



# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

## Hôpital Bagatelle

Un hôpital ouvert à tous  
**SANS DÉPASSEMENT D'HONORAIRES**



Maison de Santé Protestante  
de Bordeaux-Bagatelle  
Fondation reconnue d'utilité publique depuis 1867

  
**mspб.com**





**MADAME, MONSIEUR,**  
VOUS ALLEZ ÊTRE PRIS EN CHARGE PAR NOTRE  
PERSONNEL SOIGNANT POUR UNE HOSPITALISATION  
AU SEIN DE L'HÔPITAL DE LA MAISON DE SANTÉ  
PROTESTANTE DE BORDEAUX-BAGATELLE.

*Tout au long de la vie, la Fondation Bagatelle  
accompagne les personnes qui souhaitent donner la vie,  
accéder à des soins pour eux-mêmes ou bien leur famille,  
enfant ou parent, bénéficier d'un accompagnement  
médico-social, obtenir un suivi infirmier au domicile  
quel que soit l'âge et le besoin.*

*De par le savoir-faire, les compétences et l'expérience de nos professionnels de santé, l'hôpital Bagatelle propose aujourd'hui une multiplicité de spécialités médicales et d'activités paramédicales, coordonnée au service du patient et de ses proches.*

*Forte de ses valeurs axées sur la qualité des soins, la bienveillance et l'acceptation de la personne dans sa globalité, la Fondation Bagatelle et son hôpital répondent aux critères d'une médecine moderne et assurent ainsi une réelle mission de service public sur le territoire.*

*Ce livret d'accueil est mis à votre disposition pour faciliter toutes vos démarches lors de votre arrivée à l'hôpital et durant votre séjour.  
Ce document a pour objectif de vous guider et de répondre au mieux à vos interrogations.*

*Soyez assuré(e) que tous les professionnels de l'établissement sont mobilisés autour de vous et ont à cœur de vous délivrer des soins d'excellence. L'ensemble du personnel vous remercie de votre confiance et vous souhaite un prompt rétablissement.*



*Dr Blandine Filet,  
directrice générale*





# SOMMAIRE

<b>Votre arrivée .....</b>	P6
» Les formalités administratives	
» Les frais liés à votre hospitalisation	
» La chambre particulière	
» Les formalités particulières	
<b>Votre séjour .....</b>	P8
» L'identification des professionnels	
» Les professionnels qui vous accompagnent	
» Des prestations au service de votre confort	
<b>Votre sortie .....</b>	P11
» Les différents types de sortie	
<b>Vos droits, vos devoirs .....</b>	P12
» Vos droits	
<i>La non-divulgation de votre présence à l'hôpital</i>	
<i>La personne de confiance</i>	
<i>Le consentement libre et éclairé</i>	
<i>Les directives anticipées</i>	
<i>L'accompagnement et les soins palliatifs</i>	
<i>La protection du mineur et du majeur sous tutelle</i>	
<i>L'accès au dossier médical</i>	
<i>Mon espace santé</i>	
<i>Le dossier médical personnel</i>	
<i>Le traitement informatique des données personnelles</i>	
<i>La mise en œuvre du tiers-payant généralisé</i>	
<i>Les prélèvements d'organes et de tissus</i>	
» Vos devoirs	
<i>Le respect des consignes générales de sécurité</i>	
<i>L'interdiction de fumer ou de vapoter</i>	
<i>L'usage du parking</i>	
<i>Le respect du calme et de l'intimité d'autrui</i>	
<i>L'usage des téléphones mobiles</i>	
<i>La gestion de votre traitement personnel</i>	
<i>Stop aux violences contre les professionnels de santé</i>	
<b>Notre démarche qualité et sécurité des soins .....</b>	P16
» S'évaluer pour s'améliorer	
» Bien identifier pour bien soigner	
» Lutter ensemble contre votre douleur	
» Lutter contre les maladies nosocomiales	
» Gérer les déchets	
» Être vigilant à la qualité de votre alimentation	
» Être éco-responsable	
» Être à votre écoute pour nous améliorer	
» Mesurer notre politique qualité, gestion des risques	
<b>Charte de la personne hospitalisée .....</b>	P20
» Principes généraux	
<b>La Fondation, ses établissements, ses valeurs .....</b>	P21
» La Maison de santé protestante de Bordeaux-Bagatelle	
» Les établissements de la Fondation Bagatelle	
» Les valeurs de la Fondation	
<b>Faire un don .....</b>	P24
<b>Questions / Notes personnelles .....</b>	P25
<b>La charte "Moi et mes médicaments" .....</b>	P26
<b>Se repérer dans la Maison des consultations .....</b>	P27

# VOTRE ARRIVÉE

*Pour une hospitalisation programmée, à l'issue de votre consultation, vous devez compléter **la fiche d'admission** et vous présenter au service des préadmissions (Maison des consultations, 1<sup>er</sup> étage, secteur 6, anesthésie).*

*Vous pouvez aussi transmettre ce document par courrier avec les photocopies des documents demandés, au moins 8 jours avant votre hospitalisation. Le jour de votre entrée, votre prise en charge sera ainsi facilitée et le service concerné par votre hospitalisation aura préparé votre arrivée.*



## LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les documents à présenter lors de votre préadmission ou admission, en fonction de votre couverture sociale, sont les suivantes :

- votre pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour en cours de validité)
- votre carte Vitale à jour ou attestation faisant apparaître une ouverture de droits en cours (pour la mise à jour de votre carte Vitale, un lecteur est à votre disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital et à l'entrée du service d'imagerie médicale)
- pour une entrée à la maternité : carte Vitale mentionnant la grossesse
- votre attestation de couverture maladie universelle (CMU), si vous en bénéficiez
- votre attestation d'aide médicale d'État, si vous en bénéficiez
- votre carte de mutuelle médicale et/ou chirurgicale ou attestation d'assurance
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- pour les victimes d'accidents du travail ou maladie professionnelle : le volet n° 2 de la liasse
- pour les bénéficiaires de l'article 115 : le carnet de soins gratuits
- pour les étrangers ressortissants de l'Union européenne : les formulaires E 111 - E 112 ou carte spécifique

➤ **Cas particulier**

- Pour un enfant mineur, le formulaire « d'autorisation d'opérer et d'anesthésier un mineur » complété et signé par les deux parents et accompagné de l'attestation d'autorité parentale, si nécessaire, le livret de famille et la carte d'identité de chaque parent
- Pour les patients sous tutelle : le formulaire « d'autorisation d'opérer un majeur sous tutelle » complété et signé par le tuteur et accompagné du jugement de tutelle



## LES FRAIS LIÉS À VOTRE HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation sont fixés par les organismes d'assurance maladie. L'hôpital se chargera des formalités à accomplir auprès des différents organismes dont vous dépendez. Dans certains cas, une demande préalable sera faite avec le service des préadmissions.

### FRAIS DE SÉJOUR À VOTRE CHARGE OU PRIS EN CHARGE PAR VOTRE MUTUELLE (cf. tarifs en annexe 1)

- Si vous n'êtes pas dans le cas d'une prise en charge à 100 %, la prise en charge de vos frais d'hospitalisation sera limitée à 80 %. Les 20 % restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou couverts par votre mutuelle
- Le forfait journalier hospitalier (FJH)
- Le forfait participation assuré (FPA) peut vous être facturé pour un acte supérieur ou égal à 120 €
- La chambre particulière
- Le téléphone, la télévision, le lit pour un accompagnant, etc.

Nous sommes conventionnés avec des mutuelles, renseignez-vous auprès du service de préadmissions.

**En l'absence de couverture sociale, la totalité des dépenses sera facturée au patient.**

## LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

L'établissement dispose de chambres particulières et chambres doubles. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, il vous sera demandé de signer la "fiche d'admission - engagement patient" qui vous engage à régler le reste à charge après déduction de votre mutuelle ou si l'établissement n'est pas en mesure de pratiquer le tiers-payant\*.

Le placement en chambre individuelle dépend des disponibilités et des priorités médicales.

\*Si l'accord de prise en charge de la mutuelle n'a pas été délivré le jour de l'admission.

## LES 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 le signaler à un.e infirmier.e du service dès votre entrée à l'hôpital.



# VOTRE SÉJOUR



*L'ensemble des équipes médicales, soignantes, hôtelières, techniques et administratives de l'hôpital Bagatelle réunit près de 1 000 personnes.*

*Toutes sont mobilisées pour accomplir leur mission selon une démarche qualité et du « prendre soin » qui place le patient et ses proches au centre de toutes les attentions.*

***Nous vous invitons à faire plus ample connaissance avec ces professionnels qui vous entoureront tout au long de votre séjour.***



# L'IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Les professionnels de santé de la Fondation Bagatelle sont identifiables par un badge de couleur et/ou une tenue spécifique correspondant à leur métier. Lors de votre prise en charge, ils se présenteront à vous.



## LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT

Le service qui vous prend en charge est composé d'une **équipe pluridisciplinaire** :

- médecins et/ou chirurgiens
- cadre de santé qui coordonne les soins et l'hôtellerie
- infirmier.es qui dispensent les soins en collaboration avec les aides-soignant.es
- brancardiers qui vous accompagnent dans les services de l'établissement
- agents hôteliers qui assurent l'entretien des chambres et le service des repas
- secrétaires médicales qui assurent la prise de rendez-vous, le suivi des consultations, la gestion du dossier médical et l'envoi des comptes rendus médicaux aux médecins traitants
- kinésithérapeutes, ergothérapeutes et diététiciens qui peuvent être sollicités durant votre hospitalisation en cas de besoin
- psychologues qui peuvent intervenir auprès de vous ou de vos proches
- assistantes sociales qui peuvent vous apporter une aide en répondant à des difficultés diverses et, en particulier, pour préparer votre sortie

### D'autres métiers participent également à votre prise en charge :

- personnels des services médicotechniques (laboratoires, imagerie, bloc opératoire, etc.)
- personnels des services administratifs (admissions, hôtesses d'accueil, archives, standard, etc.)
- services de maintenance du matériel médical et du bâtiment
- service de sécurité incendie
- personnels des services logistiques (cuisine, linge, etc.)

**En maternité**, vous serez prise en charge par des obstétriciens, des pédiatres, des sages-femmes, des puéricultrices et des auxiliaires de puériculture.

# DES PRESTATIONS AU SERVICE DE VOTRE CONFORT

## LA CHAMBRE (cf. tarifs en annexe 1)

L'équipe soignante vous accueille et veille à votre installation dans une chambre individuelle ou dans une chambre partagée comprenant 2 lits. La chambre particulière est soumise à un supplément de tarification.

## LE TÉLÉPHONE (cf. tarifs en annexe 1)

Un téléphone est disponible dans votre chambre vous permettant ainsi d'être joignable directement. Pour émettre des appels vers l'extérieur, un code vous sera attribué, sur demande, lors de votre admission. L'ouverture de la ligne ainsi que chaque appel vous seront facturés à la fin de votre séjour.

## LA TÉLÉVISION (cf. tarifs en annexe 1)

Les chambres sont équipées d'un téléviseur avec accès à un bouquet de chaînes. Le jour de votre entrée, vous pourrez activer ce service en vous adressant aux admissions (lundi au vendredi, 8h30 à 17h30) ou au standard (soir et week-end). La télévision est soumise à un supplément de tarification.

## LES REPAS

Ils vous seront servis dans votre chambre. Un diététicien 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 est interdit**.

## VOTRE LINGE DE TOILETTE ET EFFETS PERSONNELS

L'établissement ne fournit pas de linge de toilette. Vous devez apporter vos objets et effets personnels (serviettes, gants de toilette, savon, shampoing, dentifrice, brosse à dents, pyjama, chaussons, chemise de nuit, etc.).

## 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 à votre disposition pour le départ de votre courrier affranchi dans le hall d'accueil et à chaque étage. La levée du courrier a lieu du lundi au vendredi à 10h.

## ADRESSE POSTALE

 Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle  
201 rue Robespierre - BP 50048  
33401 Talence Cedex

## LE DÉPÔT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. **Nous vous recommandons de n'apporter aucun objet de valeur.** Cependant, il est conseillé de vous munir d'un moyen de paiement pour le règlement des prestations de confort. Si vous souhaitez néanmoins conserver vos objets de valeur avec vous durant votre hospitalisation, sachez que la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration. **Vous pouvez déposer gratuitement votre argent et vos objets de valeur dans un coffre au bureau des admissions.** Les dépôts et retraits se font aux admissions, aux jours et heures d'ouverture ou au standard (cf. horaires en annexe 2).

## LA PERMISSION DE SORTIE

Dans le cadre de votre séjour et si votre état le permet, vous pouvez obtenir des permissions de sortie, sous réserve de l'accord du médecin. Celles-ci ne peuvent excéder 48h.

## LES VISITES DE VOS PROCHES

» **Elles ont lieu de 13h à 21h30.** Le patient a le droit de refuser la visite de personnes qu'il ne désire pas recevoir. Dans votre intérêt, il est recommandé :

- d'éviter les visites trop longues
- d'éviter d'emmener les enfants en bas âge
- de réduire le nombre de visiteurs par jour
- d'inviter les visiteurs à se retirer dans le couloir lors des soins
- de respecter le repos des autres patients en favorisant les rencontres dans votre chambre et en réduisant au maximum les échanges dans les couloirs du service

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

» Pour des raisons d'hygiène, **les fleurs et les plantes ne sont pas autorisées dans les chambres.**

» Des **distributeurs automatiques** de boissons et de nourriture sont disponibles principalement à l'entrée de l'hôpital.

» **Les animaux sont interdits** dans l'enceinte de l'hôpital, sauf les chiens d'aveugle, lors des consultations uniquement.

## LES ACCOMPAGNANTS (cf. tarifs en annexe 1)

Un membre de votre famille a la possibilité de 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 accompagnant payantes (lit et repas) peuvent vous être proposées.



## LE CULTE ET LA VISITE DES AUMÔNIERS

(cf. annexe 3)

Durant votre séjour, vous avez la possibilité de faire appel à des représentants des divers cultes et philosophies.

Un aumônier protestant et un aumônier catholique sont présents dans les locaux de la Fondation et peuvent être sollicités en journée.

Si besoin, renseignez-vous au sein du service dans lequel vous êtes pris en charge.

**INTERPRÈTES**

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

*The reception has a list of personnel which is available for your interpreting needs. Do not hesitate to consult it.*



# VOTRE SORTIE

*La préparation de votre sortie fait partie intégrante de votre prise en charge par les équipes médicales et administratives de l'établissement.*



**Tout est organisé afin que vous quittiez l'hôpital dans des conditions optimales.** Le jour de votre sortie est décidé par le médecin qui est responsable de votre prise en charge. Au moment de votre départ, le personnel médical vous remettra des documents d'information nécessaires au suivi thérapeutique de votre pathologie ou de votre intervention post-hospitalisation. Lorsque vous serez sur le point de quitter l'établissement, veillez à récupérer vos documents personnels et médicaux (notamment les radiographies) que vous aviez apportés. **Toutes les sorties s'effectuent le matin avant 11 heures.** Il est impératif que vous ou une personne de votre entourage se rende au bureau des admissions afin de régler votre situation administrative. L'équipe vous remettra votre bulletin d'hospitalisation et le cas échéant, votre facture acquittée.

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE SORTIE

### LE RETOUR À DOMICILE

Si votre état le nécessite, sur prescription médicale, un bon de transport pour une ambulance, un taxi ou VSL (véhicule sanitaire léger) vous sera remis dans l'unité de soins où vous êtes hospitalisé. Votre médecin traitant sera informé de votre sortie et **recevra une lettre détaillant les soins reçus** et l'évolution de votre état de santé.

### LE DÉPART EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE DU SERVICE DES ADMISSIONS (cf. horaires en annexe 2)

Si vous quittez l'hôpital en dehors des heures d'ouverture du service des admissions ou pendant le week-end ou les jours fériés, veillez à :

- » informer le personnel de l'accueil de l'hôpital de votre départ
- » si nécessaire, récupérer la veille vos effets personnels au coffre, pendant les heures d'ouverture des admissions ou directement auprès de l'accueil de l'hôpital en dehors de ces heures

**Votre facture d'hospitalisation vous sera adressée par courrier à votre domicile.**

### LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Vous pouvez, à votre demande, quitter à tout moment l'hôpital. Dans ce cas, et après avoir été informé par le médecin des risques éventuels liés à votre décision, il vous sera demandé de **signer une attestation de « décharge de responsabilité ».** Pour un mineur, il appartient aux parents exerçant l'autorité parentale de signer ce même document.

### LA SORTIE PAR TRANSFERT

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins. Nous nous chargeons des formalités.

### LA SORTIE DES ENFANTS MINEURS

Tout enfant mineur doit sortir accompagné de ses parents ou du représentant légal.

# VOS DROITS, VOS DEVOIRS

## VOS DROITS

### LA NON-DIVULGATION DE VOTRE PRÉSENCE À L'HÔPITAL

Aucune information ne sera transmise à votre entourage sur votre état de santé, à moins que vous n'ayez mentionné les coordonnées d'une personne de confiance à laquelle vous souhaiteriez que certaines données soient transférées. Tout le personnel de l'hôpital Bagatelle est tenu au secret professionnel. **Vous pouvez demander que votre hospitalisation reste confidentielle.**

Cette demande de non-divulgation de votre présence à l'hôpital doit se faire au moment de votre admission et en le confirmant dès votre arrivée auprès du service d'hospitalisation (ainsi qu'au prestataire en charge des services de télévision et téléphone). Cela inclut la confidentialité sur votre présence dans l'établissement et sur votre état de santé. Cela implique aussi de ne pas indiquer les coordonnées relatives à votre localisation dans une chambre de l'hôpital (sauf exception : pour les mineurs soumis à l'autorité parentale et sous réserve des dispositions de l'article L. 1111-5 du Code de la santé publique).

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à la loi, tout patient majeur capable hospitalisé peut désigner une personne de confiance. Cette désignation est facultative.

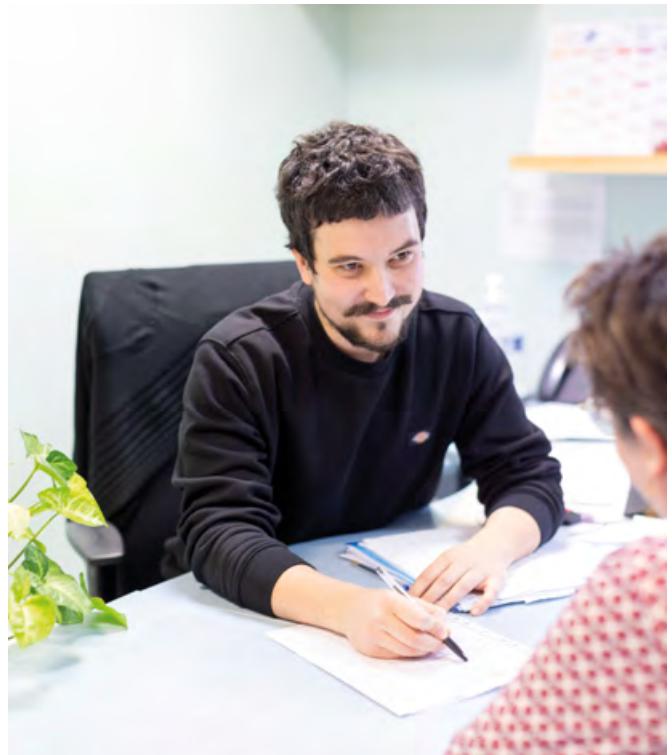
#### Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage, en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Elle peut être un membre de la famille, un ami, un proche ou un professionnel de santé.

#### Quel est son rôle ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement. La personne de confiance peut :

- » vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé
- » vous accompagner dans vos démarches liées à vos soins
- » assister aux consultations ou aux entretiens médicaux
- » prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence



Il est important qu'elle connaisse vos directives anticipées et il est recommandé de les lui remettre si vous les avez rédigées. La personne de confiance est tenue à la confidentialité concernant vos informations médicales et directives anticipées : elle n'a pas le droit de les divulguer sans votre accord. En cas d'incapacité à exprimer votre volonté, elle deviendra votre référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitement et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté. Son témoignage primera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches, etc.). Elle transmettra vos directives anticipées au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient. Toutefois, elle n'aura **pas la responsabilité de prendre des décisions** concernant vos traitements, mais **témoignera de vos souhaits, volontés et convictions**. La responsabilité appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

## Quand désigner la personne de confiance ?

Lors d'une hospitalisation, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance. Cette désignation est valable pendant la durée de l'hospitalisation sauf si vous prolongez sa désignation. Elle est révocable à tout moment en le précisant par écrit ou par oral devant témoins. En outre, chacun peut désigner une personne de confiance à tout moment qu'il soit en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

## Comment désigner la personne de confiance ?

Par écrit sur un papier libre ou sur le formulaire qui vous sera remis dans le service lors de votre arrivée.

## LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

L'information contribue à l'expression de votre 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'ensemble des informations concernant votre santé est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien. En cas d'urgence ou d'incapacité, cette information est délivrée à vos proches. Suivant les informations qui vous sont fournies, vous pouvez prendre avec votre médecin les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins. Le consentement est dit « libre » dans le sens où la décision doit être prise par vous sans contrainte ou pression de quelque nature que ce soit. Concernant le caractère « éclairé » du consentement, le médecin doit vous fournir une information destinée à éclairer votre consentement en vous permettant de prendre une décision, à savoir accepter ou refuser l'acte thérapeutique ou diagnostic proposé, en pleine connaissance de cause.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont des instructions écrites qui permettent à toute personne majeure, en cas de maladie grave ou d'accident, d'exprimer ses **volontés relatives à sa fin de vie**, (loi du 22/04/2005 renforcée par la loi du 02/02/2016 relatives aux droits des malades et à la fin de vie).

En particulier sur les points suivants :

- » limiter ou arrêter les traitements en cours
- » être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert
- » être mis sous respiration artificielle
- » subir une intervention chirurgicale
- » être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès

Elles sont aussi l'expression des convictions personnelles de la personne qui les rédige. Les directives anticipées sont modifiables ou révocables à tout moment. En pratique, elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé (sur papier libre ou sur le formulaire qui vous sera remis au cours de votre séjour). Elles devront indiquer votre nom, prénom, date et lieu de naissance. En cas d'incapacité physique, ce document peut être rédigé devant vous par un tiers, en présence de **deux témoins dont l'un doit être votre personne de confiance** si vous l'avez désignée. Il est essentiel que l'existence de vos directives anticipées soit connue et qu'elles soient facilement accessibles. Vous pouvez en confier une copie à votre personne de confiance, à votre médecin traitant, à un membre de votre entourage ou dans votre dossier médical partagé (DMP).

## L'ACCOMPAGNEMENT ET LES SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par des équipes pluridisciplinaires. Ils s'adressent à des patients atteints d'une maladie grave, incurable, évolutive, à tous les stades de la maladie, même précocement dans leur prise en charge. Les situations palliatives s'étendent également aux patients atteints de polyopathologies ou d'insuffisance d'organe. Ils visent, dans une prise en charge globale, à soulager la douleur physique ainsi que les autres symptômes physiques d'inconfort, sans oublier de prendre en compte la dimension psychologique, sociale et existentielle, propre à la singularité de chaque situation personnelle. Au sein de la Fondation Bagatelle, ils sont pratiqués dans tous les services hospitaliers et au sein du service d'hospitalisation à domicile (HAD), avec le soutien de l'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP), mais également au sein de l'unité de soins palliatifs (USP). L'EMSP intervient avec l'accord du médecin responsable du patient, sur sollicitation de l'équipe, du patient et/ou de son entourage.

## LA PROTECTION DU MINEUR ET DU MAJEUR SOUS TUTELLE (OU PROTECTION JURIDIQUE)

Les droits des mineurs ou des majeurs sous protection juridique sont exercés par le titulaire de l'autorité parentale ou par le représentant légal. Ces derniers ont le droit de recevoir une information sur leur état de santé et de participer à la prise de décision les concernant, de manière adaptée à leur degré de maturité ou à leurs facultés de discernement.

## L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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 écrivant à la direction générale de la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle. 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. 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 ouvrables suivant. 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 coûts de reproduction et d'envoi, si vous souhaitez un envoi par courrier à votre domicile, sont à votre charge.

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

## MON ESPACE SANTÉ

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, chaque usager du système de santé se voit automatiquement attribuer un espace numérique de santé, "Mon espace santé", lequel entraîne la création ou l'intégration d'un dossier médical partagé (DMP) déjà ouvert. Cet espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie, est conçu pour devenir votre carnet de santé numérique. Vous pouvez accéder à votre espace personnel sur [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr)

## LE DOSSIER MÉDICAL PERSONNEL

Gratuit, pratique et sûr, le dossier médical personnel vous facilite la vie et simplifie votre parcours de soins. Il permet aux médecins qui vous prennent en charge d'accéder à vos informations médicales essentielles :

- » vos antécédents (maladies, opérations, etc.)
- » vos allergies éventuelles
- » les médicaments que vous prenez
- » vos comptes rendus d'hospitalisation et de consultation
- » vos résultats d'examens (radios, analyses biologiques, etc.).

Il s'agit d'un véritable carnet de santé toujours accessible et sécurisé. Pour être plus pratique, il est informatisé et vous en contrôlez l'accès. À part vous, seuls les professionnels de santé que vous avez autorisés (médecin, infirmier.e, pharmacien, etc.) peuvent le consulter. Si vous avez un dossier médical personnel, la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle l'alimentera sauf si vous en exprimez le refus par écrit.

## LE TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données vous concernant font l'objet de plusieurs traitements de données personnelles sécurisés par la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle (MSPB), responsable de traitement, dans les conditions fixées par la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, et par le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Ces traitements ont notamment pour finalité votre prise en charge médicale et administrative dans les meilleures conditions ainsi que la gestion de l'établissement.

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle, afin de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique).

Il peut vous être demandé de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Par ailleurs, le responsable de traitement est susceptible de participer à des recherches médicales et de mettre en œuvre sous sa responsabilité ou celle d'un autre responsable de traitement des traitements de données personnelles dans ce cadre.

En fonction de leur nature, vos données sont conservées pendant la durée de votre prise en charge, puis archivées de manière sécurisée, jusqu'à la fin des périodes de conservation légales et réglementaires.

Les destinataires de ces données sont notamment les professionnels participant à votre prise en charge et ceux de la cellule d'identitovigilance pour la consultation de la copie numérisée de la pièce d'identité. Des données peuvent également être transmises aux sous-traitants de la MSPB dans le cadre des missions qui leur sont confiées pour son compte, ainsi qu'à d'autres destinataires extérieurs sur la base de nos obligations légales ou de votre consentement. Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est envisagé.

Vous disposez sur vos données d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement et de portabilité de vos données dans les limites de la législation applicable et en fonction des données personnelles concernées.

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données par mail à [dpo@mspb.com](mailto:dpo@mspb.com) ou en écrivant à l'adresse : secrétariat de direction générale, 201 rue Robespierre BP 50048 - 33401 TALENCE Cedex.

Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique). Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL ([cnil.fr](http://cnil.fr)).

Pour en savoir plus sur vos droits et la façon dont nous traitons vos données, vous pouvez vous référer à notre politique de protection des données remise avec le livret patient et accessible dans sa version la plus actualisée sur notre site.

## LA MISE EN ŒUVRE DU TIERS PAYANT GÉNÉRALISÉ

Afin de permettre la mise en place du tiers payant généralisé, la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle est amenée à transmettre des données aux organismes d'assurance maladie complémentaire afin de facturer les soins qui vous sont dispensés ainsi qu'à des fins statistiques d'évaluation. Ce traitement est mis en œuvre sur la base de votre consentement.

Comme prévu par la législation, le fait de donner votre attestation de tiers payant au personnel d'admission emporte automatiquement consentement au traitement des données personnelles dans le cadre de ce dispositif.

Si vous refusez de fournir cette attestation, vous ne pourrez pas bénéficier du dispositif de tiers payant dématérialisé.

## LES 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 puisse 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.

**AGENCE DE LA BIOMÉDECINE - Grand Ouest - 02 23 46 48 10**  
[agence-biomedecine.fr](http://agence-biomedecine.fr)

**0 800 20 22 24** Service & appel gratuits

## VOS DEVOIRS

*Un hôpital est un lieu de soin, il est donc particulièrement important d'y respecter le bien-être de ceux qui y séjournent. Ainsi, l'alcool, les produits toxiques ou l'apport de nourriture extérieure, les animaux sauf cas particulier des chiens d'aveugle sont formellement interdits dans l'enceinte de l'établissement. En cas de non-respect des règles élémentaires de savoir-vivre, des sanctions (allant jusqu'à la sortie disciplinaire) peuvent être prises à l'encontre des patients qui s'y exposeraient.*

## LE RESPECT DES CONSIGNES GÉNÉRALES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité et d'évacuation sont affichées dans les couloirs de chaque étage. Le matériel de lutte contre l'incendie doit être respecté. Les issues de secours des services sont signalées et indiquées sur les plans d'évacuation. Une équipe de secours est prête à intervenir et à diriger les opérations de secours en attendant les pompiers. En toute situation, **il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel** formé à ce type d'incident.

## L'INTERDICTION DE FUMER OU DE VAPOTER

**Il est formellement interdit aux patients et aux visiteurs de fumer et de vapoter dans l'établissement** pour des raisons de sécurité et de respect d'autrui (cf. décrets n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 et n° 2017-633 du 25 avril 2017).

## L'USAGE DU PARKING

Pour la sécurité de tous et le passage des véhicules prioritaires (pompiers, ambulances), il est impératif de respecter la signalétique et les marquages au sol dans l'enceinte de l'établissement et notamment sur les parkings mis à disposition du personnel et des usagers. L'hôpital Bagatelle décline toute responsabilité pour les véhicules et leurs contenus qui stationnent sur le parking.



## STOP AUX VIOLENCES CONTRE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Chaque jour, 65 professionnels de santé subissent des agressions en France. Médecins, infirmier.es, kinésithérapeutes, sages-femmes et bien d'autres encore sont la cible de violences inacceptables. **Ces hommes et ces femmes, dont le rôle est de vous soigner, de vous conseiller et de vous accompagner ne doivent en aucun cas être menacés dans l'exercice de leurs missions.**

La Fondation Bagatelle adopte une position de **tolérance zéro face à toute forme de violence**, qu'elle soit verbale ou physique, dirigée contre ses professionnels de santé. Toute violence commise à leur encontre sera sévèrement réprimée par la loi, avec des poursuites pénales pouvant conduire à des peines d'emprisonnement. La Fondation s'engage à déposer plainte systématiquement pour chaque acte de violence subi.

**Ensemble, respectons et soutenons ceux qui nous soignent chaque jour.**

## LE RESPECT DU CALME ET DE L'INTIMITÉ D'AUTRUI

Vos proches sont les bienvenus au sein de l'établissement durant votre séjour. **Les visites sont préconisées, tous les jours entre 13h et 21h30.** Elles restent cependant subordonnées aux consignes des services, aux réglementations particulières (maternité) ainsi qu'à votre état de santé. Afin de ne pas troubler le repos des autres patients, ni de gêner le fonctionnement des services, il est recommandé d'éviter les visites en groupe et les conversations trop bruyantes. Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants n'ont pas accès aux patients, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite.

## L'USAGE DES TÉLÉPHONES MOBILES

L'utilisation des téléphones mobiles est **autorisée dans l'enceinte de l'hôpital mais interdite dans les locaux où elle présente des risques de perturbation** des dispositifs médicaux ou de nuisance pour autrui.

## LA GESTION DE VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL

Si, à votre arrivée, vous disposez déjà de médicaments personnels, vous devez en informer aussitôt le médecin du service. Afin d'éviter d'éventuelles interactions médicamenteuses, ils vous seront retirés, mais vous seront, si nécessaire, à nouveau dispensés dans le cadre d'une prescription thérapeutique hospitalière (arrêté du 31 mars 1999). L'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'établissement est interdite (cf. charte P26). Vos médicaments personnels vous seront restitués à votre sortie.

**IL FAUT ÊTRE MALADE POUR S'EN PRENDRE À UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ**

Chaque jour, en moyenne, **65 professionnels de santé** sont victimes d'agressions physiques ou verbales.

Toute violence, verbale ou physique, commise contre un professionnel de santé, est punie par la loi  
[www.sante.gouv.fr/solignonsnotrecomportement](http://www.sante.gouv.fr/solignonsnotrecomportement)

**Découvrez leurs témoignages**



Découvrez leurs témoignages

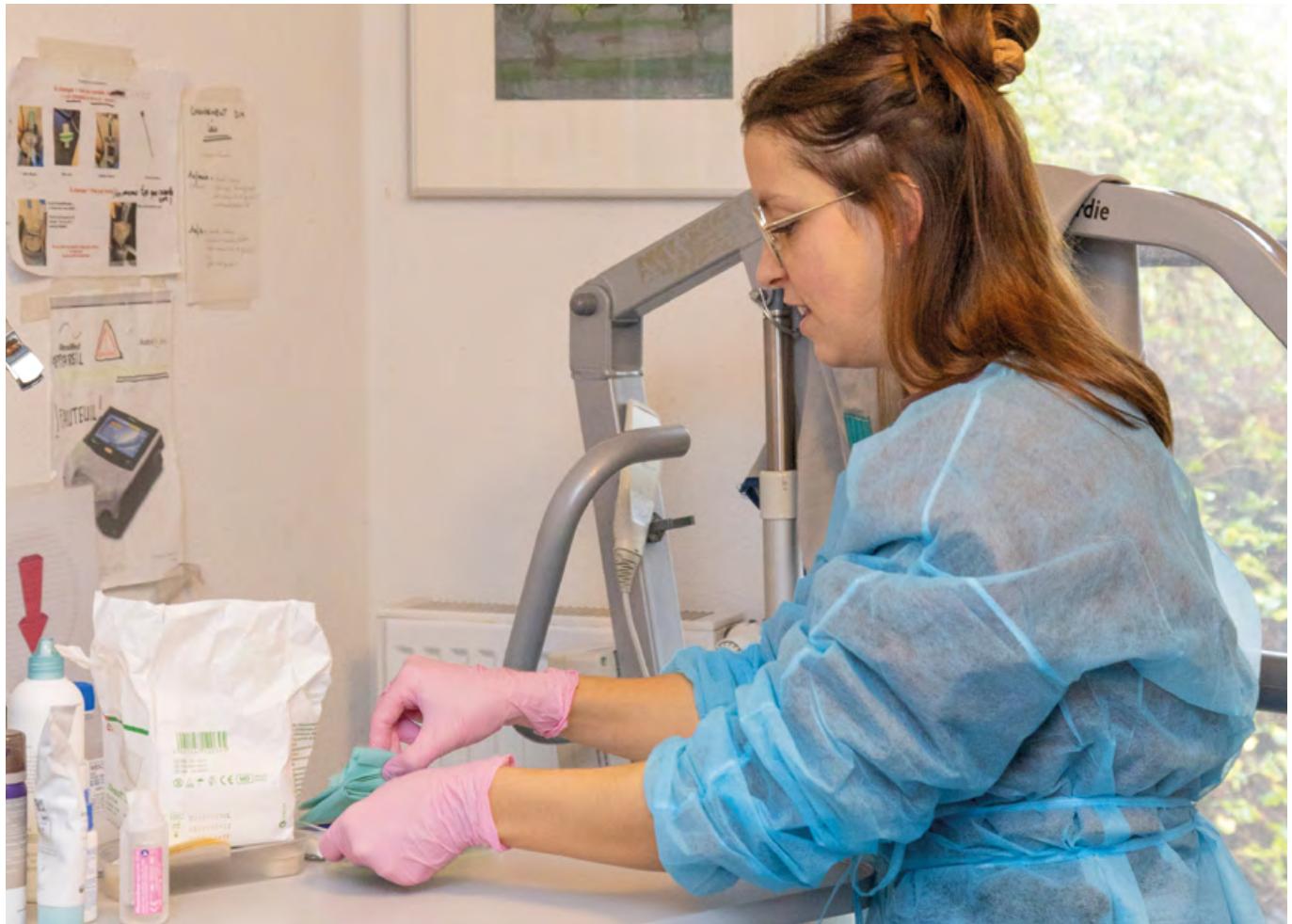


Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle



mspb.com

# NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



## S'ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER

L'hôpital Bagatelle s'est engagé dans une démarche de qualité et de sécurité des soins, notamment dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé fédérée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats de cette procédure sont accessibles sur le site [has-sante.fr](http://has-sante.fr)

Il s'agit d'une évaluation externe et obligatoire pour chaque établissement de santé qui a pour but :

- d'améliorer la qualité des soins délivrés au patient
- de promouvoir les démarches d'évaluation et d'amélioration
- de renforcer la confiance du public par la communication des résultats

L'hôpital Bagatelle a été certifié en 2019. Dans le cadre de notre démarche, nous nous engageons régulièrement dans des procédures de labellisation.

## BIEN IDENTIFIER POUR BIEN SOIGNER

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, l'hôpital Bagatelle veille à ce que l'identité de chaque patient soit recueillie de manière exacte, et reportée de manière conforme sur les documents établis tout au long de sa prise en charge. L'identité nationale de santé (INS) suit chaque usager tout au long de son parcours de santé. Elle est unique. Elle permet de faciliter le partage de vos données de santé en toute sécurité entre les professionnels qui participent à votre prise en charge. Une vérification de ces informations est indispensable à votre sécurité. Les professionnels doivent s'assurer de la parfaite concordance entre toute prescription médicale et tout acte de soin à délivrer.

Vous serez donc sollicité par les professionnels pour décliner votre identité, notamment lors de la constitution de votre dossier



administratif. Pour cette étape, il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour en cours de validité). N'hésitez pas à interroger les professionnels qui vous entourent pour toute situation concernant votre identité. Pour renforcer la sécurité, un bracelet d'identification vous sera posé par le personnel soignant. Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors d'une intervention ou d'un examen.

## LUTTER ENSEMBLE CONTRE VOTRE DOULEUR

Il est possible qu'au cours de votre hospitalisation, vous soyez confronté à une problématique de douleur. Le traitement de votre douleur fait partie intégrante des soins que nous nous engageons à vous fournir.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur. Pour la quantifier, tentez de la noter sur une échelle de 0 à 10. Si vous avez mal, et que cela n'est pas supportable, prévenez l'équipe soignante. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons en vous proposant les moyens les plus adaptés à votre cas. Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous accompagner.



## Contrat d'engagement

L'évaluation et la prise en charge de votre douleur constituent un des axes qualité que l'hôpital Bagatelle a choisi de promouvoir, en se dotant :

- d'un Comité de lutte contre la douleur et pour le développement des soins palliatifs ;
- d'équipes médicales et paramédicales formées à l'évaluation et aux traitements des différentes douleurs (aiguës, provoquées par les soins, chroniques et souffrances psychiques) ;
- d'équipes mobiles pluridisciplinaires spécialisées en douleurs post-opératoires, en douleurs chroniques rebelles aux traitements et en soins palliatifs pour les patients hospitalisés ;
- d'une consultation externe pluridisciplinaire en douleurs chroniques rebelles aux traitements, intégrée au Réseau Régional Aquitaine Douleur Chronique.

## Reconnaitre

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

## Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

## Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à votre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **vos** traitements antalgiques.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **vos** soins dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



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



## LUTTER CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les patients hospitalisés et les patients venant en consultation sont plus fragiles face aux infections, du fait de leurs maladies et des traitements liés. Ils sont susceptibles de contracter une infection au cours de leur séjour à l'hôpital, appelée «infection nosocomiale» ou «infection associée aux soins». L'hôpital Bagatelle dispose d'un comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) et d'une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH). Le CLIAS, en relation avec l'EOH, pilote la politique de maîtrise du risque infectieux.

Les objectifs principaux sont de :

- » promouvoir la formation et l'information sur le risque infectieux nosocomial
- » améliorer la qualité et la sécurité des soins par la rédaction et l'actualisation des protocoles de soin et de maîtrise du risque infectieux
- » surveiller les infections
- » évaluer les pratiques et l'application des recommandations

**L'équipe opérationnelle en hygiène (EOH)** est composée d'un praticien en hygiène et de deux infirmier.es hygiénistes. Elle accompagne l'ensemble du personnel de la Fondation sur les thématiques suivantes :

- » prévention des infections associées aux soins pour les patients et les professionnels
- » surveillance des infections associées aux soins (signalement, investigation, surveillances épidémiologiques, indicateurs, etc.)
- » évaluation et amélioration des pratiques en hygiène
- » formation (médicale, paramédicale et technique)
- » communication et information (résultats d'enquêtes, d'audits, modifications de protocoles)
- » mise en place de nouveaux équipements, nouveaux circuits et isolement des zones en travaux

Le relais sur le terrain est assuré dans les services par des infirmier.es correspondant.es en hygiène et un correspondant médical. Le programme d'actions annuel est décliné en fonction des besoins prioritaires locaux et conformément aux programmes nationaux. Il fait l'objet d'une validation et d'une publication annuelle. Un tableau de bord, établi chaque année avec différents indicateurs de suivi, est à disposition des usagers à l'entrée de l'hôpital. Il est aussi consultable sur le site [has-sante.fr](http://has-sante.fr) (rubrique QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques)

### Quelques rappels de mesures d'hygiène

#### VOUS / PATIENT

- » Bonne hygiène corporelle
- » Respect des consignes de préparation chirurgicale en cas d'intervention, douche et shampoing préopératoires avec savon doux ou antiseptique suivant la prescription
- » Ne pas manipuler les dispositifs médicaux tels que cathéters, sondes, perfusions
- » Prévenir l'équipe soignante devant toutes anomalies constatées sur vos dispositifs médicaux (pansements, cathéters, etc.)
- » Hygiène des mains avec une friction hydroalcoolique à l'entrée de l'établissement et dès l'entrée et sortie de la chambre
- » Vous conformer aux instructions données par le personnel soignant

#### VISITEURS

- » Reporter les visites en cas de maladie contagieuse (rhume, grippe, Covid-19, etc.)
- » Réaliser une désinfection des mains avec une solution hydroalcoolique à l'entrée de l'établissement et avant toute entrée/sortie de la chambre. Les chambres sont équipées d'un distributeur de solution hydroalcoolique
- » Prendre les précautions nécessaires (surblouse, masque, etc.) si l'état de santé du patient nécessite certaines mesures de protection. Dans ce cas, reportez-vous à l'affichette apposée sur la porte de la chambre
- » Respecter les horaires et consignes donnés par le personnel soignant

## GÉRER LES DÉCHETS

Il existe deux principaux types de déchets générés par l'activité hospitalière :

- » les déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) sont éliminés dans des emballages spéciaux et incinérés par une filière spécifique. Il existe des collecteurs adaptés pour le matériel coupant, piquant, tranchant. Ces mesures sont destinées à protéger les patients, le personnel et l'environnement
- » les déchets assimilés à des ordures ménagères sont éliminés par un prestataire dédié

La Fondation Bagatelle a également mis en place des filières de recyclage : biberons en verre, papiers, cartons, matériaux électroniques, piles, etc.

## ÊTRE VIGILANT À LA QUALITÉ DE VOTRE ALIMENTATION

L'hôpital Bagatelle a à cœur d'intégrer les aspects nutritionnels à votre prise en charge globale. Les équipes médicales et paramédicales évaluent votre état nutritionnel. Elles mettent en œuvre la prise en charge la mieux adaptée à vos besoins. Le comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN) de l'hôpital contribue à améliorer l'alimentation et la nutrition. Il veille à l'application du programme national nutrition santé (PNNS) et des recommandations nutritionnelles en vigueur.

## ÊTRE ÉCO-RESPONSABLE

**La Fondation Bagatelle a inscrit le développement durable comme l'un des axes prioritaires dans sa stratégie managériale.**

Nous participons au tri des déchets et à leur élimination selon des filières spécifiques, et notamment au bloc opératoire de l'hôpital. Cette démarche a permis la réduction du volume et de l'impact environnemental des déchets résiduels issus de notre activité.

**L'association des P'tits doudous de Bagatelle**, fondée il y a 5 ans par une équipe d'infirmier.es et de médecins de Bagatelle, **se mobilise également pour recycler les métaux médicaux** (fer, cuivre, inox, aluminium) **des blocs opératoires et des plateaux techniques**. Grâce à l'argent récolté, l'association se consacre à améliorer l'accueil et le bien-être des enfants hospitalisés, notamment par l'achat de doudous, voitures pour accompagner les enfants de la chambre au bloc opératoire, gommettes, etc.

## ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE POUR NOUS AMÉLIORER

### 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.

Vous pouvez également nous écrire : direction générale de la Maison de santé protestante de Bordeaux-Bagatelle • 201, rue Robespierre • BP 50048 • 33401 TALENCE CEDEX.

La direction générale 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 usagers (CDU) et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre le médiateur, la CDU se compose du directeur général de la Fondation, du directeur des soins et de deux représentants des usagers titulaires (liste nominative des membres de la CDU - cf. annexe 4). 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 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 CDU 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 de la direction générale.

**Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans votre chambre.** Ce questionnaire est destiné à mesurer votre degré de satisfaction pendant la durée de votre séjour (accueil, hébergement, restauration, prise en charge médicale et paramédicale). Nous vous invitons à le compléter et à le déposer à l'accueil dans la boîte aux lettres de départ du courrier. Vous pouvez également nous l'adresser par courrier. Les résultats de ces indicateurs de satisfaction sont affichés dans une vitrine près de l'accueil de l'hôpital. Nous participons à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés « E-Satis ». Dans ce cadre, vous êtes susceptibles d'être invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

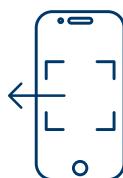
## MESURER NOTRE POLITIQUE QUALITÉ, GESTION DES RISQUES

L'établissement recueille de nombreux indicateurs externes ou internes afin de déterminer le niveau de qualité. Les indicateurs qualité sont mis à votre disposition sur le site [has-sante.fr](http://has-sante.fr)

# CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



*La charte complète est disponible en plusieurs langues sur notre site et sur [sante.gouv.fr](http://sante.gouv.fr) et peut être obtenue gratuitement sur demande à l'accueil de l'hôpital. Nous disposons aussi d'une charte en braille.*



**FLASHEZ-MOI**

## 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 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 subi dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

**Charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire n°DHOS/EI/DGS/ SD1B/ SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées**

# LA FONDATION, SES ÉTABLISSEMENTS, SES VALEURS

## LA MAISON DE SANTÉ PROTESTANTE DE BORDEAUX- BAGATELLE

*Fondation à but non lucratif, la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle assure une mission de service public sur le territoire. Installée depuis 1920, à Talence, sur un terrain du nom de Bagatelle, elle a une vocation sanitaire, médico-sociale, sociale et de formation, ainsi qu'une vocation de témoignage des valeurs protestantes.*



La Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle dispose du statut d'Etablissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC). Elle propose une **offre de soins de haut niveau adaptée aux besoins du territoire.**

- » Hospitalisation conventionnelle : médecine, chirurgie, maternité/osbtétrique, hôpital à domicile (HAD)
- » Hospitalisation en ambulatoire, hôpital de jour (HDJ)
- » Consultations externes
- » Soins médicaux et de réadaptation (SMR)
- » Accompagnement médico-social

Un hôpital ouvert à tous  
**SANS DÉPASSEMENT D'HONORAIRES**



# LES ÉTABLISSEMENTS DE LA FONDATION BAGATELLE

Depuis plus de 160 ans, la Fondation assure une mission de **service public** à travers ses 12 établissements répartis en Nouvelle-Aquitaine.



## SANITAIRE

- » Hôpital
- » Hôpital à domicile (HAD)
- » Centre de soins médicaux et de réadaptation (SMR) - L'Ajoncière



## MÉDICO-SOCIAL

- » EHPAD - La résidence Anna Hamilton
- » Établissement d'accueil temporaire pour personnes âgées - Le Relais
- » Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et service polyvalent d'aide et de soins à domicile intégré (SPASAD)
- » Centre de santé



## SOCIAL

- » Centre socio-culturel
- » Crèche / EAJE (Établissement d'accueil du jeune enfant)
- » Plateforme girondine des métiers de l'autonomie (BAAM)



## FORMATION

- » Institut de formation Nightingale Bagatelle à Talence (infirmier.e, aide-soignant et formation professionnelle)
- » Institut de formation en soins infirmiers à Bergerac (en partenariat avec la Fondation John BOST)





## LES VALEURS DE LA FONDATION

Vous soigner exige de mettre en œuvre des **techniques rigoureuses et des procédures précises**. En complément, nous mettons un point d'honneur à reconnaître la singularité et les besoins propres à chacun, dans une atmosphère chaleureuse et respectueuse.

**Valeurs traditionnelles de la Fondation, le respect et l'accueil bienveillant des personnes témoignent du prix de toute vie humaine.**

La recherche de qualité des soins se fonde sur une reconnaissance de l'autre dans sa singularité. Elle ne se résume pas à l'application de techniques ou de procédures normatives et suppose de la part des personnels une réelle capacité de relation et de regard. Elle permet ainsi de partager une solidarité et une prévention essentielles à votre mieux-être.

**Attentive à l'être humain dans sa vulnérabilité, la Fondation se mobilise contre l'exclusion, la souffrance et l'abandon.**

Elle favorise l'accès de tous à des soins de qualité et fait le choix exigeant du **zéro reste à charge pour les soins hospitaliers**. Son centre de santé veille notamment à l'accueil des publics en difficulté sociale ou économique.

**Toute personne a une histoire et un devenir qu'elle vit dans ses composantes physiologique, psychologique, sociale et spirituelle.**

Prendre en compte avec tact et discrétion ces différentes dimensions, c'est aider la personne accueillie à se retrouver dans toute son humanité. C'est pourquoi, la Fondation ne se limite pas à soigner le corps en milieu hospitalier mais s'intéresse à la globalité des personnes, aux enjeux de santé en amont et en aval de l'hospitalisation, ainsi qu'au lien social dans la proximité de l'hôpital.

La dimension spirituelle peut être comprise comme un questionnement sur le sens de la vie, orienté par des convictions et des ressources collectives ou individuelles. Les repères religieux peuvent bien sûr en faire partie. Chacun est accueilli, respecté, et si possible, accompagné sur ce chemin qui touche à l'intime. Les personnels sont libres de leurs convictions et de leurs croyances dans le respect de la laïcité et des lois de la République française.

Par son action globale et ses valeurs assumées, l'engagement et les choix de son conseil d'administration, son aumônerie œcuménique et les marques de son identité protestante, la Fondation Bagatelle apporte son témoignage particulier à chacun dans le respect de ses convictions.



# FAIRE UN DON

*Depuis sa création en 1863, la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle s'appuie sur la générosité d'une communauté de donateurs ayant permis l'achèvement de nombreux projets sanitaires, médico-sociaux et sociaux pour l'institution.*

*Fondation à but non lucratif, la Maison de Santé Protestante de Bordeaux-Bagatelle met un point d'honneur à ne produire aucun bénéfice avec les dons qui lui sont versés.*

*Ancrée dans une volonté d'inscrire l'humain au cœur de ses préoccupations, la Fondation utilise l'ensemble des dons et legs transmis pour améliorer la qualité des soins, le « prendre soin » et toutes les activités historiques de l'institution, telles que les actions sociales et de formation.*

## AIDEZ-NOUS À INNOVER AU BÉNÉFICE DE NOS USAGERS, DE NOTRE PERSONNEL ET DE LA SANTÉ

En faisant un don à la Fondation Bagatelle, vous matérialisez votre attachement aux valeurs humaines et à l'accès aux soins de qualité pour tous. Vous participez ainsi à des projets innovants en matière de santé, d'accompagnement médico-social, d'action sociale ou de formation. Des technologies innovantes pour la santé, des bourses d'étude aux étudiants, des formations au numérique pour les publics en difficulté, des manifestations pour les personnels soignants : nombreux sont les projets de l'institution qui peuvent être aujourd'hui financés par votre don. Enfin, avec cette contribution, vous soutenez l'ensemble des professionnels de santé qui œuvrent au sein de l'institution pour un accès aux soins de qualité pour tous. Vous les aidez à s'organiser, à anticiper les crises et améliorer leur qualité de vie au travail.

[helloasso.com/associations/fondation-mspb-bagatelle](http://helloasso.com/associations/fondation-mspb-bagatelle)

## VOUS SOUHAITEZ EFFECTUER UN DON

En France, chaque don versé ouvre le droit à une réduction d'impôt de 66 % du montant, dans la limite de 20 % du revenu imposable. Ainsi, un don de 100 € ne vous coûte que 34 € alors qu'il profite intégralement aux projets de la Fondation. Une fois votre don réalisé, un reçu fiscal vous sera envoyé afin que vous puissiez adapter votre déclaration d'impôts.

Pour tout renseignement, contactez-nous au 05 57 12 36 60 ou à [secretariat.dg@mspb.com](mailto:secretariat.dg@mspb.com)

## VOUS SOUHAITEZ EFFECTUER UN LEGS

Le legs est une disposition testamentaire qui permet de donner à la Fondation tout ou partie de vos biens. Consultez votre notaire qui vous indiquera la marche à suivre ou contactez-nous.

### Optimisation de votre patrimoine

Si vous êtes redevable de l'impôt de solidarité sur la fortune (ISF), la loi TEPA vous permet de choisir l'affectation de votre impôt. En faisant un don à la Fondation Bagatelle qui est reconnue d'utilité publique depuis 1867, vous bénéficiez d'une réduction d'ISF de 75 % de votre don, dans la limite de 50 000 € par an, soit un versement maximal de 66 666 € par an (Loi TEPA – art.885-0 V bis A, modifié par décret n°2009-389 du 7 avril 2009 – art.1). Par exemple, un don à la Fondation Bagatelle de 10 000 € vous permet de déduire 7 500 € de votre ISF.



### Vous souhaitez faire un don en ligne ?

Rendez-vous sur [mspb.com](http://mspb.com) rubrique **faire un don**.

Site entièrement sécurisé géré par notre partenaire Caisse d'Epargne.

### Vous souhaitez donner par chèque ?

Envoyez votre don à l'adresse suivante :

Maison de Santé Protestante  
de Bordeaux-Bagatelle  
201 rue Robespierre - BP 50048  
33 401 Talence Cedex



### AFIN DE VOUS FAIRE PARVENIR VOTRE REÇU FISCAL,

merci d'indiquer au dos du chèque :

- Vos nom et adresse
- Votre numéro de téléphone et/ou mail (facultatif)
- L'objet de votre don : activités hospitalières, action sociale et médico-sociale ou formation



# NOTES PERSONNELLES, MES QUESTIONS ?



# LA CHARTE "MOI ET MES MÉDICAMENTS"

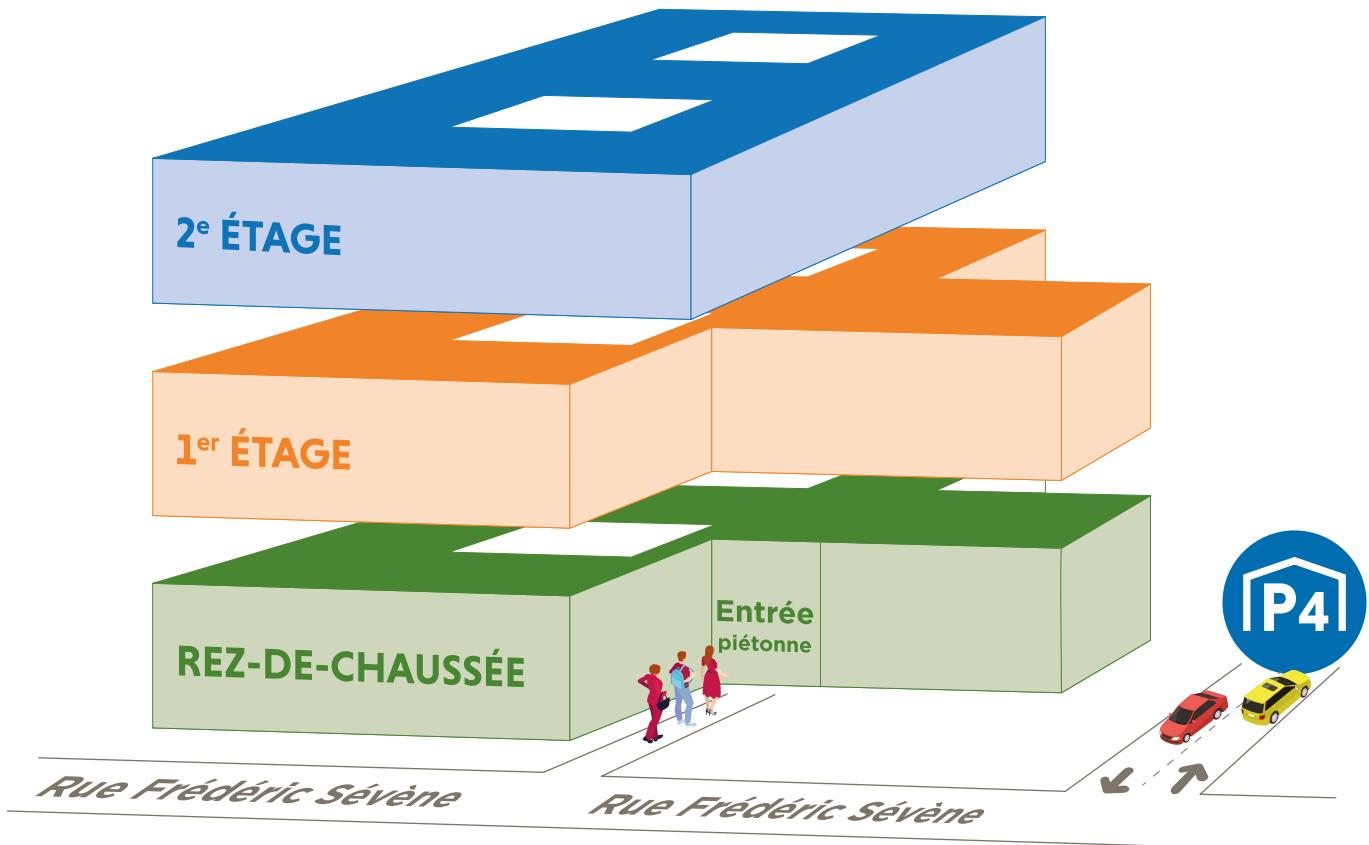
*Les médicaments  
que l'on m'a prescrits  
sont nécessaires pour  
améliorer ma santé.*

*En collaborant avec  
les professionnels de santé  
qui me prennent en charge,  
je peux apprendre à  
les utiliser de façon sûre.*

## JE M'ENGAGE À

- Informer tous les professionnels de santé qui me prennent en charge (médecins, infirmier.es, pharmaciens, etc.) de mes allergies (à des aliments ou à des médicaments)
- Connaître tous les médicaments que je prends, y compris leur nom, leur concentration ou dosage, pourquoi je prends chacun d'entre eux et comment je dois les prendre
- Informer les professionnels de santé qui me prennent en charge quand de nouveaux médicaments me sont prescrits par d'autres professionnels. Apporter les doubles des prescriptions en cours (à l'hôpital, à ma pharmacie habituelle, lors des consultations médicales)
- Communiquer aux professionnels de santé qui me prennent en charge si je prends des médicaments à base de plantes, des vitamines, des compléments alimentaires ou d'autres médicaments disponibles sans ordonnance
- M'identifier avant toute administration de médicament par un médecin ou un.e infirmier.e (et délivrance par un pharmacien)
- Quand on veut m'administrer un médicament que je ne connais pas, demander au professionnel de santé qui me prend en charge des informations sur ce médicament et s'il correspond à un médicament que je prends d'habitude
- Informer les professionnels de santé qui me prennent en charge si j'ai des problèmes pour prendre un médicament, quelle qu'en soit la raison (y compris de coût)
- Demander confirmation aux professionnels de santé qui me prennent en charge avant de changer la façon dont je prends mes médicaments, quel que soit le changement
- Faire renouveler mes prescriptions et me procurer mes médicaments à temps
- Conserver sur moi ma (ou mes) ordonnance(s) lors de mes déplacements, notamment à l'étranger et à toujours emporter quelques jours de traitements, même pour mes déplacements de courte durée
- Signaler rapidement à un professionnel de santé (médecin, infirmier.e, pharmacien) les effets indésirables liés à la prise de médicaments
- Observer les conseils ou précautions formulés par les professionnels de santé pour la prise de médicaments et leur surveillance

# SE REPÉRER DANS LA MAISON DES CONSULTATIONS



## NOS SPÉCIALITÉS

### REZ-DE-CHAUSSÉE

- » Centre de diagnostic prénatal
- » Chirurgie gynécologique
- » Chirurgie du sein
- » Chirurgie urologique
- » Échographie obstétricale
- » Obstétrique
- » Hôpital de jour
- » Pédiatrie
- » Préparation à l'accouchement

### 1<sup>er</sup> ÉTAGE

- » Anesthésie
- » Cardiologie
- » Douleur chronique
- » Chirurgie vasculaire
- » Médecine vasculaire - Écho-doppler
- » Centre de traitement des plaies chroniques
- » Mémoire / Gériatrie
- » Centre d'épreuve d'effort
- » Pneumologie

### 2<sup>e</sup> ÉTAGE

- » Chirurgie digestive et viscérale
- » Hépato-gastro-entérologie
- » Pôle tête et cou : ORL - Odontologie - Chirurgie cervico-faciale
- » Proctologie
- » Diabétologie - Endocrinologie
- » Infectiologie
- » Psychologie et diététique bariatrique

# FONDATION BAGATELLE PLAN D'ORIENTATION



## CONTACTEZ-NOUS



**05 57 12 34 56**



[bagatelle@mspb.com](mailto:bagatelle@mspb.com)



**Bus liane 23**  
arrêt Bontemps  
(Maison des consultations)

**Bus lianes 5 et 23**  
arrêt Bagatelle  
(Hôpital)



**Parkings payants**

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



1\_Tarifs des prestations

---

2\_Coordonnées et horaires des services

---

3\_Représentants des divers cultes et philosophies

---

4\_Composition de la CDU

Un hôpital ouvert à tous  
**SANS DÉPASSEMENT D'HONORAIRES**

 *Maison de Santé Protestante  
de Bordeaux-Bagatelle  
Fondation reconnue d'utilité publique depuis 1867*

  
**mspб.com**

# 1\_TARIFS DES PRESTATIONS

## FRAIS DE SÉJOUR

(applicable au 21 mars 2024)

Désignation	Tarif TTC	Particularité
Forfait journalier hospitalier*	<b>20 €</b>	Par jour
Participation forfaitaire (sur acte égal ou supérieur à 120 €)	<b>24 €</b>	Le séjour

\*Y compris jour de sortie

## OFFRES HÔTELIÈRES POUR EXIGENCE DU PATIENT

(applicable au 15 septembre 2025)

Désignation	Tarif TTC	Particularité
Chambre particulière (Hôpital Bagatelle, hors nouvel hôpital)*	<b>75 €</b>	Par jour
Chambre particulière ambulatoire (Hôpital Bagatelle, hors nouvel hôpital)	<b>50 €</b>	Forfait
Chambre particulière (nouvel hôpital)	<b>85 €</b>	Par jour
Chambre parentale maternité*	<b>150 €</b>	Par jour
Chambre particulière <b>Pack 1</b> (maternité)*	<b>90 €</b>	Par jour TV + My Canal inclus
Chambre particulière <b>Pack 2</b> (maternité)*	<b>110 €</b>	Par jour TV + My Canal + Lit accompagnant + Petit déjeuner inclus
Chambre particulière (site Ajoncière)*	<b>65 €</b>	Par jour

\*Y compris jour de sortie

## PRESTATIONS AU SERVICE DE VOTRE CONFORT

(applicable au 15 septembre 2025)

Désignation	Tarif TTC	Particularité
Lit accompagnant sans petit-déjeuner*		
Lit d'appoint / Kit nuitée (linge de lit et de toilette / couverture / oreiller) en chambre particulière uniquement, sauf pour les enfants	<b>20 €</b>	La nuitée
Repas accompagnant*	<b>9,50 €</b>	Le repas
Petit-déjeuner*	<b>5 €</b>	Par jour
Télévision		
La journée de télévision avec TNT*	<b>5 €</b>	Par jour
La journée de télévision avec TNT + My Canal (maternité uniquement)*	<b>7 €</b>	Par jour
Téléphone		
Ouverture téléphone	<b>3,20 €</b>	Le séjour
Tonalité	<b>0,25 €</b>	La tonalité

\*Règlement au bureau des entrées à l'activation des prestations (en fonction de la durée prévisionnel du séjour)

**TARIFS PARKING**  
(applicable au 15 septembre 2025)

Désignation	Tarif TTC
Les 30 premières minutes	<b>Gratuit</b>
De 30 min à 1h	<b>2 €</b>
De 1h à 2h	<b>4,15 €</b>
De 2h à 3h	<b>6,25 €</b>
De 3h à 24h	<b>2 € / heure</b>
Maximum 24h et en cas de perte de ticket	<b>20 €</b>

Toute heure entamée est dûe.

## **2\_CORDONNÉES ET HORAIRES DES SERVICES**

Services	Horaires	Téléphone
<b>Standard</b>	24h/24	<b>05 57 12 34 56</b> (le 9 depuis le téléphone de votre chambre)
<b>Service des préadmissions, admissions-sorties</b>	Du lundi au vendredi 8h-18h	<b>Postes 3101 ou 3102 ou 3103</b> (depuis le téléphone de votre chambre)
<b>Service social des hospitalisés</b>	Du lundi au vendredi 8h15-12h15 / 13h15-17h15	<b>Poste 3507</b> (depuis le téléphone de votre chambre) <b>ou 05 57 12 35 07</b>
<b>Services de soins</b>	Visites de 13h à 21h30	—

# 3 \_ REPRÉSENTANTS DES DIVERS CULTES ET PHILOSOPHIES

## AUMÔNIERS POUVANT ÊTRE CONTACTÉS À BAGATELLE

Protestant	Catholique
Aumônier Elsa Lespect <b>06 98 25 61 66</b>	Aumônier Marie Toury <b>06 32 17 97 84</b> Père Christian Goujon (prêtre accompagnateur) <b>06 81 60 35 31</b>

## AUMÔNIERS POUVANT ÊTRE CONTACTÉS EN VILLE

Orthodoxe Grec	Orthodoxe Roumain
Père Théodore Papanicolaou <b>05 56 39 11 43</b>	Père Adrian Florin Rotaru <b>06 63 65 77 96</b>
Orthodoxe Russe	Israélite
Père Alexandre Brunet <b>07 83 81 09 42 ou 06 42 46 71 70</b>	Rabbin Moïse Taieb <b>06 60 45 90 95</b>
Musulman	Bouddhisme
Imam Mahmoud Doua <b>06 23 32 08 05</b>	Martine Bertrand <b>07 54 83 63 04</b>

# 4 \_ COMPOSITION DE LA CDU

## Commission des usagers

### PRÉSIDENTE

**Corinne Henry-Frank**

Directrice Qualité - Gestion des risques,  
Relations aux usagers et Communication

*Suppléant*

**Catherine Baron-David**

Représentante des usagers

### MÉDIATEUR MÉDECIN

**Dr Julie Pouget**

*Suppléant*

**Dr Héloïse Auque**

### MÉDIATEUR NON MÉDECIN

**Corinne Henry-Frank**

Directrice Qualité - Gestion des risques,  
Relations aux usagers et Communication

*Suppléant*

**Denis Le Puil**

Directeur adjoint HAD

### REPRÉSENTANTS DES USAGERS

**Catherine Baron-David**

La Ligue contre le cancer Gironde  
Blvd du Pdt Franklin Roosevelt - 33800 Bordeaux

**email : ru@mspb.com**

**Annick Martinez**

APF France Handicap  
30 rue Delacroix - 33200 Bordeaux

**email : ru@mspb.com**

*Suppléant*

**Christine Delalande-Dauzie**

Union Départementale des  
Associations Familiales de  
la Gironde (UDAF)  
**email : ru@mspb.com**

### AUTRES MEMBRES

**Marie-Agnès Vally**

Directrice des soins

**Nathalie Renversade**

Directrice HAD

### RESPONSABLE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

**Mathilde Sanchez**