



HÔPITAL d'INSTRUCTION DES ARMÉES ROBERT PICQUÉ



351, route de Toulouse - CS 80002
33 882 VILLENAVE D'ORNON Cedex
☎ 05 56 84 70 00

Site internet : <http://www.defense.gouv.fr/sante/sante-publique/hopitaux-militaires/robert-picque-bordeaux-33>

SOMMAIRE

PRÉFACE DU MÉDECIN CHEF	4
LE SERVICE DE SANTÉ DES ARMÉES	5
L'HÔPITAL D'INSTRUCTION DES ARMÉES ROBERT PICQUÉ	5
L'ACCÈS À L'HÔPITAL	5
L'OFFRE DE SOINS	6
VOTRE IDENTIFICATION	6
LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	7
Le bureau des entrées et sorties	7
Les frais d'hospitalisation	7
LA CONSULTATION	8
LA PRÉPARATION À L'HOSPITALISATION	8
L'HOSPITALISATION EN URGENCE	9
LES PATIENTS MINEURS	9
SORTIE : RETOUR À DOMICILE OU VERS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT	9
L'AUTORISATION DE SORTIE	9
LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL	9
LA SORTIE DES MINEURS	9
LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE	9
SUGGESTIONS RÉCLAMATIONS	9
L'ÉQUIPE QUI VOUS PREND EN CHARGE	10
L'équipe de direction	10
L'équipe médicale	10
L'équipe soignante	10
Autres intervenants dans votre prise en charge	10
Le personnel des services administratifs, techniques et logistiques	10
Le Service social	10
VOTRE QUOTIDIEN	10
La chambre	10
La présence d'un proche	10
Les repas	11
Les objets personnels	11
Les règles d'hygiène	11
La vie pratique	12
LES RÈGLES DE VIE À L'HÔPITAL	13
Hôpital et tabac	13
Sécurité incendie	13

depuis n'importe quel poste de l'hôpital	13
Autres interdictions.....	13
VOS DROITS	14
La charte de la personne hospitalisée.....	14
Le droit d'accès aux informations nominatives/informatique et libertés.....	14
La Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge	14
La Conciliation et le recours	14
L'Information médicale	14
Le droit d'accès au dossier médical	15
La personne de confiance.....	15
Les directives anticipées.....	15
Le don d'organes.....	15
La recherche biomédicale.....	16
NOS ENGAGEMENTS	16
Les évènements indésirables associés aux soins	16
La Sécurité transfusionnelle et l'Hémovigilance.....	16
La lutte contre les infections associées aux soins acquises à l'hôpital	16
Le Comité de Lutte contre la Douleur	17
Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition	17
Le Comité du MEdicament et des DIspositifs Médicaux Stériles.....	17
Le Développement durable	17
PIECES JOINTES	17

PRÉFACE DU MÉDECIN CHEF

Madame, Monsieur,

Vous êtes ou allez être hospitalisé dans un hôpital du Service de Santé des Armées. L'ensemble de l'équipe de praticiens, le personnel soignant, administratif et hôtelier vous souhaitent la bienvenue. Il est à votre service pour vous assurer un séjour le plus confortable possible. Notre volonté est de tout mettre en œuvre pour que votre hospitalisation puisse se dérouler dans les meilleures conditions.

Ce livret a été préparé à votre intention afin de répondre à vos préoccupations et de faciliter vos démarches.

Depuis 2012, l'HIA Robert PICQUE et la Maison de Santé Protestante Bordeaux – Bagatelle se sont engagés sur une voie de collaboration au travers d'un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) BAHIA. Cette organisation permettra de pérenniser, au sein de la zone Sud de Bordeaux Métropole, une offre de soins de qualité en secteur 1.

Actuellement, certaines spécialités médicales et chirurgicales sont conduites en autonomie par l'HIA R. PICQUE dans le cadre du soutien aux forces et de la réponse au besoin de santé du territoire (Réanimation Urgences, Psychiatrie, Médecine physique et rééducation fonctionnelle, Médecine et Chirurgie). De la même façon, la MSPB Bagatelle poursuit, sur son site, la conduite d'activités qui lui sont propres.

Ce dispositif est appelé à évoluer au fil des années et les partenaires mettront les activités communes au sein du GCS pour plus d'efficacité.

L'accueil et le respect des droits des patients, inscrits dans la loi du 4 mars 2002, ainsi que l'implication dans la démarche qualité et la gestion des risques, constituent les axes d'engagement prioritaires de l'HIA Robert Picqué.

Pour répondre à ses missions, le Service de Santé des Armées applique les directives édictées par la santé publique et se réfère aux bonnes pratiques des professions de santé.

Depuis plusieurs années, l'Hôpital d'Instruction des Armées **Robert PICQUE** (HIARP) est engagé dans la Démarche Qualité, dans le cadre de la Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS). Cet organisme, autorité publique indépendante, chargé d'améliorer la qualité des soins dans les établissements de santé, a certifié l'organisation générale et les pratiques de soins de notre établissement. Le compte rendu de la certification 2011 est consultable sur internet (www.has-sante.fr).

Chaque année, l'hôpital d'instruction des armées Robert PICQUE participe à la réalisation du recueil des indicateurs nationaux de la qualité des soins. Les résultats de la procédure de la certification et des indicateurs nationaux de qualité des soins sont consultables sur le site internet www.scopesante.fr/fiches-detaillees/330781303.

Le questionnaire de sortie joint, destiné à recueillir vos remarques et suggestions, nous permettra d'améliorer encore la qualité de nos services, vos conditions d'accueil et de séjour.

Avec l'ensemble du personnel, je vous remercie de votre confiance et j'espère que nous saurons répondre à vos attentes.

PRÉSENTATION

Le livret d'accueil de la personne hospitalisée vous présente l'établissement et vous renseigne sur vos conditions d'admission, votre séjour et votre sortie.

Il contient des informations obligatoires définies, par l'arrêté du ministère de la Santé, de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative, du 15 avril 2008.

La version électronique est consultable sur notre site Internet à l'adresse suivante : www.roberrpicque.fr

LE SERVICE DE SANTÉ DES ARMÉES

Le Service de Santé des Armées (SSA) assure le soutien santé des forces en opération et sur le territoire national. Il contribue aux actions de santé publique et à la mise en œuvre des plans gouvernementaux de gestion des risques sanitaires, comme la pandémie grippale.

Ses Hôpitaux d'Instruction des Armées sont ouverts aussi bien aux personnes du ministère de la Défense qu'à l'ensemble des assurés sociaux.

L'offre de soin est consultable sur le site internet du Service de Santé des Armées.

L'HÔPITAL D'INSTRUCTION DES ARMÉES ROBERT PICQUÉ

C'est en 1875 que la ville de Bordeaux met à la disposition de l'administration de la Guerre le Domaine du Béquet, situé sur la commune de Villenave d'Ornon en bordure de la route de Toulouse, pour en faire un casernement.

En 1880, le domaine est remis au Service de Santé et devient **l'Hôpital annexe du Béquet**. Il faudra attendre 1936 pour qu'un nouvel hôpital spacieux et moderne pour l'époque soit inauguré ; il prend alors le nom d'Hôpital militaire Robert Picqué, en hommage au Médecin colonel Robert Picqué, chirurgien, Professeur agrégé du Val-de-Grâce et Professeur d'anatomie à la Faculté de Bordeaux, décédé lors d'un vol le 1er juin 1927 à Marcheprime au cours d'une évacuation sanitaire.

C'est en 1966 que l'hôpital reçoit son appellation actuelle.

En 1991 a été ouvert le Centre de Consultations Externes (CCE) «Etienne Montestruc» qui regroupe sur le même site toutes les consultations médicales, chirurgicales, odontologiques et la rééducation fonctionnelle.

En 2001 a été inauguré le bloc technique «Henri Laborit», structure moderne comportant les services des urgences et de réanimation, un bloc opératoire, une

stérilisation centrale ainsi que le laboratoire de biologie médicale.

En novembre 2012 est créé un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS BAHIA) avec la Maison de Santé Protestante Bordeaux - Bagatelle (MSPB). Le GCS permet de proposer une offre de santé complémentaire de secteur 1 (sans dépassement d'honoraires) sur la zone sud de Bordeaux.

L'ACCÈS À L'HÔPITAL

L'HIA Robert Picqué se situe dans la zone Sud de **Bordeaux Métropole**, à la pointe de la commune de Villenave d'Ornon, entre les villes de Talence et Bègles.

Accès par voie routière

–Sortie **18** sur la rocade intérieure puis suivre « Hôpital R. PICQUE » en direction du nord.

–Parking gratuit dans l'enceinte de l'hôpital.

–Emplacements réservés pour les personnes à mobilité réduite.

La carte grise du véhicule vous sera demandée à l'entrée en échange d'un laisser passer temporaire.

Conservez votre carte d'identité avec vous car vous en aurez besoin aux urgences ou au bureau des entrées.

Accès par les transports en commun

–Tramway C : arrêt « lycée Vaclav Havel » puis bus Ligne 5 direction le Taillan, arrêt «Hôpital Robert Picqué ».

–Gare SNCF « Bordeaux - Gare Saint Jean » à 10 minutes en voiture.

–Aéroport de Mérignac à 20 min.

Des stations de location de vélo VCUB et de voiture électrique BLUECUB sont à disposition à l'entrée de l'hôpital.

L'OFFRE DE SOINS

L'HIA Robert Picqué est un hôpital multidisciplinaire pour **adultes**, regroupant un très large éventail de disciplines et de spécialités médicales, chirurgicales et odontologiques.

Il dispose d'une infrastructure pavillonnaire de lits chirurgicaux, médicaux, de réanimation, et d'urgence, et des alternatives à l'hospitalisation classique (hôpital de jour et de semaine).

L'HIA Robert Picqué est doté d'une infrastructure et d'un équipement lui permettant de répondre à sa mission duale, au profit des forces armées et des patients civils. Il complète l'offre de soins du Sud de Bordeaux avec un plateau technique performant regroupant :

- un plateau d'investigations fonctionnelles médicales,
- un service de radiologie avec scanner et IRM de dernière génération,
- une structure des urgences, qui accueille également les urgences dentaires de l'agglomération bordelaise tous les jours de 18h00 à 8h00,
- un centre de rééducation fonctionnelle avec balnéothérapie,
- un centre de consultations externes médico-chirurgicales pluridisciplinaires,
- des cabinets dentaires,
- un centre de vaccinations internationales et de conseils aux voyageurs,
- un centre d'expertise médical du personnel navigant,
- une hélistation préfectorale.

Hôpital d'instruction et de formation, travaillant en collaboration avec le Centre Hospitalier Universitaire, il est agréé pour la formation de spécialistes militaires ou civils et la formation des étudiants. Il assure également la formation continue de son propre personnel, indispensable au maintien du savoir-faire exportable dans les missions extérieures.

VOTRE IDENTIFICATION

<p>A l'hôpital, la sécurité des soins commence par une identification fiable.</p>
--

L'enregistrement de vos coordonnées dans le système d'information médicale est nécessaire à la constitution de votre dossier médical. Votre identification s'appuie sur des informations officielles.

Pour tous les actes, les bonnes pratiques de soins imposent la vérification systématique de votre identité.

Pour faciliter cette opération, il vous est demandé de porter un bracelet d'identification pendant la durée de votre hospitalisation. Vous êtes en droit de refuser.

Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé et sécurisé dans les conditions fixées par la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Le bureau des entrées et sorties

Le passage au **Service des Hospitalisations et Soins Externes (SHSE)** est obligatoire pour toute consultation, entrée ou sortie d'hospitalisation.

Il est ouvert du lundi au vendredi aux heures ouvrables. Il vous est recommandé de passer au SHSE 30 minutes avant votre rendez-vous.

Vous devez fournir les documents suivants :

- une carte d'identité nationale ou passeport
- une carte vitale de sécurité sociale
- une attestation de mutuelle (le cas échéant)
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- d'autres documents pourront être demandés en fonction de votre situation.

Selon la réglementation en vigueur, si vous le souhaitez, vous pouvez demander, au SHSE ou au cadre de santé du service, que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour à l'hôpital.

Après la constitution de votre dossier administratif, l'agent vous remettra la carte du Service de Santé des Armées à présenter pour tout passage à l'hôpital (consultation, hospitalisation).



Strictement personnelle, elle porte votre numéro Identifiant Permanent du Patient (IPP) Vous devez la faire mettre à jour au moins une fois par an. Elle vous permet d'être automatiquement identifié dans tous les services de tous les Hôpitaux d'Instruction des Armées.

Les frais d'hospitalisation

Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant des frais d'hospitalisation

restant à votre charge au SHSE (à la caisse), qui comprennent :

- les frais de séjour correspondant aux prestations assurées par l'hôpital;
- le forfait journalier hospitalier (participation forfaitaire aux frais d'hospitalisation);
- les frais que vous aurez vous-même engagés (supplément de chambre particulière, téléphone, télévision, lit accompagnant...).

Selon votre mutuelle, vous aurez à payer :

- le ticket modérateur (la part non prise en charge par la sécurité sociale) si vous êtes affilié à un régime de sécurité sociale, mais non adhérent à une mutuelle.
- le forfait journalier si l'organisme ou la mutuelle n'en prévoit pas la couverture;
- les frais que vous aurez vous-même engagés (supplément de chambre particulière, téléphone, télévision avec prestataire externe,...).

Vous n'aurez rien à payer :

(à l'exception des frais que vous aurez vous-même engagés), sous réserve d'avoir accompli vos formalités, si vous êtes :

- bénéficiaire obligé,
- ressortissant de l'article L 115 du code des pensions militaires d'invalidité,
- une femme enceinte prise en charge par votre organisme d'assurance maladie au titre du risque maternité,
- bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMUc),
- couvert par l'Aide Médicale d'Etat (AME).

ou si vous avez présenté, lors de votre admission :

- soit l'attestation de prise en charge de la totalité de vos frais d'hospitalisation établie préalablement, sur votre demande, par votre organisme complémentaire ;
- soit une attestation de couverture complémentaire, en cours de validité, couvrant la totalité des frais d'hospitalisation, y compris le forfait journalier. Le Service des Hospitalisations

et des Soins Externes se chargera alors directement de la demande de prise en charge ;

Attention : la sécurité sociale impose parfois le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile dans la mesure où celui-ci aurait pu assurer votre prise en charge.

Si vous résidez hors du département de la Gironde, vous devez demander à votre caisse de sécurité sociale une entente préalable pour connaître la position qu'elle va adopter pour votre séjour dans l'établissement. A défaut, la différence de tarification pourrait être à votre charge.

Vous devrez assumer la totalité des frais si vous n'avez aucune prise en charge ou si vous n'avez fourni aucune pièce justificative demandée.

LA CONSULTATION

L'hôpital vous accueille sur rendez-vous, pour vos visites et examens médicaux.

Lorsque votre hospitalisation est décidée au cours d'une consultation, vous devrez obligatoirement vous présenter au SHSE dès la fin de la consultation pour enregistrer le dossier de pré-admission.

LA PRÉPARATION À L'HOSPITALISATION

Nous vous conseillons de prévoir des tenues de nuit, une paire de pantoufles ou de chaussures d'intérieur, avec un bon maintien pour prévenir un risque de chute, des serviettes de toilette, un nécessaire de toilette (savon, shampoing, brosse à dents, dentifrice, brosse à cheveux, rasoir, mousse à raser,...).

Pensez également à apporter votre carnet de santé, les courriers de votre médecin traitant, vos ordonnances en cours, les résultats de vos examens, radios, votre carte de groupe sanguin.

Si vous suivez un **traitement médical**, vous devez le signaler au médecin du service dès votre arrivée. Apportez vos médicaments et donnez-les à l'infirmier(e) du service.

La distribution des médicaments est effectuée par le personnel soignant sous la responsabilité du médecin du service.

Veillez signaler à l'équipe soignante dès votre admission si :

- vous suivez un régime ou si vous avez des habitudes alimentaires particulières,
- vous souffrez d'allergies,
- vous portez des prothèses dentaires, auditives, des lunettes ou des lentilles de contact pour éviter tout bris ou perte accidentelle,
- vous avez une autre particularité, utile à votre prise en charge, à signaler.

Vous avez la possibilité, en fonction des disponibilités du service, de bénéficier d'une **chambre individuelle** en vous acquittant d'un supplément. Toutefois votre demande n'est pas prioritaire sur l'état de santé d'un autre patient dont l'isolement est nécessaire. Sachez que le supplément facturé peut être pris en charge tout ou partie par votre mutuelle.

Dépôt des objets de valeur

Il vous est vivement conseillé de ne conserver ni bijou, ni objet de valeur, ni somme d'argent importante avec vous.

Cependant conformément aux dispositifs législatifs en vigueur et par mesure de sécurité, vous pouvez déposer au coffre du Service des Hospitalisations et Soins Externes, contre reçu, tout objet et valeur dont la nature justifie la détention au moment de votre admission à l'hôpital. L'hôpital n'est responsable que des objets et valeurs qui lui ont été remis.

A votre sortie, vous devrez récupérer votre dépôt sur présentation du reçu et d'une pièce d'identité au SHSE, du lundi au vendredi aux heures ouvrables.

Si vous êtes salarié, il est indispensable de prévenir votre employeur

Vous lui confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation remis sur demande par le bureau du SHSE.

Si vous êtes en recherche d'emploi, vous devrez le **remettre à votre caisse d'assurance maladie**.

L'HOSPITALISATION EN URGENCE

En cas d'hospitalisation suite à un passage aux urgences, votre situation administrative devra être régularisée au bureau des entrées dans les plus brefs délais, par vous-même ou l'un de vos proches.

LES PATIENTS MINEURS

Tout mineur (entre 15 ans et 3 mois et 18 ans) doit être accompagné par sa mère, son père, son tuteur légal ou toute personne majeure munie d'une autorisation d'hospitalisation signée par le représentant légal du mineur (sauf exception prévue par la loi).

SORTIE : RETOUR À DOMICILE OU VERS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT

Votre sortie est décidée par le médecin responsable et s'organise avec le cadre de santé, l'infirmier, la secrétaire médicale et si besoin l'assistante sociale.

Les retours à domicile se font le matin avant 12 h 00.

Vous-même ou un tiers devez-vous rendre au bureau des entrées et sortie, afin de régulariser votre dossier, régler les frais d'hospitalisation et récupérer vos objets de valeur en dépôt.

Des bulletins de situation vous sont remis sur demande pour votre organisme d'assurance maladie, votre mutuelle ou votre employeur.

Les soignants vous rendront vos médicaments personnels, et vous donneront vos ordonnances, résultats d'examens, certificats médicaux (arrêt de travail...), radiologies et un éventuel rendez-vous de consultation de suivi d'hospitalisation.

Un compte rendu d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant par courrier.

Si votre état de santé justifie un transport sanitaire approprié (taxi conventionné, véhicule sanitaire, ambulance...) une prescription médicale le précisera. Les frais de transport pourront alors être pris en charge par les organismes d'assurance maladie après une entente préalable, établie par le médecin et

transmise par vos soins à votre organisme d'assurance maladie.

Une liste des professionnels conventionnés de transport sanitaire est à votre disposition dans le service d'hospitalisation.

L'AUTORISATION DE SORTIE

Au cours de votre hospitalisation, à titre exceptionnel et uniquement sur avis médical, une « autorisation de sortie » peut vous être accordée.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

L'hôpital respecte votre liberté. Si vous souhaitez quitter l'établissement avant la fin du séjour programmé, le médecin vous informera des risques encourus et vous devrez signer une attestation justifiant de l'information médicale reçue vous informant des risques.

LA SORTIE DES MINEURS

Si vous êtes mineur (entre 15 ans et 3 mois et 18 ans), vous ne pouvez quitter l'hôpital qu'avec vos parents ou un tiers muni d'une autorisation parentale (sauf exception prévue par la loi).

LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations et de votre prise en charge, nous vous invitons à exprimer votre satisfaction à l'aide du questionnaire de sortie anonyme joint en annexe à déposer dans la boîte aux lettres réservée à cet effet dans le service.

SUGGESTIONS RÉCLAMATIONS

Vos suggestions ou réclamations peuvent être formulées oralement auprès des médecins et cadres de santé ou par écrit sur le cahier des usagers à disposition dans chaque service.

Si les explications ou les suites données ne vous conviennent pas, vous pouvez écrire au Médecin chef de l'établissement. Dans sa réponse, il vous précise que vous pouvez demander un rendez-vous avec un médiateur médecin ou non médecin, selon la nature de votre réclamation, membre de la Commission des Relations avec les Usagers (CRU) et de la qualité de la prise en charge.

L'ÉQUIPE QUI VOUS PREND EN CHARGE

L'équipe de direction

L'hôpital est placé sous l'autorité d'un Médecin Général assurant la fonction de Directeur d'établissement.

L'équipe médicale

Elle vous prend en charge et vous donnera toutes les informations que vous souhaitez. Avec votre accord et sur rendez-vous, elle pourra renseigner vos proches sur votre état de santé.

Avant tout acte, chaque médecin vous expliquera son rôle ; après vous avoir examiné, il vous informera sur les bénéfices et les risques liés à l'acte envisagé. Il s'assurera de votre consentement éclairé.

Seuls les médecins sont autorisés à vous donner des informations médicales.

L'équipe soignante

L'équipe soignante est composée d'Infirmiers Diplômés d'Etat, de techniciens paramédicaux et d'aides-soignants, civils ou militaires.

Autres intervenants dans votre prise en charge

Des agents de services hospitaliers, des brancardiers et secrétaires assurent les fonctions logistiques et administratives. Les différentes catégories de personnels militaires et civils travaillent en harmonie pour votre rétablissement. Elles sont identifiables à leur tenue spécifique et à leur badge.

N'hésitez jamais à demander le nom et les fonctions de votre interlocuteur.

Le personnel des services administratifs, techniques et logistiques

Tout le personnel contribue activement à votre confort et à votre sécurité.

Le Service social

L'assistante sociale peut vous aider dans le règlement de vos démarches administratives, l'aide au retour au domicile ou en établissement de soins de suite.

Si vous souhaitez un conseil, une aide ou un rendez-vous, exprimez-vous auprès du médecin ou de l'équipe soignante.

☎ Service social : 05 56 84 70 58

VOTRE QUOTIDIEN

La chambre

Votre chambre est considérée comme un espace privé. Tout personnel entrant doit se présenter à vous et décliner son champ de responsabilité. Il vous est demandé de respecter ce lieu de vie, toute dégradation volontaire vous sera facturée.

La présence d'un proche

Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence est pour vous un grand réconfort. Néanmoins, pour des raisons de service, les visites sont autorisées de **13h à 20h** sauf dispositions particulières déterminées, après entente, avec le chef de service.

Vous pouvez si vous le souhaitez, refuser ou limiter les visites. Il vous appartient, lors de votre admission, de le préciser. Votre demande sera enregistrée dans votre dossier et peut être modifiée à tout moment.

Dans l'intérêt de tous, recommandez à vos proches :

- d'éviter les visites en groupe ou trop longues qui fatiguent ;
- de quitter la chambre à la demande du personnel ;
- de ne pas amener d'enfant de moins de 10 ans : ils peuvent être psychologiquement affectés par certains aspects de la maladie et risqueraient d'être en contact avec des germes présents à l'hôpital.

Les accompagnants

Si votre état de santé le justifie, un membre de votre famille pourra, exceptionnellement, être autorisé par le médecin à rester auprès de vous. Il pourra prendre ses repas à l'hôpital au tarif qui lui sera indiqué. Au moment de votre sortie, il devra s'acquitter des frais auprès du Service des Hospitalisations et Soins Extérieurs. Des adresses d'hébergement pour votre famille à proximité de l'hôpital sont disponibles dans les services.

Les repas

Ils font partie de votre traitement; vous êtes donc invités à respecter les indications des médecins et du personnel soignant. Vos repas peuvent être adaptés en fonction de votre état de santé (régimes spécifiques prescrits par le médecin) ou de vos habitudes alimentaires.

Dans tous les cas, ils font l'objet d'une attention particulière de la part des diététiciens. Vous pouvez prendre connaissance des menus de la semaine avec ses variantes possibles. L'apport de nourriture ou de boissons de l'extérieur peut être contre-indiqué, il reste soumis à l'autorisation de l'équipe du service.

Horaires des repas :

- Petit déjeuner : 8 h 00
- Déjeuner : 12 h 00
- Dîner : 18 h 30

Les boissons alcoolisées sont strictement interdites dans l'enceinte de l'hôpital.

Les objets personnels

Le linge et effets de toilette

Dans le cas d'une hospitalisation programmée n'oubliez pas de vous munir de votre linge et objets de toilette personnels (pyjamas, serviettes de toilette, savon, brosse à dents, dentifrice...) ou de vous les faire apporter. L'hôpital ne fournit pas ces articles.

Les prothèses

Signalez le port de prothèse à l'équipe soignante dès l'entrée ou si votre entourage vous les apporte en cours de séjour.

Afin d'éviter toute perte accidentelle ou détérioration, rangez soigneusement vos prothèses dentaires (une boîte peut vous être remise), verres de contact, lunettes, appareils auditifs.

Les médicaments

A votre arrivée dans le service, vous devez obligatoirement remettre tous les médicaments en votre possession au personnel soignant. Ils pourraient interférer avec les médicaments prescrits à l'hôpital. Vos médicaments vous seront remis lors de votre sortie.

Les règles d'hygiène

Pour vous :

Nous vous demandons de respecter les consignes de préparation chirurgicale en cas d'intervention : douche et shampoing préopératoires avec savon antiseptique. En particulier, de ne pas manipuler les dispositifs médicaux tels que cathéters, sondes, perfusion, etc..., d'avoir une bonne hygiène corporelle (désinfection des mains, douche quotidienne) et enfin de vous conformer aux instructions données par le personnel soignant.

Pour vos visiteurs :

Les personnes atteintes de maladies transmissibles (grippe, bronchite, etc.) doivent se dispenser de vous rendre visite. Il est recommandé aux visiteurs de veiller à l'hygiène de leurs mains et de manière générale, de respecter les mesures destinées à éviter les transmissions de maladie.

Votre chambre est équipée d'un distributeur de solution hydro-alcoolique mis à votre disposition et à celle de vos visiteurs pour veiller à la bonne hygiène des mains.

La vie pratique

✚ Le téléphone

Vous pouvez disposer dans votre chambre d'une ligne téléphonique. Un dépliant joint au livret d'accueil vous informe des modalités pour obtenir une ligne téléphonique auprès de la société prestataire de service.

Son ouverture est payante pour **émettre** des appels.

L'utilisation des téléphones portables est règlementée dans l'enceinte de l'hôpital. Elle est interdite dans les zones sensibles délimitées ainsi que dans les salles d'attente.

Elle est tolérée dans les couloirs, sous réserve du bon fonctionnement du service et du respect du repos des malades, consultants et visiteurs.

✚ Le courrier

La distribution et l'envoi de votre courrier affranchi sont assurés par les secrétaires du service. Pour le départ du courrier, la dernière levée de la boîte aux lettres est à 14 h.

N'oubliez pas de préciser à vos correspondants dans quel **service** vous êtes hospitalisé et l'adresse complète :

H.I.A Robert PICQUE 351, route de Toulouse - CS 8002 33882 VILLENAVE D'ORNON CEDEX
--

✚ La télévision

La mise à disposition d'un téléviseur est concédée à une société prestataire de service. Vous n'avez pas la possibilité d'amener le vôtre.

Un dépliant annexé à ce livret vous informe des modalités à réaliser pour louer un téléviseur ainsi que des tarifs. Un reçu peut être établi pour votre mutuelle.

✚ Internet

Pour des raisons de sécurité informatique, l'hôpital ne dispose pas de réseau WiFi ouvert.

✚ La vie spirituelle

Les représentants des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du personnel du service. Les modalités pour faire appel aux ministres du culte sont affichées dans les services.

✚ Les associations de bénévoles

Des visiteurs bénévoles d'associations agréées peuvent vous rendre visite à votre demande. Renseignez-vous auprès du personnel du service.

✚ Les interprètes

Des personnels de l'hôpital sont à votre disposition pour vous servir d'interprètes dans de nombreuses langues, y compris celle des signes. Une liste d'interprètes est disponible auprès du personnel.

✚ La bibliothèque

Une équipe de bénévoles se rend régulièrement jusqu'à votre chambre pour vous proposer des ouvrages : romans, documentaires..., qui vous sont prêtés gracieusement pendant une semaine. Vous pouvez également vous rendre à la bibliothèque les jours de permanence ou joindre les bibliothécaires au poste 75 60.

✚ La cafétéria, espace détente, presse et boutique

Vous pouvez trouver des boissons, de la restauration, de la presse, des articles d'hygiène au niveau de la cafétéria ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 18 h ainsi que les week-ends et jours fériés de 12 h à 18 h.

Des distributeurs de boissons et de friandises sont positionnés au niveau des urgences et du Centre de Consultations Externes.

**L'hôpital ne propose :
ni distributeur de billets,
ni point de vente de tabac.**

LES RÈGLES DE VIE À L'HÔPITAL

L'Hôpital d'Instruction des Armées Robert Picqué est à votre service et a pour mission de vous procurer des soins de qualité. Pour que votre séjour soit satisfaisant, l'ensemble du personnel médical, paramédical, administratif et technique s'efforce de concilier les besoins des malades et les nécessités du fonctionnement hospitalier. Un climat de confiance est nécessaire.

Il suppose **la reconnaissance des droits et devoirs de chacun.**

L'établissement veille au respect de vos droits.

En retour nous vous demandons de respecter :

- les équipes soignantes,
- l'organisation des soins et des services,
- les locaux et le matériel,
- le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radios et de télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières,
- la circulation dans l'hôpital et parking : Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation dans l'hôpital. Respectez la limitation de vitesse (10 km/h) et garez votre véhicule sur une place de parking délimitée.

L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu responsable des dégâts subis ou causés par votre véhicule.

Hôpital et tabac

En application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et de l'article L. 3511-7-1, il est formellement interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur de l'établissement.

Respectez cette réglementation pour le bien et la sécurité de tous.

L'hôpital Robert PICQUE collabore par ailleurs à la politique «Hôpital sans Tabac». A ce titre, il développe une stratégie de

prévention du tabagisme et d'aide au sevrage et propose une consultation de tabacologie. N'hésitez pas à demander conseil au médecin du service.

Sécurité incendie

Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées.

En cas de feu, prévenez le personnel du service ou votre voisin de chambre. Il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type de risque.

Il vous est demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

L'installation de matériel hifi, vidéo, informatique et chauffage d'appoint est interdit.



POMPIERS 18

depuis n'importe quel poste de l'hôpital

Autres interdictions

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs coupées et les plantes en pot sont interdites.

Nos amis les animaux ne sont pas admis à l'hôpital.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de tout autre matière dangereuse est interdite.

VOS DROITS

La charte de la personne hospitalisée

Un résumé de **la charte de la personne hospitalisée**, qui reprend les droits essentiels des patients accueillis dans un établissement de santé, est inséré dans ce livret (*pièce jointe I*).

Le document intégral de cette charte (annexée à la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisés) est consultable en plusieurs langues sur le site internet www.sante.gouv.fr.

Le droit d'accès aux informations nominatives/informatique et libertés

A l'occasion de votre séjour dans l'établissement, des informations administratives et médicales vous ont été demandées. Elles sont traitées par informatique conformément aux lois et règlements en vigueur. Ces données sont transmises, dans le respect du secret médical, au responsable de l'information médicale de l'établissement.

Conformément aux dispositions de **la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978**, modifiée par **la loi n° 2004-801 du 6 août 2004**, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces informations.

Pour autant qu'il ne réponde pas à une obligation légale ou réglementaire, vous avez également le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au traitement de données nominatives vous concernant.

La Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge

Conformément à **la loi du 4 mars 2002** relative aux droits des patients, une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ) a pour mission de veiller au respect des droits

des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leur prise en charge. La liste nominative de ses membres est affichée dans tous les services. Les cadres de santé des services sont là pour vous aider dans vos démarches.

La Conciliation et le recours

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 adresser vos doléances directement par écrit au secrétariat du Médecin Chef de l'HIA Robert Picqué qui s'engage à y répondre et à vous recevoir si vous en exprimez la demande.

Vous pourrez, le cas échéant, être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQ (voir précédemment). Le (ou les) médiateur(s) vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Enfin, si un préjudice est constaté, vous pouvez saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux, des Affections Iatrogènes et des Infections Nosocomiales – 50 rue Nicot – 33000 Bordeaux.

L'Information médicale

Les médecins responsables, ou le personnel soignant autorisé par ceux-ci, vous informeront de votre état de santé, des examens et des traitements qui vous seront proposés. Seules les personnes que vous désignerez pourront, avec votre accord, être informées de votre état de santé. Pour connaître les conditions dans lesquelles elles peuvent être reçues par le médecin, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des informations sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

Le droit d'accès au dossier médical

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

Votre dossier médical comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Elles peuvent vous être communiquées soit personnellement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Pour obtenir communication de toute information, administrative ou médicale, vous pouvez vous adresser à la direction de l'établissement à l'aide de l'imprimé joint « demande de communication d'un dossier patient ».

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures, et elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours si votre demande est complète. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie, les frais de reprographie, et éventuellement d'envoi, sont à votre charge.

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

La personne de confiance

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

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette 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, 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.

Les directives anticipées

(Articles L. 1111-4 et suivants du code de la santé publique).

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, écrire ses directives anticipées, afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, pour le cas où elle ne serait pas, à ce moment-là, capable 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, dans l'intervalle, être annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, remettez une copie au médecin qui vous prend en charge, ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Le don d'organes

Il est aujourd'hui possible de soigner et de guérir des maladies graves en greffant au malade des tissus prélevés sur un donneur.

Peut-être en bénéficierez-vous, vous-même ou une personne de votre famille.

De nombreux patients attendent une greffe.

Les lois de bioéthique du 6 août 2004 et du 7 juillet 2011 confirment le principe que toute personne est **présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou tissus**, 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 pour un prélèvement d'organes ou de tissus :

Des cartes de donneur ou des formulaires de refus sont à votre disposition à la cellule accueil située au rez-de-chaussée du centre de

consultations externes. Vous pouvez également vous connecter sur internet sur le site www.dondorganes.fr

Pour vous opposer vous pouvez signifier votre refus à l'adresse suivante en vous inscrivant au registre national des refus à l'adresse suivante :

Agence de biomédecine, registre national de refus, TSA 90001, 93572 Saint-Denis La Plaine cedex.

La recherche biomédicale

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une étude de recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel. La loi vous protège dans ce cas, et définit les conditions de cette recherche.

Aucune recherche biomédicale ne peut être menée sans votre accord. Votre consentement doit être recueilli par écrit. Vous êtes libre de refuser de participer à la recherche ou, à tout moment, de mettre fin à votre participation, sans que cette décision n'influe sur les soins qui vous seront donnés.

NOS ENGAGEMENTS

L'hôpital s'est engagé dans une démarche d'assurance qualité et de gestion des risques centrée sur le patient, visant à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité et de coordination des soins, de prise en charge des patients, sont prises en compte.

Les différents domaines concernés sont :

Les évènements indésirables associés aux soins

Loi n° 2002.203 du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé - Code de déontologie médicale – article 35.

Un Évènement Indésirable (EI) associé aux soins se définit comme un évènement clinique ou para-clinique défavorable pour le patient et consécutif aux stratégies et actes de diagnostic,

de traitement, de prévention ou de réhabilitation.

L'hôpital se doit d'informer tout patient victime de ce type d'incident ainsi que Commission des Représentants des Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).

La Sécurité transfusionnelle et l'Hémovigilance

Une transfusion de produit sanguin labile peut s'avérer indispensable au cours de votre hospitalisation. Toutes les informations réglementaires vous seront alors délivrées oralement et par écrit par les médecins.

Les produits sanguins labiles sont hautement contrôlés et surveillés.

Les mesures de sécurité transfusionnelle conformes à la législation ont été mises en place sur l'hôpital. Le comité d'hémovigilance et de sécurité transfusionnelle de l'hôpital, en collaboration avec l'Établissement Français du Sang Aquitaine – Limousin, veille à leur stricte application, s'assure de la délivrance des produits sanguins les mieux adaptés, participe à la surveillance de ces produits ainsi qu'à votre suivi post transfusionnel.

La lutte contre les infections associées aux soins acquises à l'hôpital

La lutte contre les infections nosocomiales est **une priorité** de l'Hôpital d'Instruction des Armées Robert Picqué.

La lutte contre ces infections est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il est aidé par l'Équipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH) qui organise et met en œuvre au quotidien le programme d'actions défini par le CLIN. Ce plan comporte des actions dans les domaines de la prévention, de la surveillance, de la formation, de l'information et des évaluations des actions.

Le Comité de Lutte contre la Douleur

Conformément au Code de la Santé Publique, l'hôpital Robert Picqué est doté d'un Comité de Lutte contre la Douleur et des Soins Palliatifs (CLUDSP), qui a pour mission de définir la politique de prise en charge préventive, curative et palliative de toute douleur. Les actions définies au sein du programme annuel sont mises en œuvre par une équipe opérationnelle constituée d'un médecin algologue, d'un anesthésiste et d'une infirmière anesthésiste en charge de la douleur.

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition

Un Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) a pour vocation d'améliorer la prise en charge nutritionnelle du patient.

Sa mission prioritaire est de mettre en place, coordonner et évaluer les moyens nécessaires et suffisants à la prévention, au dépistage et à la prise en charge de la dénutrition et d'éducation nutritionnelle.

Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

La mission du COMEDIMS est de définir la politique du médicament de l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, ses effets iatrogéniques, les besoins et le suivi des thérapeutiques.

Il veille de façon coordonnée à la qualité, à la sécurité des produits, matériels qui concourent à votre traitement afin de mieux maîtriser les situations à risque.

Le Développement durable

L'hôpital s'est engagé dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement. Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

PIECES JOINTES

- 1. Charte de la personne hospitalisée**
- 2. Droits des malades et fin de vie**
- 3. Contrat d'engagement contre la douleur**
- 4. Télévision et téléphonie**
- 5. Questionnaire de sortie**
- 6. Formulaire de demande de dossier**