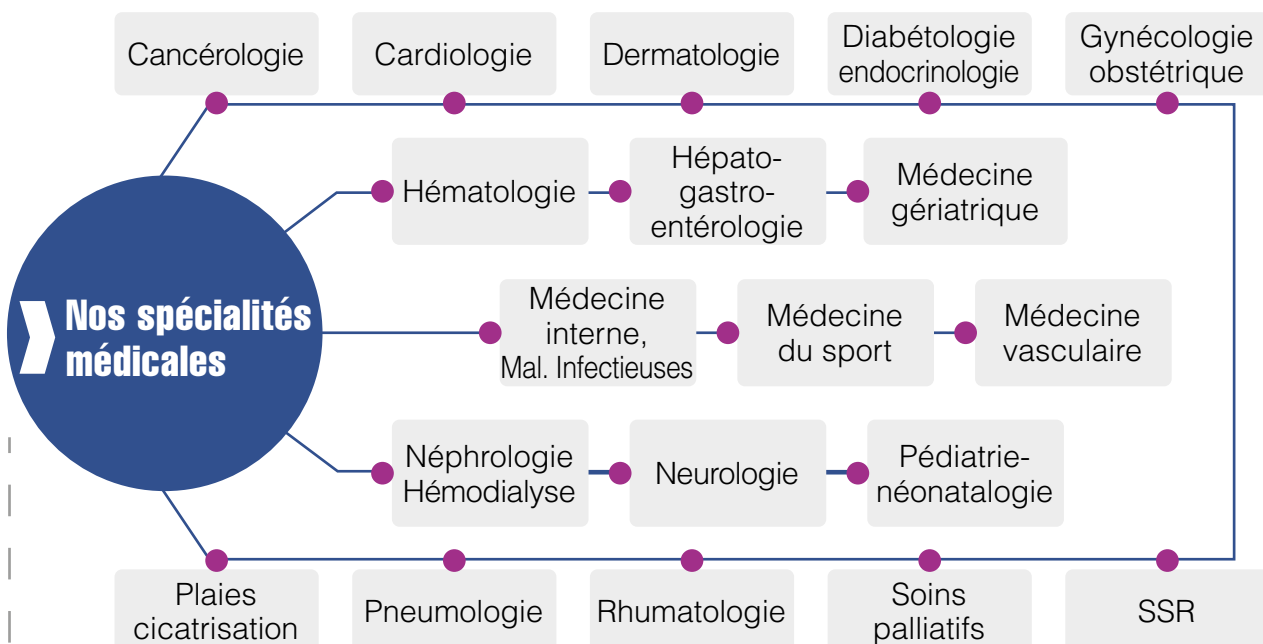
Le site de Nérac propose une offre adaptée au territoire de l'Albret et regroupe des activités de médecine à orientation gériatrique, de Soins de Suite et de Réadaptation ainsi que deux Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) et un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD). On retrouve sur ce site des consultations avancées de plus en plus nombreuses et diversifiées ainsi qu'une antenne du Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR).



Le Centre Gérontologique de Pompeyrie à Agen accueille une Unité de Soins de Longue Durée et un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes.



Le Centre Hospitalier Agen-Nérac gère enfin l'Institut de Formation en Soins Infirmiers, l'Institut de Formation des Auxiliaires de Puériculture, l'Institut de Formation des Aides-Soignants et le Centre d'Action Médico-Sociale Précoce qui a pour missions le dépistage, le diagnostic, le traitement et la rééducation des jeunes enfants de moins de 6 ans en situation de handicap.





■ Urgences – Réanimation

La prise en charge des urgences s'effectue 24h/24 toute l'année. Le service d'accueil des urgences prend en charge toutes les pathologies médico-chirurgicales et psychiatriques de l'adulte et de l'enfant. Près de 40 000 patients y sont accueillis chaque année. Le Centre Hospitalier Agen-Nérac est également le siège du Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU) – Centre 15 et dispose d'un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR).

Le service de Réanimation polyvalente est le seul du département. Depuis le mois d'avril 2021, les services de réanimation et l'Unité de Surveillance Continue sont installés dans de nouveaux locaux disposant d'un plateau technique de pointe permettant une prise en charge optimale de patients ayant une ou plusieurs défaillances viscérales.

■ Mère – Enfant

La maternité de niveau 2B accueille plus de 1200 naissances par an. Elle prend en charge des grossesses pathologiques quel que soit le terme et des nouveau-nés à partir de 31 semaines d'aménorrhée. Un pédiatre présent 24h/24 assure la surveillance des nouveau-nés. Un anesthésiste également présent 24h/24 réalise les anesthésies péridurales.

La maternité a reçu le label « Maternité saine » pour son utilisation exclusive dans tout le pôle Mère-Enfant de cosmétiques et produits d'entretien respectueux de l'environnement. Des ateliers de nesting sont proposés aux parents où sont prodigués des conseils pour une alimentation et un environnement plus sains, en identifiant les produits à risque pour le bébé.

Une équipe médicale et paramédicale spécialisée accueille les enfants de 1 mois à 18 ans dans le service de Pédiatrie et les nouveau-nés de 1 mois dans le service de néonatalogie. Il y a des lits de surveillance continue en Pédiatrie et en néonatalogie. Un hôpital de jour assure des prises en charge en onco-hématologie, réalise des bilans des troubles d'apprentissage, des bilans endocriniens, les troubles du sommeil... Le service propose également des ateliers de portage du bébé et des consultations de lactation.



■ Cancérologie

Le Centre Hospitalier dispose d'une filière cancérologique intégrant le diagnostic et la prise en charge, en hospitalisation complète ou en ambulatoire, des cancers onco-hématologiques, digestifs, pneumologiques, urologiques ainsi que les cancers féminins.

Le patient bénéficie de soins de support dont les objectifs sont d'améliorer la tolérance aux traitements et à la qualité de vie. Ces soins de support peuvent faire appel à des consultations diététiques, psychologiques, de l'onco-esthétique, un accompagnement social, des activités physiques adaptées...
Le Centre Hospitalier dispose d'une Unité territoriale de Soins de Support et d'Accompagnement, d'une Equipe Mobile de Soins Palliatifs et d'une Unité de Traitement de la Douleur.



■ Gériatrie

Les personnes âgées bénéficient d'une offre de soins complète et adaptée à leurs besoins : Hospitalisation de court séjour, Unité de soins de longue durée, EHPAD, Equipe mobile à orientation gériatrique et astreinte gériatrique, Soins de suite et de réadaptation.
Le Centre d'Accueil Mémoire Thérapeutique propose des consultations mémoire.



■ Neurologie et prises en charge neuro-vasculaires

Le département de Neurologie assure la prise en charge de toutes les pathologies inflammatoires ou dégénératives du territoire, en hospitalisation complète ou en ambulatoire. L'Unité Neuro-Vasculaire permet une prise en charge complète des Accidents Vasculaires Cérébraux. Elle est complétée par un service de rééducation spécialisée en Neurologie. L'activité neurologique utilise également un système de télémedecine permettant des prises en charge encore plus rapides sur tout le département.



■ Médecines et Maladies chroniques

Le Centre Hospitalier Agen-Nérac dispose d'une large offre de soins en médecine interne et médecine de spécialités lui permettant de prendre en charge les phases aiguës des affections ainsi que les maladies chroniques, parmi lesquelles :

- **Cardiologie** : toutes les formes cliniques de la maladie coronarienne, maladies thrombo-emboliques, insuffisance cardiaque aiguë et chronique, hypertension artérielle, hypertension artérielle pulmonaire, troubles du rythme et de la conduction cardiaque, valvulopathies...
- **Endocrinologie-diabétologie** : Diabète de type 1 et 2 (DT1 et DT2), Diabète et grossesse, Obésité, suivi nutritionnel et bilan de chirurgie bariatrique, pathologies thyroïdiennes, sur-rénaliennes...
- **Médecine interne** : Maladies systémiques, maladies auto-immunes, hématologie, onco-hématologie, maladies infectieuses et tropicales, VIH, Hépatite C...
- **Pneumologie** : BPCO, asthme, infectiologie (pneumopathie, tuberculose..), pathologies pleurales, tumeurs de l'appareil respiratoire, apnées du sommeil, pathologies liées au tabac.
- **Néphrologie-Hémodialyse** : insuffisance rénale aiguë ou chronique, hémodialyse ou dialyse péritonéale, lithiases, néphropathies, épuration extra rénales,...

Les patients peuvent bénéficier de programmes d'éducation thérapeutique dans la grande majorité des spécialités.



■ Prise en charge digestive

La prise en charge digestive s'articule autour d'un service d'hépatogastro-entérologie et d'un service de Chirurgie viscérale, digestive, endocrinienne et bariatrique (obésité). Les pathologies digestives et notamment cancérologiques sont prises en charge de façon optimale tant sur le plan médical que chirurgical. La spécialité bénéficie d'un plateau technique performant alliant un bloc opératoire et un bloc endoscopique modernes, pour des parcours de soins en ambulatoire et en hospitalisation complète.



■ Appareil locomoteur

Avec un service de chirurgie orthopédique, des consultations de médecine du sport, une unité de médecine physique et réadaptation et un service de rhumatologie, l'activité locomotrice dispose d'une prise en charge complète.

Toutes les urgences traumatologiques sont assurées, ainsi que les interventions programmées du membre supérieur, prothèses de hanche, pathologies du genou et du pied, y compris en ambulatoire.

Le Centre Hospitalier dispose également d'une unité de cicatrisation dédiée aux soins des plaies chroniques.

Le service de rhumatologie assure la prise en charge de tout patient souffrant de maladies de l'appareil locomoteur évoluant sur un mode aigu ou chronique, telles que les maladies inflammatoires articulaires (polyarthrite rhumatoïde, rhumatisme psoriasique et spondylarthrite ankylosante), les arthroses des articulations des membres ou de la colonne vertébrale, les lombalgies et autres rachialgies, les tendinites et autres douleurs musculaires, l'ostéoporose et autres maladies osseuses. Des hospitalisations de jour sont également proposées afin de réaliser des bilans pré-biothérapies, des biothérapies intraveineuses ou encore des bilans et examens divers. Nos médecins rhumatologues réalisent également des échographies de l'appareil locomoteur et de la rhumatologie interventionnelle.

■ Soins de suite et réadaptation (SSR)

Le SSR, unité du pôle de gériatrie et rééducation, s'inscrit au centre d'une filière de soins. Il accueille des patients pris en soins par les services de court séjour, ou par une entrée directe du domicile, soit en hospitalisation complète, soit en hospitalisation de jour. Le service SSR assure des prises en charge polyvalentes mais aussi spécialisées en gériatrie, neurologie et appareil locomoteur.



Le SSR Neurologique assure la continuité de la prise en soins des patients issus de la filière AVC (accident vasculaire cérébral) et autres pathologies neurologiques : Sclérose en plaques, maladie de Parkinson, Guillain-Barré.

Le SSR Nutrition prend en charge en ambulatoire et de façon pluridisciplinaire les patients atteints d'obésité. Ils intègrent le programme pour une durée de six semaines avec des objectifs personnalisés et régulièrement réévalués afin de les accompagner vers le changement concernant l'alimentation et l'activité physique.



Médecine
nucléaire

Un plateau technique aux équipements performants

Le laboratoire de biologie médicale assure les analyses, il est ouvert aux consultations externes de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h, avec ou sans rendez-vous.

Le service d'Imagerie médicale est doté de 3 IRM et de 2 scanners. Il possède les équipements nécessaires pour la réalisation de radiologies conventionnelles, échographies, mammographies, ainsi qu'une activité de radiologie interventionnelle.

Le service d'Imagerie moléculaire et médecine nucléaire est équipé de 3 gammas caméras pour réaliser vos scintigraphies, d'une TEP (tomographie par émission de positons) et d'un appareil d'ostéodensitométrie.



Service d'hémodialyse

Le service d'hémodialyse prend en charge les patients du département souffrant d'insuffisance rénale chronique, pour un total d'environ 16 000 séances par an.

L'Éducation Thérapeutique du Patient

L'Education Thérapeutique du Patient (ETP) vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. Elle est intégrée aux traitements et aux soins et concourt au soulagement des symptômes ainsi qu'à la prévention des complications. L'Education Thérapeutique s'inscrit pleinement au sein du parcours de soins.

Vous trouverez en annexe l'offre en Education Thérapeutique du Patient proposée par les équipes du Centre Hospitalier Agen-Nérac.

2. Votre admission

LES INTERLOCUTEURS

Site de Saint-Esprit : le service des Admissions joignable au **05 53 69 76 30** est ouvert du lundi au vendredi de 8^h à 18^h et le samedi de 8^h à 12^h30 et de 13^h30 à 16^h

Site de Nérac : le service des Admissions joignable au **05 53 97 61 86** est ouvert du lundi au vendredi de 8^h30 à 18^h

Site de Pompeyrie : l'accueil joignable au **05 53 69 70 08** est ouvert du lundi au vendredi de 8^h à 12^h et de 14^h à 17^h30

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Lors de votre admission, l'établissement s'occupera de la prise en charge et du paiement des frais d'hospitalisation par les organismes débiteurs. En contrepartie, il vous appartient de fournir au bureau des admissions toutes les pièces nécessaires à la justification de votre identité et de vos droits.

▶ **Attention, ces documents doivent être à jour. Une borne de mise à jour de la carte vitale est disponible dans le hall principal de Saint-Esprit et dans celui de Nérac.**

Vous devez nécessairement fournir :



une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille pour les enfants sans pièce d'identité)



votre carte vitale ou l'attestation d'affiliation à la sécurité sociale.



si vous êtes mutualiste, **votre carte d'affiliation** (ou dernière quittance de paiement des cotisations de votre mutuelle) en cours de validité pour la date de l'hospitalisation.

Ces documents vous sont demandés afin d'améliorer la sécurité des soins (confusion avec un autre patient) et de faciliter l'enregistrement de votre dossier informatique.

Si vous vous présentez sans prise en charge, une provision vous sera demandée.

Pour gagner du temps, vous pouvez utiliser les bornes à votre disposition dans le hall de Saint-Esprit.

Centre de Gérontologie de Pompeyrie et EHPAD de Nérac :

la liste des documents à fournir vous sera donnée lorsque l'admission sera décidée.



L'identito vigilance :

un patient bien identifié est un patient bien soigné.

Les frais d'hospitalisation

Le coût de votre hospitalisation comprend les frais de séjour et le forfait journalier.

Les frais de séjour correspondent au coût des soins. En règle générale ils sont pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Les 20% restant ou « ticket modérateur » peuvent être réglés soit par votre mutuelle soit par vous-même (si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle).

Les frais de séjour peuvent parfois être pris en charge à 100% par votre caisse d'assurance maladie. N'hésitez pas à vous renseigner.

Le forfait journalier constitue une contrepartie aux frais que vous auriez normalement supportés si vous n'aviez pas été hospitalisé(e) (hébergement, nourriture, linge...). Il est à votre charge ou éventuellement à celle de votre mutuelle.

Les tarifs sont disponibles au bureau des admissions et en annexe de ce livret.

Un service social à votre écoute

Un service social est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 17h. Chaque service de soins dispose d'un assistant social référent. Vous pouvez le contacter directement par téléphone, par mail ou demander au service de soin de le contacter pour vous.

Vous pouvez également anticiper en contactant directement l'assistant social du service où vous serez hospitalisé afin qu'il vous informe des aides possibles à la sortie de votre séjour.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) a pour but d'améliorer l'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunies.

Au Centre Hospitalier Agen-Nérac, la PASS est joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h. Il existe également une PASS dentaire à destination des personnes en situation de précarité domiciliées dans le département. Pour tous renseignements ou demande de prise en charge, contactez le **05.53.69.78.55**

La PASS Mobile réalise des consultations hors établissement pour les personnes en situation de précarité éloignées du soin. L'équipe fonctionne du lundi au vendredi de 9h à 17h. Elle est joignable au **06.46.73.07.17** ou **05.53.69.70.86**

Le secteur libéral

Certains praticiens exercent une part de leur activité au sein du Centre Hospitalier à titre libéral. Choisir ce mode de prise en charge pour vos soins entraîne des spécificités de fonctionnement qui vous seront expliquées au préalable (honoraires, modalités de règlement).

Ce choix devra être exprimé auprès du praticien concerné. En cas d'intervention chirurgicale, vous devrez confirmer par écrit votre choix de prise en charge en secteur libéral.



La chambre particulière

Vous avez la possibilité de demander une chambre particulière. Celle-ci vous sera attribuée en fonction des disponibilités et des contraintes du service et donnera lieu à une facturation spécifique, qui peut être prise en charge par votre mutuelle.

Vos objets personnels à l'hôpital

Vous devez apporter votre linge personnel ainsi que vos affaires de toilette. Pendant votre séjour, il vous est demandé de respecter les mesures d'hygiène et d'avoir une tenue correcte et décente.

Nous vous recommandons de conserver vos valeurs chez vous (argent, bijoux, chéquier, carte bancaire...).

Si vous apportez des valeurs à l'hôpital, il vous est conseillé de les déposer auprès du service des Admissions ou au standard si le service des Admissions est fermé. Elles seront enregistrées par un agent d'accueil et déposées à la Trésorerie des établissements hospitaliers. Un reçu vous sera remis. Il vous permettra, à votre sortie, de retirer le dépôt à la Trésorerie. Si vous désirez faire retirer ce dépôt par une personne de votre entourage, nous vous conseillons de contacter la Trésorerie qui vous donnera toutes les indications, notamment les documents à fournir (procuration, pièces d'identité...)

Trésorerie des établissements hospitaliers

Cité administrative Lacuée, Batiment B rue René Bonnat 47921 AGEN cedex 9
Tel **05 53 66 06 91**

Lundi Mardi Jeudi de 8^h30 à 12^h et de 13^h30 à 16^h – Mercredi et Vendredi de 8^h30 à 12^h

En cas de perte ou de vol d'objets de valeur, la responsabilité du Centre Hospitalier Agen-Nérac ne pourra être engagée.

Votre arrivée dans le service

Lors de la préparation de votre hospitalisation, une heure d'arrivée dans le service de soins vous a été communiquée.

Nous vous remercions de bien respecter les horaires et les prescriptions (à jeun, sans avoir fumé etc) pour permettre une bonne installation et une organisation de votre séjour dans les meilleures conditions.

3. Votre séjour

Le personnel de l'établissement

Plus de 2000 personnes travaillent au Centre Hospitalier Agen-Nérac (personnel médical, paramédical, technique, administratif, psychologue, socio-éducatif...). Vous pouvez compter sur leur implication et leur professionnalisme.

Chaque professionnel est identifié par un badge mentionnant son prénom et sa fonction :



■ En soutien aux personnels des services de soins peuvent intervenir des équipes spécialisées qui collaborent à votre prise en charge :



Des internes en médecine, des étudiants sages-femmes, infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes..., étroitement encadrés par nos professionnels, perfectionnent leur savoir dans notre établissement. Ils participent aux soins et aux visites. Au cours de votre séjour, vous serez amenés à les rencontrer.



Mes médicaments à l'hôpital : Je suis acteur de ma santé



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

- ✓ Je récapitule sur une liste la totalité des médicaments que je prends, et j'amène mes ordonnances en cours.
- ✓ J'amène une boîte de chacun de mes médicaments habituels (y compris ceux qui ne sont pas prescrits).

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

- ✱ Je ne dois **pas prendre d'autres médicaments** que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'hôpital.
- ✱ Si le médicament qu'on me donne ne ressemble pas à mon traitement habituel, **je n'hésite pas à interroger l'infirmier(e).**

Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements prescrits, **mes médicaments personnels pourront être utilisés**. Ils seront néanmoins gérés et distribués par l'infirmière.

En hospitalisation, comme en consultation, j'ai mon rôle à jouer !



Je signale tout changement de mon état de santé, effet indésirable ou suspicion sur mon traitement.



J'interroge les professionnels de santé pour obtenir toute information sur mon traitement.

COM 001-Version 1 – Juillet 2017

Assistant de service social

L'assistant de service social affecté à votre service (dont les coordonnées peuvent vous être communiquées par le personnel) peut intervenir à votre demande ou à celle de l'équipe soignante après votre accord. Il peut se déplacer à votre chevet ou vous pouvez le rencontrer dans son bureau en fonction de votre état de santé.

Il peut coordonner son intervention avec l'équipe pluridisciplinaire hospitalière (personnel soignant, médecin, cadre, psychologue, sage-femme, kinésithérapeute, personnel des admissions, pharmacien...).



Les assistants sociaux hospitaliers interviennent dans le respect du secret professionnel et ont pour missions :

- ▮ de vous conseiller, vous orienter et vous soutenir ainsi que vos familles,
- ▮ de vous aider dans vos démarches,
- ▮ d'informer les services concernés de l'inscription d'une mesure d'action sociale,
- ▮ de participer à la prévention des difficultés sociales ou médico-sociales que vous rencontrez,
- ▮ d'assurer dans votre intérêt la coordination avec d'autres institutions ou services sociaux et médico-sociaux.

Accueil d'un accompagnant

En cas de besoin et suivant les possibilités du service, un membre de votre famille peut être autorisé à demeurer la nuit et prendre le petit déjeuner auprès de vous. Faites-en la demande au cadre de santé du service.

Pour le repas de midi, vos proches peuvent se rendre au restaurant du personnel. Ces prestations (nuit, petit-déjeuner et repas) sont à régler au standard (voir fiche tarif en annexe du livret).



Repas



Il est fortement déconseillé de consommer des denrées alimentaires périssables venant de l'extérieur. Pour votre confort et votre sécurité, nous vous demandons également de ne pas conserver de denrées alimentaires périssables issues de vos plateaux repas.

Les repas sont adaptés à votre état de santé et équilibrés grâce à la participation des diététiciennes et à l'avis du médecin chargé éventuellement d'établir votre régime. En règle générale, ils sont servis à partir de 8^h pour le petit déjeuner, à partir de 12^h pour le déjeuner et à partir de 18^h30 pour le dîner.

Téléphone

Pour recevoir des appels, vos proches appellent le standard qui les mettra en relation avec vous. Si vous souhaitez être contacté directement, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne. **Cette ouverture est gratuite** mais les communications que vous passerez vous seront facturées. Un forfait, à régler d'avance, vous sera proposé en fonction du temps de communication choisi (voir fiche tarif en annexe du livret).

- ▶ **Saint-Esprit** : présentez-vous au standard situé au rez-de-chaussée afin de régler le montant du forfait. En cas d'impossibilité de vous déplacer, demandez à un agent du service d'accomplir cette démarche pour vous.
- ▶ **Nérac** : l'accueil est ouvert de 9^h à 17^h. Il vous donnera toutes les informations utiles pour donner ou recevoir des appels téléphoniques.
- ▶ **Pompeyrie** : présentez-vous à l'accueil (de 10^h à 12^h et de 14^h à 16^h30 du lundi au vendredi) afin de régler le montant (les tarifs vous seront communiqués). En cas d'impossibilité de vous déplacer, demandez à un agent du service d'accomplir cette démarche pour vous.

En cas de changement de chambre ou de service, vous conserverez votre numéro de téléphone. Afin que le repos et le sommeil des patients soient respectés, il n'est pas possible de recevoir de communications téléphoniques entre 22^h et 6^h.

Télévision

Les télévisions sont gérées par un concessionnaire privé agréé par l'établissement.

Pour en bénéficier :

- ▶ **Saint-Esprit** : présentez-vous directement à la cafétéria (située au rez-de-chaussée). Les tarifs vous seront présentés et le règlement de cette prestation vous sera demandé. En cas d'impossibilité de vous déplacer, demandez à un agent du service d'accomplir cette démarche pour vous.
- ▶ **Nérac** : adressez-vous au personnel du service.
- ▶ **Pompeyrie** : aucune démarche particulière n'est à effectuer puisque les postes de télévision appartiennent à l'établissement. L'utilisation de la télévision est gratuite.

Une chaîne d'information de l'hôpital est disponible gratuitement sur chaque téléviseur.

Merci de respecter le confort des autres patients en modulant le volume sonore de votre poste ou en utilisant un casque audio.

Visites

Les visites sont autorisées en règle générale de 13^h à 20^h mais il est préférable de vous renseigner auprès du personnel du service pour obtenir la confirmation (dérogations, particularités).

Pour préserver le confort et le bien-être des patients, les visiteurs doivent respecter certaines règles. Il est fortement recommandé d'éviter les présences prolongées ou les venues en groupe et d'amener de jeunes enfants, par mesure de sécurité et d'hygiène. Les visites peuvent être limitées pour raison médicale.



Pendant les soins, la visite des médecins et l'entretien des chambres, les visiteurs sont invités à se retirer.

Pour obtenir un rendez-vous avec le médecin du service, adressez-vous au secrétariat médical de l'unité ou au Cadre de Santé.

» Permission de sortie

Sous réserve d'un avis médical, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie à l'extérieur de 48^h au plus.

» Fleurs

Pour des raisons d'hygiène, les bouquets de fleurs coupées et les plantes sont interdits dans tous les services d'hospitalisation. Seuls les bouquets « bulle » sont autorisés à la maternité et à l'USSA.



» Boutique et cafétéria

A votre disposition sur le site de Saint-Esprit, elle est ouverte du lundi au samedi de 8^h à 19^h – le dimanche et les jours fériés de 9^h à 18^h.

Vous y trouverez revues, livres, parfumerie, nécessaire de toilette, timbres-poste, papeterie, jouets, confiseries, petits cadeaux.

» Coiffeur

Un coiffeur peut être sollicité à Saint-Esprit, dans nos EHPAD de Nérac et au Centre de Gériatrie de Pompeyrie. Vous devez en assurer la rémunération.

Si vous désirez vous renseigner ou prendre rendez-vous, faites-en la demande au Cadre de Santé de votre service.



» Courrier

Une boîte aux lettres est disponible dans le hall d'accueil pour vos envois postaux.

Le courrier est relevé du lundi au samedi. En cas de difficulté pour vous déplacer, n'hésitez pas à solliciter le personnel du service. Des timbres sont en vente à la boutique, dans le hall de Saint-Esprit. Notre vaguemestre est habilité à recevoir les mandats qui vous sont adressés.

» Cultes

Vous avez la possibilité de demander au service de faire venir un ministre du Culte de votre choix ou de le contacter directement. Les coordonnées figurent en annexe du livret.

École à l'hôpital

Un soutien scolaire peut être apporté en fonction de l'état de santé de l'enfant.



Sécurité électrique

Sauf accord particulier de la direction, il est interdit d'installer des appareils à alimentation électrique et de rajouter des multiprises dans les chambres.

Sécurité incendie

Le respect des dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie est essentiel dans l'établissement. Les consignes d'évacuation sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs.

Il est important de rester calme, de garder portes et fenêtres fermées et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident. Il est strictement interdit de fumer et devapoter dans l'ensemble des locaux de tous les sites du centre hospitalier. Le Directeur peut être amené à prononcer l'exclusion de toute personne ne respectant pas cette consigne de sécurité.

Vidéosurveillance

Conformément à l'arrêté n°2009.7.9 du 7 janvier 2009, un système de vidéosurveillance est en place aux entrées, sorties et points sensibles du Centre Hospitalier.

L'objectif est de prévenir toute atteinte à la sécurité des personnes et des biens. Le parking est également sous vidéosurveillance. La présence de caméras est signalée par une affichette.

4. Votre sortie

La préparation de votre sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin du service.

Le personnel du service vous remettra les documents relatifs à votre hospitalisation et à la continuité des soins. Une ordonnance pourra notamment vous être remise si votre traitement doit être poursuivi après votre sortie.

Avant de partir, assurez-vous que vous ne laissez pas d'objet personnel dans le service.

Si vous avez déposé des valeurs, vous devrez les récupérer à la Trésorerie.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation dégageant la responsabilité du Centre Hospitalier et du médecin.

Un assistant de service social peut intervenir et vous aider dans la préparation de votre sortie en vous accompagnant, dans le respect de vos décisions et de votre projet de vie. Son intervention se fait en concertation avec les professionnels hospitaliers et en collaboration avec les partenaires, organismes et structures externes (services sociaux, associations d'aide à domicile, établissements d'accueil, caisses d'assurance maladie...).



Les formalités administratives

Pour obtenir votre bulletin de situation, présentez-vous au service des Admissions qui procédera à son édition et qui complètera le cas échéant votre dossier administratif.

Le montant du forfait journalier peut vous être réclamé ainsi qu'éventuellement le montant du ticket modérateur. Veuillez conserver les justificatifs de paiement, pour un éventuel remboursement par votre mutuelle.

Le suivi de votre sortie

Votre médecin traitant recevra toutes les informations médicales utiles à votre sujet. Un compte rendu d'hospitalisation lui sera adressé.

Les informations nécessaires à la continuité des soins pour les équipes vous prenant en charge au domicile ou dans un autre établissement seront également transmises.

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

Certains praticiens vous proposent des téléconsultations, renseignez-vous lors de la prise de rendez-vous.

Si le médecin vous a prescrit un **médicament à dispensation hospitalière**, la rétrocession est ouverte sur le site de Saint-Esprit de 9^h à 12^h30 et de 13^h30 à 18^h du lundi au vendredi. Vous pouvez joindre le préparateur en pharmacie ou le pharmacien au **05 53 69 77 94** ou transmettre votre ordonnance à l'adresse : retrocession@ch-agen-nerac.fr

Pour accéder à la rétrocession, empruntez la route menant aux urgences et suivez le panneau mentionnant « Pharmacie ».



Les moyens de transport

Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord.

En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

ameli.fr

AMBULANCE

VSL¹ ou TAXI CONVENTIIONNÉ

VÉHICULE PERSONNEL ou TRANSPORTS EN COMMUN

VOTRE**AVIS****COMPTE**

Questionnaire de satisfaction

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts au patient, **le Centre Hospitalier Agen-Nérac participe activement à la démarche nationale e-satis**, pour la mesure de satisfaction des patients hospitalisés. Dans le cadre de cette enquête, vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Un questionnaire est à votre disposition pour nous faire connaître votre opinion sur votre séjour. Vos remarques nous sont particulièrement utiles pour améliorer nos prestations. Une fois complété, vous pouvez le déposer :

- ▶ soit directement dans la boîte aux lettres du service d'hospitalisation, située à la sortie du service,
- ▶ soit au niveau de la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le hall de l'hôpital. Si vous désirez le compléter après votre départ de l'établissement, vous avez également la possibilité de nous le faire parvenir par courrier à l'attention de la Direction Qualité, route de Villeneuve, 47923 Agen cedex 9.

Le décès

Le Centre Hospitalier Agen-Nérac dispose de chambres mortuaires à la disposition des familles. Pour tout renseignement, veuillez contacter le bureau des admissions.

Si vous souhaitez être accompagné(e) dans l'accomplissement de vos démarches administratives, vous pouvez également faire appel au bureau des Admissions. Un livret « Vous venez de perdre un proche » est disponible sur demande pour vous accompagner dans vos démarches.



5. Démarche qualité et sécurité des soins

Les valeurs et engagements de l'établissement

■ La Qualité au service des usagers

Le Centre Hospitalier Agen-Nérac comme tous les établissements de santé est soumis à une procédure de certification. Celle-ci est réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui émet un « label » évaluant la qualité et la sécurité des soins apportés aux usagers. Elle constitue pour chaque établissement une étape importante, témoignant d'une implication de l'établissement dans la démarche de l'amélioration de la qualité des soins.

■ La qualité des soins est une priorité dans notre établissement

Le Centre Hospitalier Agen-Nérac s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de prévention et de réduction des risques associés aux soins.

Cette politique se traduit sur le terrain par une attention constante du personnel hospitalier sur la pertinence et la sécurité des soins, en encourageant à déclarer tous les incidents afin de permettre d'en faire une analyse et de définir des plans d'amélioration.

L'établissement a défini une organisation pour la mise en place d'une telle culture de sécurité au plus proche des services. Celle-ci est pilotée par la Direction Qualité et co-animée avec la Commission Qualité Sécurité des Soins – sous-commission de la Commission Médicale d'Etablissement.

Les vigilances sanitaires sont opérationnelles. Elles ont pour objectif d'améliorer la sécurité des usagers, du personnel et des visiteurs (biovigilance, hémovigilance, identitovigilance, nosovigilance, matériovigilance...). Les vigilants (professionnels spécialistes dans leur domaine) sont chargés de réaliser une veille sanitaire, d'analyser les dysfonctionnements locaux et les signaler aux organismes de référence. Le cas échéant, ils seront traités comme événements indésirables.

Les résultats de nos indicateurs de notre démarche qualité sont affichés dans le hall d'entrée et dans les services, témoignant de la volonté de transparence du Centre Hospitalier Agen-Nérac dans cette démarche.

Ils sont consultables sur le site scopesante.fr



La qualité des soins, la sécurité et la prévention des risques sont des éléments essentiels pour l'ensemble du personnel et pour la santé de nos usagers

La lutte contre les infections nosocomiales

Le Centre Hospitalier Agen-Nérac développe une politique tendant à prévenir et maîtriser le risque infectieux et la survenue d'infections nosocomiales (infections associées aux soins).

Un programme d'actions est défini chaque année.

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) veille à sa mise en œuvre et à son évaluation. Il concerne :

- les surveillances épidémiologiques et environnementales,
- l'élaboration et la réactualisation de protocoles,
- le suivi des alertes sanitaires,
- les formations,
- Les évaluations.



Le Centre Hospitalier accueille des personnes fragiles. Les visiteurs peuvent nous aider à diminuer les risques d'infection en suivant ces règles :

- se désinfecter les mains avec le gel hydroalcoolique mis à disposition avant et après la visite,
- respecter l'isolement préconisé dans certains cas,
- fermer les portes des chambres,
- ne pas s'asseoir sur le lit du patient,
- ne pas rendre visite si on est malade.

Patients et résidents sont invités à réaliser une hygiène des mains avant de manger, après être allés aux toilettes, avant tout acte invasif auto-réalisé (injection, auto-sondage...) ou participation à un soin, après une consultation et après être allés dans un lieu collectif (plateau de kinésithérapie, salle à manger...). Cette hygiène des mains sera faite préférentiellement par friction avec les solutions hydroalcooliques mises à disposition, sauf si les mains sont visuellement souillées.

Se désinfecter les mains est une bonne habitude à prendre au quotidien et à tout âge !

Produit Hydro-alcoolique pour la désinfection des mains Patients, soignants, visiteurs

Prenez une pression de pompe en appuyant à fond
Frictionnez vos mains jusqu'à évaporation complète du produit



1 Paume sur paume
Désinfection des paumes



2 Paume sur dos
Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux



3 Doigts entrelacés
Désinfection des espaces
interdigitaux et des doigts



4 Paume/doigts
Désinfection des doigts



5 Pouce
Désinfection des pouces



6 Ongles
Désinfection des ongles



7 Poignets

**Merci pour votre implication dans
la lutte contre les infections associées aux soins**

■ La prise en charge de la douleur

Votre participation est essentielle pour prévenir, traiter et soulager la douleur, c'est une préoccupation constante de l'ensemble des professionnels. Vous seul connaissez votre douleur et vous seul pouvez en parler. Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à faire appel si besoin à l'équipe douleur spécialisée.

Le Centre Hospitalier Agen-Nérac dispose d'une consultation spécialisée de prise en charge de la douleur chronique concernant les pathologies rhumatologiques (lombalgies, sciatiques, arthrose, fibromyalgie...) neurologiques, cancéreuses. Les rendez-vous sont donnés après avoir retourné un dossier (sur demande auprès du secrétariat du service douleur) accompagné d'une lettre de votre médecin adresseur.

N'hésitez pas à parler de votre douleur au personnel du service dans lequel vous séjournez ou avec l'équipe de traitement de la douleur (tel **05 53 69 70 58**).



■ Bracelet d'identification

Le personnel du service vous remettra un bracelet nominatif. Cette démarche s'intègre dans une dynamique de sécurité des soins ; le bracelet est un moyen de vous identifier à tout moment au cours de votre séjour.

Vous serez amené à décliner votre identité plusieurs fois au cours de votre parcours de soins. Il est procédé à une vérification systématique et répétée à chaque étape de vos soins.

■ Dommage lié aux soins

L'établissement a mis en place un dispositif d'annonce du dommage lié aux soins afin que, si un événement indésirable se produit au cours de votre prise en charge, les professionnels qui y ont participé puissent vous informer et vous expliquer, dans un cadre adapté et en toute transparence, ce qui s'est passé.



6. Connaître vos droits et vos devoirs

» Confidentialité

L'établissement s'engage à assurer la confidentialité des informations vous concernant. Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital à des tiers. Les membres du personnel sont tenus au secret professionnel.

» Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne librement choisie dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance » sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant.



La désignation d'une personne de confiance doit se faire par écrit lors de votre admission, sur papier libre ou dans le cadre de la rédaction des directives anticipées. Elle est normalement valable pour la durée du séjour sauf mention contraire du patient et peut être annulée à tout moment ou remplacée par la désignation d'une autre personne. A votre arrivée dans le service, vous serez sollicité par l'équipe soignante pour désigner une personne de confiance »..

» Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pourrez à tout moment les modifier ou les annuler. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. N'hésitez pas à solliciter nos équipes pour tout complément d'information sur les directives anticipées.

» Consentement éclairé

Vous devez être informé sur votre état de santé. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement, libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment. En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.



» Dossier médical

Un dossier médical pour une grande partie informatisé est constitué au sein du Centre hospitalier Agen-Nérac. Nous sommes en cours de déploiement d'un dossier médical informatisé intégrant l'ensemble des établissements publics de santé du Lot et Garonne ainsi que le Pôle de santé du Villeneuvois proposant une activité publique et privée. Il permettra une meilleure continuité de vos soins entre ces établissements et vous offrira à terme l'accès sécurisé à un portail patient nominatif qui mettra à votre disposition des informations ainsi que des fonctionnalités facilitant votre accès aux consultations et aux hospitalisations. Ce dossier médical étendu à plusieurs établissements du territoire maintiendra les mêmes règles légales de confidentialité des données médicales.

Au cours de votre séjour, il vous est possible d'accéder à ces informations médicales en vous adressant au médecin qui vous soigne. Après votre sortie, il vous est possible d'accéder à ces informations sur demande écrite auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, au service des Archives, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi sont à votre charge. Selon l'article R 1112-9 du Code de la Santé publique, dans la majorité des cas votre dossier médical est conservé au moins vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Si vous ne souhaitez pas que nos équipes utilisent votre dossier à des fins d'évaluation des pratiques et de recherche, vous devez le signaler par écrit à l'attention du Directeur de l'établissement.

» Protection des données à caractère personnel

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 de l'établissement. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, au médecin responsable de l'information médicale, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le Centre Hospitalier Agen-Nérac s'engage à garantir la confidentialité de ces données selon les réglementations en vigueur (Loi informatique et liberté, RGPD*)

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

Sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations ou au médecin responsable de l'information médicale, mais peut être aussi adressé à notre délégué à la protection des données du GHT mutualisé : Délégué à la protection des données, Centre hospitalier Agen-Nérac 21 route de Villeneuve 47923 AGEN cedex 9.

*Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).



Commission des Usagers

■ Elle est constituée de Représentants des Usagers et de professionnels de l'établissement.

- ⇒ Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches
- ⇒ Elle examine les plaintes et les réclamations
- ⇒ Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches

Pour établir ses recommandations, la commission s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous le faire savoir. Nous vous remercions donc par avance de renseigner le questionnaire de satisfaction. La liste des membres de la Commission des Usagers est disponible en fin de livret. Ils peuvent être joints à l'adresse cdu@ch-agen-nerac.fr

Représentants des Usagers

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

Ils écoutent vos préoccupations et portent la voix des patients dans les instances de l'hôpital. Assurer la qualité du service hospitalier, c'est garantir un dialogue entre tous les acteurs qui le composent : patients, familles, personnel soignant et direction. Les Représentants des Usagers sont les intermédiaires qui permettront l'expression de vos préoccupations et le respect de vos droits dans l'hôpital.

Réclamation

Au cours de votre séjour, vous avez la possibilité d'exprimer vos remarques ou réclamations sur la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Nous vous invitons à vous adresser directement au médecin ou au Cadre de Santé du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au Directeur de l'établissement. Celui-ci veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique et fera le lien avec la Commission des Usagers. Vous pourrez le cas échéant être mis en relation avec un médiateur membre de cette commission.

Notre service des relations avec les usagers est à votre écoute au **05 53 69 72 21** et cdu@ch-agen-nerac.fr

Associations de bénévoles

Différentes associations intervenant au sein du Centre Hospitalier peuvent vous aider, ainsi que vos proches, vous écouter, vous conseiller et vous accompagner dans la prise en charge de votre pathologie.

L'intervention des associations de bénévoles au sein de notre établissement est soumise à la signature d'une convention. Vous trouverez en fin de livret une liste de ces associations.

Don d'organes et de tissus

Le Centre Hospitalier Agen-Nérac est autorisé pour le prélèvement d'organes et de tissus.

En France il n'existe pas de registre du oui. Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé. Il est donc essentiel de signifier votre choix à vos proches. Ils pourront en témoigner auprès des médecins afin que votre choix soit respecté.

Le don permet de sauver des vies ou d'en améliorer la qualité.

Règlement intérieur

Les « devoirs » de chacun sont précisés dans le règlement intérieur du Centre Hospitalier Agen-Nérac. En cas de non-respect de ces consignes, le Directeur de l'établissement peut être amené à prendre les mesures de police adaptées. Le règlement intérieur est consultable au standard.

Savoir vivre

Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel, usez de la télévision et du téléphone avec discrétion, évitez les conversations trop bruyantes.... Le repos et le calme sont des composantes essentielles à votre rétablissement et à celui de vos voisins.

Le respect du personnel, des locaux et du matériel

L'usager, patient ou accompagnant, est tenu de respecter le personnel du Centre Hospitalier.

Les menaces, violences, injures, diffamation ou outrages envers un fonctionnaire sont punissables par la loi conformément aux dispositions du Code pénal (article 433-3 et 222-8).

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus. Il a la possibilité de porter plainte contre les auteurs de dégradations de matériel ou de locaux.

■ Il est interdit de procéder à la capture d'image et de son à l'insu du person- nel, des patients et des résidents.



Soyez vigilant dans vos publications sur les réseaux sociaux. N'impliquez pas le personnel de l'établissement dans vos publications; les professionnels et la Direction sont en droit de porter plainte.

■ Tabac

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble des locaux de tous les sites de l'établissement.



■ Alcool

Il est interdit d'apporter ou de se faire apporter des boissons alcoolisées.



■ Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est interdit d'introduire des animaux dans l'établissement.



Charte de l'Enfant Hospitalisé

"Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants" UNESCO

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations "Enfants à l'Hôpital".

1

L'admission à l'hôpital

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2

Etre entouré pendant le séjour

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3

Impliquer les parents dans le processus de soins

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4

Etre informé sur la maladie et les soins

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5

Soulager la douleur

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6

Des activités de loisir en fonction de l'âge

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7

Un environnement hospitalier adapté

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

Formation spécifique du personnel soignant

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9

Assurer une continuité des soins

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10

Respect de l'intimité de l'enfant

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

■ Votre santé **AUJOURD'HUI** et **DEMAIN...**

Nous espérons que vous avez été satisfait(e) des conditions de votre séjour et des soins que vous avez reçus.

Nous vous invitons à donner votre appréciation d'ensemble d'une manière anonyme, à l'aide du questionnaire de satisfaction (papier, mail ou QR code) et à répondre à l'enquête e-satis qui vous sera adressée par mail.

Connaître votre opinion nous aidera à poursuivre l'amélioration du fonctionnement de notre hôpital.

Nos équipes médicales, paramédicales et administratives restent à votre disposition.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

*Le document intégral en plusieurs langues de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet www.sante.gouv.fr. Une version en braille est disponible au standard.





Hôpital Saint-Esprit

Route de Villeneuve • 47923 AGEN cedex 9

☎ 05 53 69 70 71

Hôpital de Nérac

Allées d'Albret • 47600 NERAC

☎ 05 53 97 61 00

Centre de Gériatrie Pompeyrie

Avenue Schuman • 47000 Agen

☎ 05 53 69 75 01 Pompeyrie B

☎ 05 53 69 75 02 Pompeyrie C

www.ch-agen-nerac.fr 

 contact@ch-agen-nerac.fr

Suivez-nous



@CentreHospitalierAgenNerac



ch-agen



@HopitalAgen



@ch_agen_nerac