



CENTRE HOSPITALIER
AGEN - NERAC

Livret d'Accueil

de la PERSONNE HOSPITALISÉE



.....

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER AGEN-NÉRAC

Madame, Mademoiselle, 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. Le personnel reste bien entendu à votre disposition pour toute information complémentaire et se mobilisera pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

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

Le Directeur.

.....

LE CENTRE HOSPITALIER AGEN-NÉRAC



SOMMAIRE

Le Centre Hospitalier Agen-Nérac

- 02 / La présentation générale
- 05 / Les activités et les équipements
- 08 / Le personnel de l'établissement

La présentation générale

Un établissement de santé public

Le centre hospitalier Agen-Nérac est au service de la population. Il assure des soins préventifs, curatifs ou palliatifs ainsi que des examens de diagnostic. Il concourt à l'enseignement et à la recherche dans le domaine de la santé.

Il est régi par les principes fondamentaux du service public : accès de tous aux soins et continuité du service.

Il accueille et admet en son sein toutes les personnes dont l'état de santé le nécessite. Aucune discrimination ne peut être établie entre les patients.

Comme toute collectivité, le centre hospitalier Agen-Nérac dispose de règles de sécurité, de savoir-vivre et d'hygiène qui doivent être respectées par chacun. Le règlement intérieur, consultable au niveau du standard, rappelle ces mesures.

3 sites géographiques principaux

Le centre hospitalier Agen-Nérac se compose de trois sites géographiques principaux.

Le site de Saint-Esprit à Agen rassemble la majorité des services de court séjour (médecine, chirurgie et gynécologie-obstétrique), deux services de soins de suite et réadaptation (locomoteur, neurologique, gériatrique et cardiologique), les secteurs médico-techniques (urgences, dialyse, laboratoire, imagerie, pharmacie...) mais aussi les services administratifs, logistiques et techniques.

Le site de Nérac regroupe des activités médecine, de Soins de Suite et de Réadaptation, de consultations spécialisées, une antenne Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR), un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) et un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD).

Le centre de gérontologie de Pompeyrie à Agen est réparti en une unité de soins de longue durée et un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

Le centre hospitalier gère enfin l'IFSI (Institut de Formation en Soins Infirmiers), l'IFAP (Institut de Formation des Auxiliaires de Puériculture), l'IFAS (Institut de Formation des Aides-Soignants) et le CAMSP (Centre d'Action Médico-Sociale Précoce), qui reçoit des enfants en difficulté de moins de 6 ans.



Nérac



Pompeyrie



Saint-Esprit

Les valeurs et engagements de l'établissement

La qualité au service des patients

Le Centre Hospitalier d'Agen comme tous les établissements de santé, est soumis à une procédure de certification. Celle-ci, réalisée par la Haute Autorité en Santé (HAS), correspond à un « label » évaluant la qualité du fonctionnement d'une structure de santé selon des critères prédéfinis. Elle constitue une étape importante pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Pour assurer la sécurité et la continuité des soins, en plus des équipes paramédicales, sont présents 24h/24 des médecins urgentistes, anesthésistes, réanimateurs et pédiatres. Dans les autres spécialités médicales, une astreinte est organisée et intervient en cas de besoin.

La sécurité des soins : une priorité

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 concernant la sécurité des soins ainsi que par un encouragement à déclarer les incidents et à les analyser au plus vite afin d'éviter leur reproduction.

L'établissement a défini une organisation nécessaire au développement d'une culture de sécurité des soins : une commission représentative de l'ensemble des professionnels pilote les actions à mettre en oeuvre au quotidien pour réduire les risques et améliorer la prise en charge.

La qualité des soins, la sécurité et la prévention des risques sont des éléments essentiels pour les personnels de notre hôpital.

Par ailleurs, les vigilances sanitaires sont opérationnelles afin d'améliorer la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs (biovigilance, hémovigilance, identitovigilance, nosovigilance, matériovigilance...). Les vigilants (professionnels spécialistes dans leur domaine) et le coordonnateur des risques sont chargés de réaliser une veille sanitaire, d'analyser les dysfonctionnements locaux et de les signaler aux organismes de référence. Le cas échéant, ils traitent les évènements indésirables.

Vous avez, ainsi que votre entourage, un rôle important à tenir en respectant les recommandations affichées ou qui vous sont données par le personnel soignant.

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. Sa mise en œuvre est assurée sur le terrain par l'Équipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH), relayée dans les services médicaux par des professionnels, correspondants en hygiène.

La prise en charge de la douleur

Prévenir, traiter ou soulager la douleur est une préoccupation constante de l'ensemble des professionnels. 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.

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 (☎ 05 53 69 70 58).



La maîtrise du risque infectieux est l'affaire de tous.



Les activités et les équipements



Une organisation en pôles d'activités

L'hôpital Agen-Nérac est organisé en pôles d'activités

- Pôle urgence - réanimation
- Pôle gériatrie - gérontologie
- Pôle médecine interne
- Pôle médecine polyvalente et spécialités
- Pôle médico-chirurgical et anesthésiologie
- Pôle médico-technique
- Pôle mère-enfant
- Pôle Nérac

Des filières de soins cohérentes avec les besoins du territoire

Les urgences :

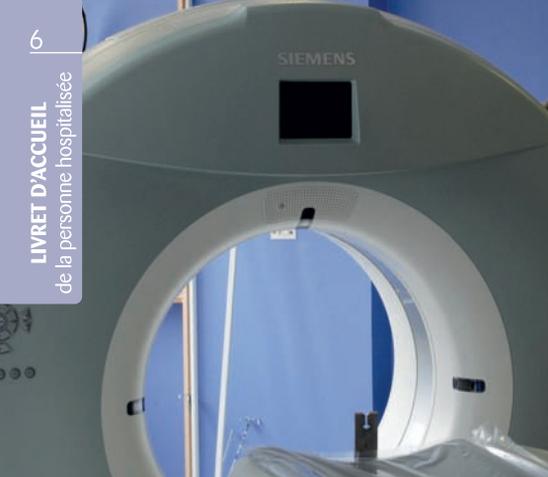
La prise en charge des urgences s'effectue 24h/24 toute l'année. Le service prend en charge les urgences médicales, chirurgicales, traumatiques, pédiatriques et psychiatriques. Le centre hospitalier dispose du seul service de réanimation du département.

La maternité :

Avec plus de 900 naissances par an, la maternité prend en charge les grossesses à partir de 32 semaines d'aménorrhée. Un pédiatre, présent 24h/24, assure la surveillance des nouveaux-nés. Un anesthésiste, également présent 24h/24, réalise les anesthésies péridurales.

La pédiatrie :

Une équipe médicale et paramédicale spécialisée accueille les enfants de 1 mois à 15 ans dans le service de pédiatrie et les nouveaux-nés de moins de 1 mois dans le service de néonatalogie. Un pédiatre est présent 24h/24. Le service de néonatalogie dispose également de chambres mère-enfant.



La médecine et la cancérologie :

Le Centre Hospitalier propose l'ensemble des spécialités médicales dans ses différents services. Il dispose d'une filière cancérologique avec le diagnostic en radiologie ou médecine nucléaire, la prise en charge des cancers hématologiques, digestifs ou pneumologiques ainsi que les lits de soins palliatifs pour les patients en fin de vie. Il dispose aussi d'une Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP). L'établissement est doté d'un TEP SCAN, équipement de haute technologie permettant de faire des diagnostics encore plus précis.

La Filière locomotrice :

Avec un service de chirurgie orthopédique, des consultations de médecine du sport et un service de rhumatologie et de rééducation, la filière locomotrice de l'hôpital assure une prise en charge complète.

La Filière digestive :

La création d'un service de gastro-entérologie permet de renforcer cette filière de soins, qui compte déjà un service de chirurgie digestive et endocrinienne. L'établissement offre également une prise en charge en endocrinologie et diabétologie.

La Filière neuro-vasculaire :

L'Unité Neuro-Vasculaire permet une prise en charge complète des accidents vasculaires cérébraux. Elle est complétée par un service de rééducation spécialisé en neurologie. La filière neurologique utilisera également un système de télé-médecine permettant des prises en charge encore plus rapides sur tout le département.

La Filière gériatrique :

Le centre hospitalier d'Agen propose aux personnes âgées une offre de soins complète adaptée à leurs besoins (médecine gériatrique, hospitalisation de jour gériatrique, soins de suite et réadaptation, soins de longue durée, EHPAD, consultation mémoire).



Un plateau technique aux équipements performants

Le bloc opératoire est constitué de 5 salles d'intervention, d'une salle d'endoscopie et de 2 salles de surveillance post-interventionnelle.

Le bloc obstétrical se compose de 3 salles d'accouchement, de 2 salles de pré-travail et d'une salle de premiers soins et de réanimation pour les nouveaux-nés.

l'imagerie médicale possède les équipements nécessaires pour la réalisation de radiologies conventionnelles, d'échographies, d'examens, d'IRM et de scanner. Le service est ouvert aux consultations externes. Pour prendre rendez-vous, veuillez contacter le secrétariat au ☎ 05 53 69 70 06.

Le laboratoire de biologie médicale assure les analyses. Le laboratoire est ouvert aux consultations externes. Pour prendre rendez-vous, veuillez contacter le secrétariat au ☎ 05 53 69 70 16.

La médecine nucléaire réalise les examens de scintigraphie et d'ostéodensitométrie. Le service est ouvert aux consultations externes. Pour prendre rendez-vous, veuillez contacter le secrétariat au ☎ 05 53 69 70 94. Il dispose également d'un nouvel équipement de haute technologie : le TEP SCAN (Rendez-vous au ☎ 05 53 69 70 14).

La pharmacie assure la dispensation des médicaments et dispositifs médicaux stériles. Elle est dotée d'une unité de préparation des chimiothérapies et d'une unité de stérilisation des matériels.

Le centre de dialyse prend en charge l'ensemble des patients du département qui souffrent d'insuffisance rénale chronique.

Le personnel de l'établissement

Plus de 1500 personnes travaillent au centre hospitalier Agen-Nérac (personnel médical, paramédical, technique, administratif, psychologue, socio-éducatif, formateurs...). Vous pouvez compter sur leur implication et leur professionnalisme. Un badge permet d'identifier les personnels et leur fonction.

L'équipe du service d'hospitalisation

L'équipe du service dans lequel vous allez être hospitalisé(e) est présentée plus précisément dans une fiche spécifique.

Cette fiche mentionne également les modalités de fonctionnement de ce service (modalités de rencontre du médecin, horaires des repas et des visites...).

Les équipes transversales

Des équipes spécialisées peuvent intervenir en soutien aux personnels des services de soins.

Peuvent éventuellement collaborer à votre prise en charge :

- Les brancardiers
- Les diététiciennes
- L'équipe de rééducation (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes...)
- La coordination hospitalière (prélèvement d'organes et de tissus)
- L'équipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA)
- L'équipe mobile à orientation gériatrique (EMOG)
- L'équipe mobile de soins palliatifs et d'accompagnement (EMSP)
- L'équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOHH)
- L'équipe de consultation de tabacologie (UCT)
- L'équipe de traitement de la douleur (UTD).
- Les psychologues
- Le service social

 Chaque jour 125 médecins et 1400 agents (paramédicaux, techniques, administratifs...) se mobilisent pour votre prise en charge.



VOTRE PARCOURS DANS L'ÉTABLISSEMENT



SOMMAIRE

Votre parcours dans l'établissement

11 / Votre admission

13 / Votre séjour

22 / Votre sortie

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 8h à 18h - le samedi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 16h

Site de Nérac :

Le service des admissions, joignable au ☎ **05 53 97 61 86**, est ouvert :
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

Site de Pompeyrie :

L'accueil, joignable au ☎ **05 53 69 70 08**, est ouvert :
du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h30

Les formalités administratives

Si, suite à une consultation, le médecin vous a proposé une hospitalisation, nous vous conseillons de réaliser une pré-admission.

Pour ce faire, dans les jours ou les heures qui précèdent votre entrée, nous vous invitons à prendre contact avec le service des admissions.

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 de Saint-Esprit et de Nérac).

Vous devez nécessairement fournir :

- Votre carte d'identité, passeport, titre de séjour ou éventuellement livret de famille (pour les enfants sans pièce d'identité)
- Votre carte vitale et l'attestation d'affiliation à la sécurité sociale.

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.

Vous devez éventuellement fournir, en plus :

- Si vous êtes mutualiste, votre carte d'affiliation (ou dernière quittance de paiement des cotisations à votre mutuelle)
- Si vous êtes enceinte, votre carnet de maternité
- Si vous êtes accidenté(e) du travail, votre feuille d'accident délivrée par l'employeur.
- Si vous êtes victime de guerre ou ancien combattant, votre carnet de soins gratuits.

 **L'identitovigilance : un patient bien identifié est un patient bien soigné.**

- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle (CMU), votre carte vitale et l'attestation d'affiliation.
- Si vous ne résidez pas en France et que vous êtes ressortissant de la CEE, un accord de prise en charge (EHIC ou carte européenne).
- Si vous ne résidez pas en France et que vous n'êtes pas ressortissant de la CEE, votre carte de séjour, votre passeport, un accord de prise en charge de votre organisme social...
- Un document officiel justifiant l'autorité parentale si besoin
- Un document officiel attestant du type de tutelle (sur biens / corps) si besoin.

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

Centre de gérontologie de Pompeyrie : la liste des documents à fournir vous sera donnée lorsque l'admission sera décidée.

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 : examens, médicaments, coût du personnel (médical et non médical), etc.

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(e) 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.

Il existe des cas d'exonération du forfait journalier. N'hésitez pas à vous renseigner.

Les tarifs sont disponibles au bureau des admissions.

Pour vous aider...

Le service des admissions peut vous mettre en relation avec l'**assistante sociale** affectée au service dans lequel vous serez hospitalisé(e).

La **permanence d'accès aux soins de santé (PASS)**, destinée aux personnes en situation de précarité, est située à côté du service des urgences. Elle peut vous aider si vous rencontrez des difficultés d'accès aux soins. ☎ 05 53 69 78 55. Et est également présente sur le site de Nérac (Centre Samazeuilh) le lundi après-midi et le mardi matin.

Pour connaître les modalités de votre prise en charge, contacter votre caisse d'assurance maladie et/ou votre mutuelle.

Le secteur libéral

Certains praticiens exercent une part de leur activité au sein de l'hôpital 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

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

Les objets personnels que vous emmenez à l'hôpital doivent se limiter à ceux spécifiés dans les trousseaux (s'adresser au service dans lequel vous allez être hospitalisé(e) pour en connaître la liste) ou à des objets sans valeur importante.

Si vous amenez des valeurs à l'hôpital, il vous est conseillé de les déposer auprès du service des admissions ou au standard. Ils seront enregistrés par un agent d'accueil et déposés 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, etc.).

Trésorerie des Établissements Hospitaliers

1050, avenue du Docteur Jean Bru - BP 60015 - 47916 AGEN Cedex 9 - ☎ 05 53 66 06 91

Du lundi au jeudi de 8 h 30 à 11 h 30 et 13 h à 16 h. Le vendredi de 8 h 30 à 11 h 30

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.

➤ En cas de perte ou de vol d'objets de valeur, la responsabilité de l'hôpital ne pourra être engagée.

Votre séjour

Voici quelques informations « pratiques » pour vous aider à vous familiariser avec ce nouvel environnement et favoriser le bon déroulement de votre séjour :

A comme...

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.

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.

APPEL « INFIRMIER(E) » : une sonnette d'appel est à votre disposition en tête de lit. En cas de malaise dans votre cabinet de toilette, appuyez sur la touche rouge située au-dessus de la cuvette pour déclencher un appel d'urgence.

ASSISTANTE SOCIALE : l'assistante sociale affectée 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. Elle peut se déplacer à votre chevet ou vous pouvez la rencontrer dans son bureau en fonction de votre état de santé.

ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES : l'intervention des associations de bénévoles au sein de l'hôpital est soumise à la signature d'une convention. Si vous souhaitez connaître la liste des associations intervenant dans notre établissement, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service qui pourra également vous transmettre leurs coordonnées.

AUMÔNERIE : voir rubrique "Culte" (p 15).

B comme...

BOUTIQUE : elle est à votre disposition à la cafétéria sur le site de Saint-Esprit 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 et fleurs.

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.

C
comme...

CAFÉTÉRIA : elle est ouverte tous les jours au rez-de-chaussée de Saint-Esprit. Vous pouvez vous y rendre avec votre famille ou vos amis pour y consommer des repas, des boissons chaudes ou froides, non alcoolisées.

CHARTRE DE LA PERSONNE ÂGÉE : l'objectif de cette charte est de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits. Elle est affichée au niveau du centre de gérontologie de Pompeyrie.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE : l'objectif de cette charte est de faire connaître les droits des patients tels qu'ils sont affirmés par les lois, notamment celle du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Cette charte fait l'objet d'une large diffusion au sein de l'établissement (affichage, site Internet). Elle est également jointe en annexe de ce présent livret. Vous pouvez la consulter ou en obtenir un exemplaire en version étrangère (allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais) au standard ou sur le site www.sante.gouv.fr. Une version braille est également consultable au standard.

COIFFEUR ET ESTHÉTICIENNE : un coiffeur et une esthéticienne professionnels peuvent être sollicités à Saint-Esprit, à Nérac et à 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.

COMMISSION DES USAGERS : la CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner une plainte ou réclamation. De plus, elle recommande à l'établissement des mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées 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 CDU est consultable au standard ou auprès du cadre de santé. Les membres de la CDU peuvent être contactés en s'adressant au secrétariat de direction, tél : 05 53 69 70 10 ou mail : secretariat.direction@ch-agen-nerac.fr, ou en envoyant un message à cdu@ch-agen-nerac.fr.

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.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ : le principe d'invulnérabilité du corps humain interdit au médecin de mettre en œuvre une thérapeutique ou de pratiquer une intervention chirurgicale sans votre accord, hors urgence absolue. Le consentement éclairé est dit « libre » dans le sens où la décision d'accepter ou de refuser un traitement ou un

acte vous revient. On parle de consentement « éclairé » car le médecin doit vous fournir une information loyale, claire et appropriée sur votre état de santé pour vous permettre de prendre votre décision en toute connaissance de cause.

COURRIER : il est distribué et relevé chaque jour dans le service. Les timbres sont en vente à la boutique, dans le hall de Saint-Esprit. Notre vagemestre est habilité à recevoir les mandats qui vous sont adressés.

COUVERTURE SOCIALE : Cf. Assistante sociale (p 13) et Pour vous aider (p11).

CULTE : vous avez la possibilité de demander au cadre de santé du service de faire venir un ministre du culte de votre choix. Le cadre de santé et le standard peuvent à tout moment les joindre par téléphone. Si vous souhaitez les contacter directement, vous pouvez demander les coordonnées au cadre de santé. Un aumônier catholique et son adjointe, ainsi qu'un aumonier protestant, sont rattachés à l'établissement avec, à leurs côtés, une équipe de bénévoles. Vous pouvez les joindre au poste 9593.

D comme...

DÉFENSEUR DES DROITS : Le défenseur des droits est chargé de veiller à la protection de vos droits et de vos libertés et de promouvoir l'égalité. Pour plus d'informations, consulter le site www.defenseurdesdroits.fr ou appeler le 09 69 39 00 00 (*coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe*).

DÉTÉRIORATION : il est interdit de détériorer le matériel ou les locaux (possibilité de poursuites pour indemnisation).

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 ses 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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. 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 : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

DOMMAGE LIÉ AUX SOINS : l'établissement a mis en place un dispositif d'annonce du dommage lié aux soins afin que, si un évènement 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.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS : le centre hospitalier d'Agen est agréé pour le prélèvement d'organes et de tissus.

DOSSIER MÉDICAL : un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Au cours de votre séjour, il vous est possible d'accéder à ces informations en vous adressant au médecin qui vous soigne.

Après votre sortie, il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande, par écrit, auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez 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 copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile), sont à votre charge. Selon l'article R.1112-9 du code de la santé publique et 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.

F comme...

FLEURS : pour des raisons d'hygiène, les bouquets de fleurs coupées et les plantes sont interdites dans tous les services d'hospitalisation. Seuls les bouquets « bulle » sont autorisés.

H comme...

HYGIÈNE : les règles d'hygiène revêtent une importance toute particulière en milieu hospitalier. Il est important de respecter les règles édictées par le personnel. Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont disponibles dans l'établissement.

I comme...

INFORMATION BÉNÉFICE-RISQUE : conformément à la loi du 4 mars 2002, une information claire, précise et loyale sur les bénéfices et les risques de chaque soin doit vous être dispensée. C'est la personne qui réalise le soin qui doit vous informer.



L comme...

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS : les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu vos soins ou du praticien ayant constitué votre dossier. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978. Selon les dispositions de cet article, le droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives ne réponde pas à une obligation légale. L'établissement dispose en outre d'un correspondant informatique et libertés auquel vous pouvez vous adresser pour faire valoir vos droits.

M comme...

MÉDICAMENT : connaître le médicament et parler de ses effets aux professionnels de santé participent à votre bonne prise en charge. En effet, il est important de connaître le nom des médicaments, de bien lire votre ordonnance, de connaître le dosage / la posologie et la voie d'administration, de savoir à quoi servent vos médicaments, de garder les notices et de ne pas reprendre de vous-même ce qui vous a été prescrit auparavant, sans consulter votre médecin. Il est également nécessaire de signaler au médecin / pharmacien vos traitements en cours / allergies et de l'informer des effets du médicament si ceux-ci vous paraissent inhabituels. Pour la gestion de votre traitement personnel, portez une boîte de chacun de vos médicaments actuels.

N comme...

NOURRITURE : 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.

O comme...

OBJETS DE VALEUR : il est fortement déconseillé de conserver des objets de valeur, argent, documents, etc., dans votre chambre ou dans votre véhicule sur le parking. Vous pouvez consulter la rubrique « Vos objets personnels à l'hôpital » page 12 pour avoir de plus amples informations.

P
comme...

PARKING : des parkings sont à la disposition des visiteurs sur les 3 sites de l'hôpital. Le code de la route est applicable sur les voies intérieures de l'hôpital où la plus grande prudence doit être de rigueur. Les voies et les places réservées aux ambulances et aux pompiers doivent rester impérativement dégagées. La responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée en cas de vol ou de détérioration de véhicule sur les parkings. Pour un stationnement de plus de 24 heures, il est recommandé de prévenir le standard.

PERSONNE DE CONFIANCE : pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Q
comme...

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION : un questionnaire est à votre disposition pour nous faire connaître votre opinion sur votre séjour. Vos remarques nous seront particulièrement utiles pour améliorer nos prestations. Une fois complété, vous pouvez le déposer soit directement dans le service d'hospitalisation, soit au niveau de l'urne prévue à cet effet dans le hall central. Vous avez également la possibilité de nous le faire parvenir par courrier si vous désirez le compléter après votre départ de l'établissement. Les questionnaires de satisfaction nous permettent d'établir le rapport annuel de satisfaction des usagers. Ce rapport est consultable au standard. Vous pouvez également être contacté(e) par mail afin de répondre en ligne à l'enquête de satisfaction : e-satis.

R
comme...

RECHERCHE CLINIQUE : Lors de votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales. La recherche est en effet une des missions de l'hôpital. La réglementation vous assure une protection et définit les conditions de cette recherche. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord préalable. Par ailleurs, les informations administratives, sociales et médicales vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'hôpital, dans le respect du formalisme de la loi informatique et libertés, avec l'autorisation de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Elles peuvent être utilisées à

des fins de recherche, sauf si vous vous y opposez au cours de votre séjour ou ultérieurement.

RÉCLAMATION : si votre prise en charge ne vous satisfait pas, 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 (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur membre de cette commission.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR : les « devoirs » de chacun sont précisés dans le règlement intérieur de l'hôpital. 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.

REPAS : les repas sont adaptés à votre état de santé et équilibrés grâce à la participation des diététiciennes et aux 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 h 30 pour le dîner.

REPRÉSENTANTS DES USAGERS : ils représentent et défendent les droits des usagers. Ils peuvent également recueillir vos commentaires ou vos doléances. Ils sont représentés dans différentes instances de l'hôpital dont la CDU (pour plus d'informations, vous pouvez consulter la rubrique « CDU » page 14).

S

comme...

SAVOIR-VIVRE : soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel, usez de la télévision et du téléphone avec discrétion, éviter les conversations trop bruyantes, etc. Le repos et le calme sont des composantes essentielles à votre rétablissement et à celui de vos voisins.

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 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.

STANDARD TÉLÉPHONIQUE : 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 (sauf lignes directes).



T
comme...

TABAC : il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de tous les sites de l'établissement.

TÉLÉPHONE : pour recevoir des appels, il n'y a pas de démarche particulière à réaliser. Vos proches appellent le standard qui les mettra en relation avec vous.

Si vous souhaitez émettre des appels, une ouverture de ligne est nécessaire. Pour ce faire :

- **Saint-Esprit** : présentez-vous au standard (situé au rez-de-chaussée) 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.

- **Nérac** : Le bureau des admissions vous donnera toutes les infos utiles pour donner et/ou recevoir des appels téléphonique.

- **Pompeyrie** : présentez- vous à l'accueil (de 10h et 12h et de 14h à 16h30 ; 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. Des cabines téléphoniques, à carte, sont présentes sur chaque site.

TÉLÉPHONE MOBILE : le téléphone mobile doit impérativement être éteint dans l'enceinte de l'établissement, ceci en raison des risques d'interférences électromagnétiques avec les appareils médicaux.

TÉLÉVISION : toutes les chambres sont équipées d'un poste de télévision géré par un concessionnaire 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 aux personnels 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. Merci de respecter le confort des autres malades en modulant le volume sonore de votre appareil.

TENUE : vous devez porter une tenue « décente » lorsque vous êtes amené(e) à quitter votre chambre.

TRANSFUSION SANGUINE : un médecin peut être amené à vous prescrire une transfusion sanguine. Cet acte nécessite un suivi médical pour lequel vous devrez contacter votre médecin traitant.

TRANSPORT : si votre état de santé l'exige, vous pourrez être transporté(e) par une ambulance privée ou par un taxi à votre domicile. Vous pouvez consulter la rubrique « Moyens de transport » page 22 pour avoir de plus amples informations.

VIDÉOSURVEILLANCE : Conformément à l'arrêté n° 2009.7.9 du 07 janvier 2009, un système de vidéosurveillance est en place aux entrées, sorties et points sensibles du site de Saint-Esprit. 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.

VISITES : Les visites sont autorisées en règle générale de 13 h à 21 h ; mais il est préférable de vous renseigner auprès du personnel du service pour en obtenir la confirmation (dérogations, particularités). Pour préserver le confort et le bien-être des patients, les visiteurs doivent respecter certaines règles. Il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux du centre hospitalier, de laisser son téléphone portable allumé et d'introduire des boissons alcoolisées, médicaments, drogues et armes de toute catégorie. 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 raisons médicales.

INDEX

- Accueil d'un accompagnant
- Alcool
- Animaux
- Appel « infirmier(e) »
- Assistante sociale
- Associations de bénévoles
- Aumônerie
-
- Boutique
- Bracelet d'identification
-
- Cafétéria
- Charte de la personne âgée
- Charte de la personne hospitalisée
- Coiffeur et esthéticienne
- Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge
- Confidentialité
- Consentement éclairé
- Courrier
- Couverture sociale
- Culte
-
- Défenseur des droits
- Détérioration
- Directives anticipées
- Dommage lié aux soins
- Don de cellules souches
- Don d'organes et de tissus
- Dossier médical
-
- Fleurs
-
- Hygiène
-
- Information bénéfice-risque
- Loi informatique et libertés
-
- Médicament
-
- Nourriture
-
- Objets de valeur
-
- Parking
- Personne de confiance
-
- Questionnaire de satisfaction
-
- Réclamations
- Règlement intérieur
- Repas
- Représentants des usagers
-
- Savoir-vivre
- Sécurité électrique
- Sécurité incendie
- Standard téléphonique
-
- Tabac
- Téléphone
- Téléphone mobile
- Télévision
- Tenue
- Transfusion
- Transport
-
- Vidéosurveillance
- Visites

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.

Une assistante sociale 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.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation dégageant la responsabilité de l'hôpital et du médecin.

Les moyens de transport

Si votre état de santé l'exige, vous pourrez être transporté(e) à votre domicile par une ambulance privée ou par taxi. Attention : le recours à un transport sanitaire se fait uniquement sur décision médicale. Le choix du transporteur est laissé à votre convenance.



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



Les formalités administratives

Vous devez vous présenter au bureau des admissions afin de vérifier la régularité de votre dossier, avant de partir. Un bulletin de situation vous sera remis.

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.

Le décès

Le centre hospitalier Agen-Nérac dispose d'une chambre mortuaire à la disposition des familles. Pour tout renseignement, veuillez contacter le bureau des admissions.

Si vous souhaitez être accompagné(e)s dans l'accomplissement de vos démarches administratives, vous pouvez également faire appel au bureau des admissions.



Si vous avez déposé des valeurs, vous devrez les récupérer à la Trésorerie (voir « Vos objets personnels à l'hôpital » page 12).



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

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



CHARTRE 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 oeuvre 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

www.ch-agen-nerac.fr

Téléphone 05 53 69 70 71



HÔPITAL ST-ESPRIT

Route de Villeneuve - 47923 AGEN CEDEX 9

Fax : 05 53 69 73 04

*Bus : Ligne 7 Hôpital-Gardès

HÔPITAL DE NERAC

Allées d'Albret - 47600 NERAC

Fax : 05 53 97 61 00

CENTRE DE GERONTOLOGIE

Avenue Schuman - 47000 AGEN

Fax : 05 53 69 72 06

*Bus : Ligne 1 Agen Sud Montluc
ou ligne 9 Pont du Casse-Préfecture

* Sauf dimanches et jours fériés