



L'Hospitalisation A Domicile



L'Hôpital

# LIVRET D'ACCUEIL DE L'HOPITAL



L'Hôpital



L'Ajoncière



*Maison de Santé Protestante  
de Bordeaux-Bagatelle*

Fondation reconnue d'utilité publique depuis 1867

\* Version temporaire

**Madame, Mademoiselle, Monsieur,**

***Vous êtes ou allez être hospitalisé à l'Hôpital Bagatelle, établissement privé à but non lucratif ouvert à tous dans un environnement résolument moderne et confortable.***

***Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, sera de nature à faciliter vos démarches, votre séjour et l'accueil de vos visiteurs.***

***Notre volonté est de tout mettre en œuvre pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.***

***Votre hospitalisation est un moment important de votre vie.***

***Tous les membres de l'équipe, soignants, techniciens et administratifs, sont à vos côtés pour vous apporter les soins et l'attention nécessaires pendant votre séjour parmi nous.***

***C'est pour toujours mieux vous soigner, mieux vous accueillir, mieux témoigner et pour toujours plus remplir sa mission de service public, que l'Hôpital Bagatelle s'est renouvelé en totalité.***

**Philip Vrouvakis**  
**Directeur Général de la Fondation**



## SOMMAIRE

Présentation de la Maison de Santé Protestante de Bordeaux Bagatelle.....	p. 1
<b>Vous êtes hospitalisé à l'hôpital Bagatelle.....</b>	<b>p. 2</b>
Informations générales.....	p. 7
Annexes.....	p. 15

# PRESENTATION DE LA MAISON DE SANTE PROTESTANTE DE BORDEAUX-BAGATELLE (M.S.P.B. BAGATELLE)

## Les activités de la Fondation

Fondation privée à but non lucratif créée en 1863 et reconnue d'utilité publique par décret impérial en 1867, la Fondation « **Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle** » a une vocation sanitaire, médico-sociale et sociale. La Fondation gère et anime 8 établissements tous situés en Gironde.

- **L'Hôpital à Talence.**
- **L'Hôpital au Foyer à Talence.**
  - Hospitalisation à domicile
  - Service de Soins à domicile
- **Les Soins de Suite et de Réadaptation de l'Ajoncière à Cestas.**
- **L'Institut de Formation en Soins Infirmiers et d'Aides-Soignants.**
- **Les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.).**
  - Résidence Anna Hamilton à Targon
  - Résidence Gallevent au Teich
- **Le Centre Social à Talence.**
  - Centre de Santé
  - Centre Socio-Culturel
  - Crèche-Halte garderie
- **La Coordination des Actions Gérontologiques.**
  - Service « Ecoute, Informations, Conseils » pour personnes âgées
  - Le Relais : accueil temporaire

Consultez notre site Internet : [www.mspb.com](http://www.mspb.com)

**M.S.P.B. Bagatelle**  
201, rue Robespierre - B.P. 50048  
33401 Talence Cedex  
Tél. 05 57 12 34 56 - Fax : 05 56 37 20 21  
E-mail : [bagatelle@mspb.com](mailto:bagatelle@mspb.com)  
Site : [www.mspb.com](http://www.mspb.com)

# VOUS ETES HOSPITALISE A L'HOPITAL BAGATELLE

## Organisation médicale

### Des équipes et un plateau technique performants...

#### Services de Chirurgie et Consultations

- Chirurgie Viscérale, Générale, Digestive et Vasculaire,
- Chirurgie Orthopédique et Traumatologique,
- Proctologie,
- Neurochirurgie,
- Chirurgie Gynécologique,
- Explorations endoscopiques,
- Chirurgie ORL,
- Anesthésiologie.

#### Services de Médecine et Consultations

- Cardiologie,
- Maladies de l'appareil digestif (hépatogastro-entérologie et chimiothérapie),
- Explorations fonctionnelles cardio-pulmonaires,
- Gynécologie - Obstétrique – Maternité,
- Centre Pluridisciplinaire de Diagnostic Pré-Natal,
- Gériatrie / Consultations mémoire,
- Psychiatrie,
- Soins de suite et de réadaptation.
- UMAPS
- Neurologie,
- Diabétologie,

#### Services Médico-Techniques

- Bloc opératoire,
- Bloc d'endoscopie digestive
- Bloc obstétrical (salles de naissance),
- Unité de Soins Continus,
- Stérilisation.

#### Imagerie Médicale

- Scanner, radiographie conventionnelle et numérisée, mammographie,
- Echographie, écho-doppler veineux et cardiaque.

Laboratoires : le service est assuré par contrat avec des laboratoires extérieurs situés à proximité.

#### Hôpital Bagatelle

201, rue Robespierre - B.P. 50048  
33401 Talence Cedex  
Tél. 05 57 12 34 56 - Fax : 05 56 37 20 21  
E-mail : bagatelle@mspb.com  
Site : www.mspb.com

# 1/ Formalités d'entrée

## En hospitalisation programmée

Veillez compléter la fiche d'admission remise par le secrétariat, au moins 48 heures avant votre hospitalisation, accompagnée des photocopies des documents demandés. Vous pouvez nous transmettre ce document soit par courrier, soit en vous présentant au service de pré-admission à l'accueil de l'hôpital.

**Sinon, ou si vous venez pour une consultation**, en fonction de votre couverture sociale, pensez à vous munir des pièces suivantes :

- carte VITALE à jour, sinon attestation d'assuré social avec les droits à jour,
- attestation Couverture Maladie Universelle (C.M.U.),
- attestation d'Aide Médicale d'Etat,
- carte de mutuelle médicale et chirurgicale ou attestation d'assurance,
- carte d'identité / passeport en cours de validité, ou permis de conduire, ou livret de famille,
- carnet de soins gratuits si vous êtes victime de guerre,
- le volet 2 de la liasse "accident de travail" ou "maladie professionnelle",
- les formulaires E 111 - E 112 ou carte spécifique pour les étrangers ressortissants de l'Union Européenne.

## En urgence

Votre dossier devra être complété le plus rapidement possible au service des Admissions.

## Les frais liés à l'hospitalisation

L'hôpital se chargera des formalités à accomplir auprès des différents organismes dont vous dépendez. Dans certains cas, une demande préalable peut être nécessaire et sera réalisée avec le service des pré-admissions.

## Les frais de séjour

Vous serez pris en charge :

- **A 80 %** par votre régime de Sécurité Sociale dans la plupart des cas, les **20 %** restants sont à votre charge ou couverts par votre Mutuelle.
- **A 100 %**
  - à partir du 6ème mois de grossesse,
  - après une intervention chirurgicale d'un montant égal ou supérieur à 91 euros,
  - en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle reconnue,
  - en cas d'affection militaire relevant de l'Art. L 115 du Code des Pensions Militaires d'Invalidité,
  - en cas d'hospitalisation en rapport avec une affection de longue durée,
  - en cas d'invalidité,
  - à partir du 31ème jour d'hospitalisation.

**Les autres frais** (selon participation de votre Mutuelle) :

- 1/ le forfait journalier
- 2/ le forfait « participation assuré » pour le séjour si acte réalisé > ou = à 91€
- 2/ la chambre particulière
- 3/ le téléphone, la télévision, les repas accompagnants, etc.

Ces autres frais seront à régler même si vous bénéficiez du 100 %. Pour connaître les tarifs en vigueur, merci de vous reporter en annexes 3 et 4.

**Anonymat** : Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée par téléphone ou de toute autre manière sur votre présence dans l'établissement. Merci de le préciser lors de votre admission.

**Horaires d'ouverture du service des Admissions** - Voir annexe 3

### Formalités particulières

#### Arrêt de travail

Si vous êtes salarié en activité ou demandeur d'emploi et que vous ne disposez pas d'arrêt de travail, vous devez de façon urgente, dès votre entrée à l'hôpital, le signaler à une infirmière du service.

#### Déclaration de naissance

La déclaration de naissance doit être faite dans les trois jours auprès de la Mairie de Talence. Si le troisième jour est férié, le délai est reporté au premier jour ouvrable suivant.

**Vous pouvez effectuer la déclaration en Mairie ou profiter du passage de l'officier d'Etat Civil dans l'établissement. Renseignez-vous dans le service pour les jours et horaires de passage.**

## 2/ Formalités de sortie

Un bulletin d'hospitalisation vous sera remis à votre sortie.

**Horaires de sortie** : Voir annexe 3.

**Dans le cas d'un départ en dehors des heures d'ouverture du service des Admissions** (Voir horaires en annexe 3) :

Si vous sortez en dehors des heures d'ouverture du service des Admissions ou pendant le week-end ou les jours fériés, veuillez à :

- informer le standard de votre départ,
- récupérer, s'il y a lieu, la veille, vos effets personnels au coffre, aux heures d'ouverture des admissions.

**La facture inhérente à votre hospitalisation vous sera alors directement adressée à votre domicile.**

# Votre séjour en service de soins

## L'accueil dans le service

Un membre de l'équipe soignante vous accueillera au moment de votre arrivée après la réalisation des formalités administratives.

Cette équipe se compose :

- de médecins,
- d'un cadre de santé qui assure la gestion de l'unité et anime l'équipe. Il est le trait d'union entre le personnel et vous-même ou votre famille,
- de sages-femmes
- d'infirmier(e)s,
- d'aides-soignant(e)s, d'auxiliaires de puériculture,
- de kinésithérapeutes, de diététiciennes,
- d'assistants sociaux, d'ergothérapeute,
- d'Agents des Services Hospitaliers.

## Le service social auprès des personnes hospitalisées

Un(e) assistant(e) social(e) tenu(e) au secret professionnel se tient à votre disposition et peut vous apporter une aide pour répondre à des difficultés diverses et, en particulier, pour préparer votre sortie. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du service social. Pour les coordonnées téléphoniques et les horaires, veuillez vous reporter en annexe 3.

## Les repas

Une diététicienne participe à l'élaboration des menus et intervient sur demande du médecin dans le cas d'une alimentation spécifique. Pour des raisons d'hygiène hospitalière, d'hygiène alimentaire et de sécurité, tout apport de nourriture venant de l'extérieur de l'établissement est interdit.

**N'oubliez pas d'apporter les ordonnances des traitements en cours, les médicaments que vous prenez, ainsi que radiographies, scanners, écho-dopplers, IRM, carte de groupe sanguin.**

## Les visites

**Elles ont lieu en général de 13h00 à 21h30.**

Afin de préserver le bien-être et le confort de tous les malades, il convient de recommander à vos visiteurs d'éviter les présences prolongées et les groupes trop nombreux.

L'accès de la Maternité est interdit par décret ministériel aux enfants autres que les frères et sœurs du nouveau-né.

## Les cultes

Visite des Aumôniers :

- un Pasteur, Aumônier de Bagatelle, habituellement présent dans la Fondation, peut être joint.
- un Aumônier catholique assure une permanence.

**Vous pouvez demander la visite de représentants d'autres cultes** (renseignez-vous auprès du service des Admissions ou dans le service ou cf. annexe 1).

**Lieu de recueillement : BETHEL.**

Cette pièce est ouverte aux hospitalisés, aux familles, à tous les usagers comme au personnel pour une halte spirituelle. Un message est préparé, en alternance, par les Aumôniers, puis diffusé dans l'établissement. Renseignez-vous dans le service.

## Liste des interprètes

L'accueil dispose d'une liste de personnel pouvant vous servir d'interprète. N'hésitez pas à la consulter.

*The reception has a list of personnel which can be used to you as interpreter. Do not hesitate to consult it.*

# Vie pratique

## Téléphone

Le standard de l'hôpital est à votre disposition 24h/24. De plus, une cabine téléphonique est accessible au rez-de-chaussée, à côté du lieu de recueillement.

## Vos accompagnants

Un membre de votre famille peut rester auprès de vous s'il n'y a pas de contre-indication médicale et si vous êtes en chambre individuelle.

Des prestations d'hébergement peuvent vous être proposées : renseignez-vous dans le service.

## Le linge

Si vous le désirez, vous pouvez apporter votre linge de toilette.

## Objets de valeur - Dépôt d'argent

**Nous vous recommandons de n'apporter aucun objet de valeur ou somme d'argent.** Toutefois, un coffre est à votre disposition au service des Admissions. Les dépôts et retraits se font aux admissions aux jours et heures d'ouverture du service et en dehors des horaires à l'accueil de la MSPB Bagatelle. Annexe 3

## Le courrier

Il est distribué chaque jour dans votre chambre. Veuillez préciser à vos correspondants le numéro de celle-ci.

Une boîte aux lettres est en outre à votre disposition pour le départ de votre courrier affranchi dans le hall d'accueil et à chaque étage. La levée a lieu du lundi au vendredi à 16 h.

**Adresse postale de Bagatelle :**  
**Maison de Santé Protestante de Bordeaux Bagatelle**  
**201, rue Robespierre - B.P. 50048**  
**33401 Talence Cedex**

## Le coiffeur et le pédicure

Si vous désirez une prestation, vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

## Le parking

Un parking payant est à la disposition des patients et des visiteurs (voir tarifs en annexe 3).

## Boissons et friandises

Vous trouverez plusieurs distributeurs automatiques de boissons chaudes, fraîches et de friandises au niveau -1. Renseignez-vous à l'accueil.

## Self

Il est possible de vous restaurer au self en tant qu'accompagnant.

## Cafétéria

Ouverte de 9h à 18h et accessible depuis l'accueil, vous avez la possibilité de vous y restaurer. Vous y trouverez également des journaux et magazines renouvelés quotidiennement.

# INFORMATIONS GÉNÉRALES

## *Droits et obligations*

### **Les consignes de sécurité**

A chaque étage de l'Hôpital et de l'Ajoncière, des plans d'évacuation indiquent les sorties de secours. Une équipe de secours est prête à intervenir et à diriger les opérations de secours en attendant les pompiers. En toute circonstance, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel.

*A savoir : La fumée est souvent plus dangereuse que les flammes. En cas d'enfumage, sachez que l'air le plus respirable est au niveau du sol.*

### **Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)**

L'établissement met en œuvre une politique de lutte contre les infections nosocomiales. Le CLIN coordonne l'ensemble des activités de prévention et de surveillance, conformément au Décret n° 99-1034 du 6 décembre 1999. Une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière, constituée d'un médecin et d'une infirmière hygiéniste, en assure la réalisation pratique en collaboration avec les correspondants en hygiène de chaque service. La gestion du risque infectieux s'intègre dans la démarche qualité de l'établissement.

Chaque année, le CLIN définit un programme d'activités (disponible à l'accueil de l'hôpital) comportant :

- la surveillance des infections nosocomiales et des bactéries multi-résistantes aux antibiotiques par l'intermédiaire d'enquêtes nationales et d'une procédure de signalement interne à notre établissement,
- la prévention des infections (élaboration de protocoles),
- la formation du personnel (initiale et continue),
- la surveillance environnementale (eau, air, surfaces),
- l'évaluation des pratiques et des connaissances.

Des représentants des usagers siègent à la réunion du CLIN au cours de laquelle le programme est défini. Ce programme est soumis à la validation des différentes instances de l'établissement puis à la validation du Conseil d'Administration.

Le patient est associé à la prévention du risque infectieux. Il lui est demandé de bien vouloir respecter les consignes d'hygiène qui lui seront données.

### **Le téléphone, la télévision**

Pour des raisons de sécurité (risques d'interférences avec les dispositifs médicaux), l'utilisation des téléphones cellulaires est formellement interdite dans les établissements. En outre, il n'est pas autorisé d'apporter son poste de télévision car notre assurance ne couvre pas les incendies occasionnés par des postes étrangers à notre établissement, ni un vol éventuel. Pour les prestations de téléphone et de télévision, veuillez contacter le standard en composant le 9.

### **L'alcool**

L'introduction de boissons alcoolisées est strictement interdite.

### **Animaux**

Pour des raisons évidentes d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

### **Bruit**

Respectez le repos de votre voisin, abstenez-vous de faire du bruit.

### Flours, plantes

Par mesure d'hygiène, les fleurs et les plantes sont strictement interdites.

### Médicaments

Toute médication en cours devra être signalée à l'équipe médicale dès votre arrivée.

### Prélèvements d'organes et de tissus

Les médecins ne disposent pas d'organe ou de tissu artificiel pour soigner les nombreux patients en attente de greffe.

Afin qu'ils puissent venir en aide à ces malades, la loi bioéthique du 29 juillet 1994 prévoit qu'un prélèvement peut être effectué sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.

Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical verbalement, ou mieux, par écrit ; mais vous pouvez aussi ne pas exprimer votre position et un prélèvement sera possible.

Pour plus de renseignements sur cette procédure, vous pouvez contacter la surveillante de la coordination hospitalière :

N° Vert : 0 800 202 224 (appel gratuit) Etablissement Français de Greffes ou vous renseigner auprès de la surveillante de votre service.

## Information accompagnement et soins palliatifs

L'équipe interdisciplinaire d'accompagnement et de soins palliatifs (médecin(s), infirmière(s), psychologue) de la M.S.P.B. Bagatelle, spécifiquement formée, intervient à la demande auprès des patients et des familles, en complémentarité avec les équipes de soins, conformément à la Loi du 9 juin 1999 visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs.

Vous pouvez faire appel à elle pour, en particulier :

- un besoin de soutien, à l'annonce d'un diagnostic grave ou au cours de la maladie,
- le soulagement de la souffrance,
- des questionnements autour de la fin de vie,
- un accompagnement du deuil.

**LOI N° 99-477 du 9 juin 1999 – Visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs.**

### “Droits de la personne malade”

**Art L 1er A :** Toute personne malade dont l'état le requiert, a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement.

**Art L 1er B :** Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire en institution ou à domicile. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

**Art L 1er C :** La personne malade peut s'opposer à toute investigation ou thérapeutique.

# Information douleur

Il est possible qu'au cours de votre hospitalisation, vous soyez confronté(e) à un problème de douleur. Le traitement de votre douleur fait complètement partie des soins que nous nous engageons à vous fournir.

## Vous et votre douleur

- Votre douleur doit faire l'objet d'une surveillance, au même titre que votre pouls, votre température ou votre tension artérielle.
- Votre douleur sera évaluée régulièrement afin d'ajuster le traitement à votre cas particulier. Cela ne peut se faire que grâce à une collaboration étroite entre vous et l'équipe soignante.

### N'hésitez pas à dialoguer avec l'équipe soignante

- Posez aux médecins toutes les questions qui vous préoccupent notamment au sujet de la douleur : quel médicament, à quelle heure ?
- Aidez les personnes qui vous soignent à évaluer l'intensité de votre douleur :
  - en répondant précisément aux questions posées,
  - en mesurant l'intensité de votre douleur sur une réglette allant de l'absence de douleur jusqu'à la plus forte douleur que vous puissiez imaginer ou en utilisant une autre échelle que l'on vous proposera.
- Ne cachez pas votre douleur aux personnes chargées de vous soigner.

### Informez-nous de l'évolution de votre douleur

## Comment soulager votre douleur ?

### Les médicaments

Il existe plusieurs possibilités d'administration des antalgiques (médicaments contre la douleur : paracétamol, anti-inflammatoires, morphine, etc.) :

- dans une veine, en injection directe ou en perfusion dans un flacon
- en comprimés, dès que vous pourrez vous alimenter
- par péridurale
- par PCA (Analgésie Contrôlée par le Patient) : c'est vous qui choisissez le moment de l'administration du médicament dès que la douleur réapparaît sans avoir besoin pour cela de faire appel à l'infirmière. Quelques inconvénients peuvent être liés à l'emploi de ces médicaments : nausées, constipation, somnolence.

Nous pouvons y remédier, n'hésitez pas à nous les signaler.

### La morphine est un antalgique comme les autres qui se prescrit sans danger

### Les autres moyens

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique. Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

## Les points importants à retenir

- Dans cet établissement, le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) et les médecins s'engagent à prendre en charge votre douleur, à la soulager sans attendre et à vous donner toutes les informations utiles\*.
- Le soulagement de votre douleur dépend aussi de vous ; n'hésitez jamais à en parler.
- La douleur doit être calmée le plus tôt possible\*.
- Un traitement efficace s'attaque à la douleur 24h/24h.
- La douleur ne doit pas détourner l'énergie dont votre corps a besoin pour cicatriser ou guérir.
- La morphine est le médicament le plus utilisé et le plus efficace pour les douleurs intenses : elle se prescrit sans danger.

\* Certaines douleurs ne peuvent pas être calmées aussi rapidement. Il s'agit de douleurs dont l'origine est difficile et longue à déterminer

# Les droits de la personne hospitalisée

## 1) Information et consentement

Tout patient a droit à une information claire et appropriée avec analyse du rapport bénéfices/risques concernant les investigations, traitements ou actions de préventions envisagées.

### L'état de santé du patient

L'ensemble des informations concernant la santé du patient est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien. En cas d'urgence ou d'incapacité du patient, cette information est délivrée aux proches.

Suivant les informations qui lui sont fournies, le patient prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé. Son consentement est fondamental. Il peut à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

### Mineurs et majeurs sous tutelle

Les informations des mineurs ou des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés à leurs représentants légaux (autorité parentale ou tuteur). Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement. Il doit dans la même mesure les faire participer à la prise de décision les concernant. Pour les patients mineurs, le professionnel de santé peut se dispenser du consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le professionnel de santé devra cependant s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner d'une personne majeure pour que le praticien puisse mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Le professionnel de santé pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

## 2) Les règles d'accessibilité aux informations personnelles

### Votre droit d'accès au dossier médical

(cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1112-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande dans le service ou en écrivant à la Direction Générale de la M.S.P.B. Bagatelle. 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.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, 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, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

## **Informatique et libertés**

(cf. articles R. 6113-7, L. 1111-8 et L. 1115-1 du code de la santé publique)

Les personnes soignées dans l'établissement sont informées par le livret d'accueil ou un autre document écrit :

- que des données les concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical ;
- que le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 ;
- que, selon, les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer seulement si le traitement de données nominatives ne répond pas à une obligation légale.



### **3) La possibilité de rédiger des directives anticipées et de désigner une personne de confiance**

#### **Les directives anticipées**

(cf. articles R. 1111-17 du code de la santé publique)

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 signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

#### **La personne de confiance**

(cf. articles L. 1111-6 du code de la santé publique)

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 directives à prendre. Cette personne, que l'établissement considère 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 décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

#### 4) Les informations utiles en cas de plaintes, de réclamations, éloges, observations ou propositions

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer un membre de la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire à la Direction Générale :

**Maison de santé protestante de Bordeaux-Bagatelle**  
**201, rue Robespierre**  
**B.P. 50048**  
**33401 TALENCE CEDEX**

La Direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CRUQPC se compose du Directeur Général de la Fondation, de la Directrice des Soins et de deux représentants des usagers titulaires (vous trouverez la liste nominative des membres de la CRUQPC en annexe 2 de ce livret).

La CRUQPC 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 votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQPC s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

La saisine de cette commission s'effectue en contactant le secrétariat du Directeur Général de la Maison de Santé Protestante de Bordeaux- Bagatelle. Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRUQPC et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à la Direction Générale. De plus, les informations concernant le rapport de certification et la satisfaction des usagers sont disponibles sur le site internet de l'hôpital : [www.mspb.com](http://www.mspb.com).

# Charte du patient hospitalisé

Charte du Patient Hospitalisé annexée à la 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.

## Principes généraux

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 cette charte est accessible en plusieurs langues sur le site internet :

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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement. Nous disposons aussi d'une charte en braille.

## A propos de la démarche qualité...

### Quelques mots

Le souci d'améliorer la qualité et de garantir la sécurité de la prise en charge est une priorité affirmée de la Fondation Bagatelle.

Il s'agit d'une démarche continue qui doit se traduire par un engagement constant, collectif et individuel, et surtout par des objectifs et des réalisations concrètes.

Ces engagements sont déclinés dans le programme 2010-2012, dont les priorités sont les suivantes :

**1- Garantir et améliorer la sécurité des soins et de l'environnement**  
**« Dépasser la culture de la faute pour développer une culture de la sécurité »**

**2-Améliorer la qualité des soins et promouvoir un engagement pérenne dans l'évaluation des pratiques professionnelles**  
**« Nous avons tendance à améliorer ce que nous évaluons »**

**3-Promouvoir la connaissance et le respect des droits du patient**

La politique qualité et gestion des risques est animée par un comité de pilotage relayé sur le terrain par :

- Le COVIRIS
- La sous commission EPP

ainsi que par la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de prise en charge.

Ces instances spécialisées s'efforcent d'agir en pleine complémentarité avec les autres commissions et les vigilants, dans leurs domaines de compétence.

Des professionnels permanents sont également en charge de la mise en œuvre opérationnelle des orientations de ces instances.

L'appropriation de la démarche par les professionnels est portée par un réseau de correspondants et de référents qui œuvrent au plus près du terrain pour la qualité et la sécurité des soins et des prestations dans leur domaine d'activité.

# **LISTE DES ANNEXES**

**ANNEXE 1**  
**Liste des représentants du culte**

**ANNEXE 2**  
**Liste des membres de la CRUQPC**

**ANNEXE 3**  
**Coordonnées et horaires des différents services / Tarifs des prestations pour l'Hôpital Bagatelle**

**ANNEXE 4**  
**Tarifs des prestations MEDIREST pour l'Hôpital Bagatelle**

**ANNEXE 5**  
**Liste des praticiens exerçant à l'Hôpital**

**ANNEXE 6**  
**Plan d'accès à l'Hôpital Bagatelle**

## ANNEXE 1

### LISTE DES REPRESENTANTS DU CULTTE

<p>◆ <b>Aumônerie Protestante</b></p> <p><i>Pasteur Hélène BEGOUIN</i></p>	<p>Poste : 3079</p> <p>ou 05.57.12.34.56 poste 3079</p> <p>Portable : 06.82.79.62.87</p>
<p>◆ <b>Aumônerie Catholique</b></p> <p><i>Père Christian GOUJON</i></p>	<p>Poste : 3080</p> <p>ou 05.57.12.34.56 poste 3080</p> <p>Portable : 06.81.60.35.31</p>
<p>◆ <b>Culte Orthodoxe</b></p> <p><i>Roumain</i></p> <p><i>Grecque</i></p>	<p>05.56.94.14.38</p> <p>05.56.39.11.43</p>
<p>◆ <b>Culte Israélite</b></p> <p><i>Le Grand Rabbin</i></p> <p><i>Consistoire Israélite</i></p>	<p>05.56.91.79.04</p> <p>05.56.48.57.31</p>
<p>◆ <b>Culte Musulman</b></p> <p><i>Imam MAHMOUND DOUA</i></p> <p><i>Mosquée EL-HUDA</i></p>	<p>06.23.32.08.05</p> <p>05.56.91.99.33</p>
<p>◆ <b>Bouddhisme</b></p>	<p>05.56.75.93.34</p>

## ANNEXE 2

### LISTE DES MEMBRES DE LA CRUQPC

**Président**

**M. Philip VOUVRAKIS**  
Directeur Général

**Médiateur Médecin**

**Dr Philippe MAGE**

*Suppléant* *Dr Françoise TROPHY*

**Médiateur non médecin**

**Mme Corinne HENRY**  
Directrice des Projets

*Suppléant* *M. Thomas DELHOMELLE*  
*Responsable des Administratifs et*  
*secrétariats*

**Directrice des soins**

**Mme Geneviève DAVID**

**Représentant des usagers**

**Dr Claude SAINT-UPERY**

Représentant de la Ligue Contre Le Cancer  
36 passage Bertin – 33000 Bordeaux

**Mme Dominique GILLAIZEAU**

Représentante du collectif interassociatif sur  
la santé en Aquitaine- Association Pallia+  
Soins palliatifs

*Suppléants* *Mme Arlette BONMARTIN*

Représentante de la Ligue Contre le Cancer

*M. Jean-Claude RAMOND*

Représentant l'Union Fédérale des  
consommateurs Que Choisir

## ANNEXE 3

### COORDONNEES ET HORAIRES DES SERVICES TARIFS DES PRESTATIONS

Vous êtes hospitalisé à l'Hôpital Bagatelle		
<b>Unité de surveillance continue</b>	Dans le cas d'un séjour en Unité de surveillance Continue, votre chambre en service de soins est réattribuée. Si un accompagnant réside dans votre chambre, une liste d'hébergements possibles est à sa disposition dans le service pour organiser son séjour en attendant votre retour en chambre.	
<b>C O O R D O N N E E S - H O R A I R E S</b>	<b>SERVICES</b>	<b>HORAIRES</b>
	<b>Service des admissions / Sorties</b>	Du Lundi au Vendredi 08h00 à 18h00
	<b>Pré-admissions</b>	Du Lundi au Vendredi 09h00 à 13h00 14h00 à 17h00
	<b>Service social des hospitalisés</b>	Du Lundi au Vendredi  08h15 à 12h15 13h15 à 17h15
	<b>Standard</b>	05.57.12.34.56 (ou le 9 en Interne)
	<b>Aumônerie Catholique</b>	05.57.12.30.80 (Poste 3080 en Interne)
	<b>Aumônerie Protestante</b>	05.57.12.30.79 (ou 3079 en Interne)
	<b>Les sorties devront s'effectuer impérativement avant 10h00</b> Du Lundi au Vendredi : de 09h00 à 10h00 avec passage au bureau Sorties Le samedi : de 09h00 à 10h00 avec passage à l'accueil/standard	
<b>T A R I F S</b>	<b>Forfait Journalier</b> : 18 euros au 01/07/2008 <b>Chambre particulière</b> : 53 euros par jour au 1/07/2009 <b>Téléphone – Télévision – Prestations Hôtelières</b> Les modalités et tarifs de ces prestations sont disponibles en annexe 4.	
	<b>Parking</b> L'Hôpital Bagatelle met à votre disposition un parking gardé payant de 08h00 à 20h00	
	0 à 30 min	Gratuit
	30 min à 1h	2,00€
	1h à 2h	3,50€
	2h à 3h	4,00€
	Au-delà de 3h, par heure supplémentaire	0,50€
	Maximum pour une semaine	15,00€
	Par semaine entamée supplémentaire	15,00€
	Forfait 1 : 10 tickets de stationnement ayant une validité illimitée	20,00€
	Forfait 2 : Badge donnant un accès illimité au parking pendant une semaine (10€ de caution)	20,00€
	En cas de perte du ticket, un forfait de 3 jours sera facturé. Le règlement s'effectue, en espèces ou par carte bancaire, aux caisses du parking (couleur bleue) situées au niveau du quai de livraison. En cas de besoin, vous pouvez appeler le gardien par les interphones situés aux caisses ainsi qu'aux bornes d'entrée et de sortie. En cas de vol ou de dégradation, la Direction décline toute responsabilité.	
	<b>Laboratoire d'analyse : Laboratoire de la Barrière de Toulouse</b>	

## ANNEXE 4

### TARIFS DES PRESTATIONS MEDIREST

PRESTATION	TARIF T.T.C	PARTICULARITÉS
<b>Nuitée avec petit déjeuner</b>	<b>21.96 €</b>	<b>Kit nuitée :</b> Lit d'appoint, linge de lit et de toilette, couverture, oreiller petit déjeuner
<b>Petit déjeuner accompagnant</b> (pour info)	<b>3.50 €</b>	<b>Prestation :</b> * 1 boisson (thé, café, lait, chocolat), sucre / sucrée * petit pain 50g ou biscottes ou viennoiserie * jus d'orange * beurre, confiture
<b>Trousse de toilette</b>	<b>3.50 €</b>	<b>Boutique Cafétéria</b> <b>kit comportant :</b> Nécessaire hygiène dentaire, gel douche/shampooing, éponge, peigne
<b>Repas accompagnant</b> (1 seul possible en chambre)	<b>9.05 €</b>	<b>Prestation :</b> * entrée ou un potage * plat chaud avec légumes * fromage * dessert * pain
<b>Télévision</b>	Par jour : 4,20 € Par semaine : 20 €	<b>Caution de 100€ par chèque à l'ordre de Compass-Group</b>
<b>Téléphone</b>	Ouverture Téléphone 3.15 € La tonalité 0.20€	<b>Offre de programmes:</b> Chaînes hertziennes TNT
<b>Casque d'écoute</b> (fil de 5 mètres)	<b>5 €</b>	Sur demande auprès de l'Hôtesse MédiRest boutique cafétéria

## ANNEXE 5

### LISTE DES PRATICIENS EXERCANT A L'HOPITAL

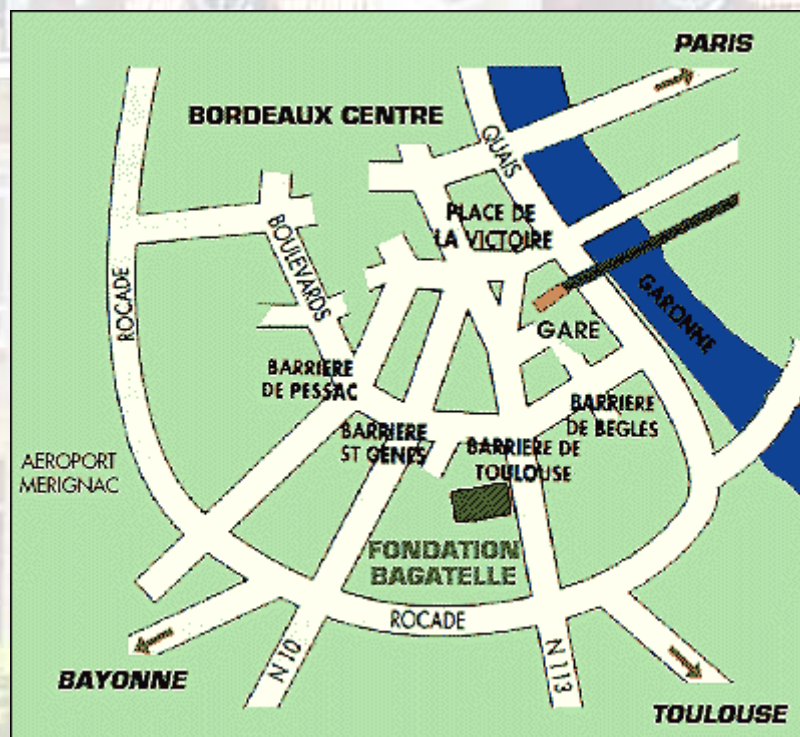
NOM	PRENOM	DISCIPLINE
BOIVIN	Jean	Anesthésie-Réanimation
BOUDEY	Christian	Anesthésie-Réanimation
CAMPECH-LAMARQUE	Régine	Anesthésie-Réanimation
DECOUARD	Bernard	Anesthésie-Réanimation
DUBREUIL	Marc	Anesthésie-Réanimation
GALAN	Gilles	Anesthésie-Réanimation
GBOSSOU	Jean-Marie	Anesthésie-Réanimation
KANDEL	Thierry	Anesthésie-Réanimation
KERTI	Marie-Hélène	Anesthésie-Réanimation
LACROIX	Dominique	Anesthésie-Réanimation
LARQUEY	Chantal	Anesthésie-Réanimation
MICHELLI-GASPAROUX	Martine	Anesthésie-Réanimation
MUSCAGORRY	Jean-Michel	Anesthésie-Réanimation
SALON	François	Anesthésie-Réanimation
VIALLEFONT	Evelyne	Anesthésie-Réanimation
CADÉ	Patrick	Cardiologie
CHEVALIER	Laurent	Cardiologie
DALL'ANESE	Rémy	Cardiologie
DANIS	Catherine	Cardiologie
FOURCADE	Jean-Pierre	Cardiologie
GARCIA	Jean	Cardiologie
KOCH	Michel	Cardiologie
LAPORTE	Thierry	Cardiologie
LE MINH	Duc	Cardiologie
N'GUYEN DUC	Thang	Cardiologie
OHAYON	Joël	Cardiologie
BERNADET	Philippe	Cardiologie
CABANIÉ	Pierre	Chirurgie Digestive
DULUCQ	Jean-Louis	Chirurgie Digestive
WINTRINGER	Pascal	Chirurgie Digestive
MAGE	Philippe	Chirurgie Gynécologique
SAINT SUPERY	Romain	Chirurgie Gynécologique
PHELINE	Patrick	Chirurgie Vasculaire
SERISE	Jean-Michel	Chirurgie Vasculaire
BROUSSIN	Bernard	Diagnostic Anténatal
FONTANGES	Marianne	Diagnostic Anténatal
LIQUIER	Alain	Diagnostic Anténatal
BALIAN	Edgar	Doppler
DEHANT	Véronique	Doppler
SABY	Jean-Claude	Doppler
DUCORPS	Michel	Endocrinologie
LACROIX	Dominique	Endocrinologie
BARBERIS	Christophe	Gastro-Entérologie
BEYSSAC	Richard	Gastro-Entérologie
CAZORLA	Sophie	Gastro-Entérologie
TALBI	Patrice	Gastro-Entérologie
NAVARRÉ	Caroline	Gériatrie
ONIFADE	Cherifatou	Gériatrie
TROPHY	Françoise	Gériatrie
LABONNOTE	Claudine	Gynécologie

<b>NOM</b>	<b>PRENOM</b>	<b>DISCIPLINE</b>
MALGOUYAT	Jacques	Gynécologie
PFEIFFER	Sylvie	Gynécologie
DELBOSC	Jean-Marie	Gynéco-Obstétrique
DUCOS-GUILLOU	Martine	Gynéco-Obstétrique
GOUDY	Guillaume	Gynéco-Obstétrique
PARAVIS	Pascal	Gynéco-Obstétrique
PIERROT-LONG	Anne	Gynéco-Obstétrique
TREBESSES	Christine	Gynéco-Obstétrique
VERDIER	Gilles	Gynéco-Obstétrique
DE LAITRE	Gérard	Médecine Sportive
FRAYSSINET	Vincent	Médecine Sportive
PAISSARD	Michel	Médecine Sportive
PEREZ	Brigitte	Médecine Sportive
RAYNAUD	Jacques	Médecine Sportive
VILLEGA-ARINO	Patrick	Médecine Sportive
BANAYAN	Alexis	Neuro-Chirurgie
DUCHE	Bernard	Neurologie
NICOLAS-HERMOSILLA	Eve	Neurologie
PEYRAUD	Christian	Orthopédie
THANAS	Franck	Orthopédie
DE BONFILS	Camille	Oto-Rhino-Laryngologiste
GASPAROUX	Jean-François	Oto-Rhino-Laryngologiste
SAYEUX	Jean	Oto-Rhino-Laryngologiste
CAVERT	Marie-Hélène	Pédiatrie
FROUTE	Marie-Françoise	Pédiatrie
MOREAU-GAUDRY	Isabelle	Pédiatrie
SALINIER	Catherine	Pédiatrie
SIVELLE	Geneviève	Pédiatrie
DENIS	Marc	Pneumologie
DUPIS	Jean-Michel	Pneumologie
BOUCHARD	Dominique	Proctologie
FAVREAU-WELTZER	Charlotte	Proctologie
PIGOT	François	Proctologie
BERGE	Pascal	Psychiatrie
BERNARD-CASALEGNO	Sylvie	Radiologie
CABOURDIN	Thomas	Radiologie
DUPERRON	Patrick	Radiologie
HERPE	Dominique	Radiologie
JOURNE-RAYMOND	Arielle	Radiologie
MARSAL	Jean-Louis	Radiologie
SCHMITT	Nicole	Radiologie
SMITH	Mina	Radiologie
GAUNARD	Alexandre	Rhumatologie

## ANNEXE 6

### PLAN D'ACCES

#### Hôpital Bagatelle



#### **M.S.P.B. Bagatelle**

201, rue Robespierre - B.P. 50048

33401 Talence Cedex

Tél. 05 57 12 34 56 - Fax : 05 56 37 20 21

E-mail : [bagatelle@mspb.com](mailto:bagatelle@mspb.com)

Site : [www.mspb.com](http://www.mspb.com)