

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

LES ASSOCIATIONS DU CONSEIL DU VOLONTARIAT DE L'INSTITUT BERGONIÉ

Le conseil du volontariat regroupe différentes associations de bénévoles qui proposent un accompagnement, un soutien, une écoute, un partage d'expérience ou tout simplement une présence pour les patients et leurs familles.

ALLIANCE 33 Accompagnement des personnes en grande vulnérabilité, en fin de vie et en deuil :
05 56 43 07 07 / bordeaux@alliance.asso.fr

ANAMACAP Association Nationale des Malades du Cancer de la Prostate :
www.anamacap.fr

ASSEM Association de soutien scolaire pour les enfants malades et les enfants de parents hospitalisés :
05 56 79 56 88 / assem-bordeaux@wanadoo.fr

ASSOCIATION RÉGIONALE AQUITAINE DES LARYNGECTOMISÉS ET MUTILÉS DE LA VOIX Association d'entraide et de solidarité :
07 86 41 24 73 / 09 67 29 53 39
peca64@yahoo.fr

BELLE ET BIEN Atelier mensuel avec des esthéticiennes bénévoles :
Inscriptions : ERI 05 56 33 33 54 ou
Hôpital de jour : 05 56 33 04 06
contact@bellebien.fr

CANCER SUPPORT FRANCE Accueil et soutien de patients anglophones :
06 52 67 94 50 / bordeaux.csf@gmail.com

CHEER UP ! Accompagnement des adolescents et jeunes adultes hospitalisés dans la réalisation d'un projet : bordeaux@cheer-up.fr

GROUPE 3 V Organisation de défis sportifs avec les patients, aménagement d'espaces de loisirs et de détente :
06 86 89 88 82 / contact.groupe3v@gmail.com

IMAGYN Initiative des malades atteintes de cancer gynécologique :
06 83 38 64 59 / imagyn.asso@gmail.com

LES BLOUSES ROSES Rencontre conviviale avec les patients autour d'un rafraîchissement :
05 56 97 58 92 / lesblousesroses33@gmail.com

LIGUE CONTRE LE CANCER 33 Conseils et informations aux patients et à leurs proches :
05 56 94 76 41
espaceliguebx@ligue-cancer.net

MÉDIATHÈQUE DES MALADES DES HÔPITAUX DE BORDEAUX Bibliothèque en libre-service - Prêt et passage dans les chambres :
05 56 79 87 32 / 07 82 40 39 69
mediatheque@chu-bordeaux.fr

ON EST LÀ ! Association d'anciens patients, groupe de convivialité et d'échange pour les jeunes :
06 24 46 33 86 / contact@asso-onestla.fr

PASSEURS DE MOTS ET D'HISTOIRE (BH) Biographie hospitalière :
Cadre de santé 5^{ème} ou 4^{ème} du Bâtiment G

PENI BEFFALAN Accompagnement, information, défense et aide aux patientes :
assopenibeffalan@gmail.com

SŒURS D'ENCRE Tatouage artistique de reconstruction après un cancer du sein :
06 62 38 64 51 / www.soeursdencre.fr

URILCO 33 Conseils et informations pour les patients stomisés :
09 75 99 17 36 / urilco33@outlook.com

VIVRE COMME AVANT Anciennes patientes à l'écoute des femmes traitées pour un cancer du sein :
contact@vivrecommeavant.fr

VMEH écoute et soutien aux personnes hospitalisées :
05 56 48 58 89 / vmeh33@orange.fr

Coordonneurs et renseignements
Laura Innocenti / Dr Odile Duguey-cachet
l.innocenti@bordeaux.unicancer.fr
05 56 33 04 51
et les cadres de santé des services de soins

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

QUI LA COMPOSE ?

1. Membres de droit :

• Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet :

Directeur Général
Pr François-Xavier MAHON
Directrice Générale adjointe
Céline ETCHETTO

• Deux médiateurs (un médecin et un non médecin) et leurs suppléants :

Médiateur Médecin titulaire :
Dr Grégoire DESOLNEUX
Médiateur Médecin suppléant :
Dr Laura SALABERT

Médiateur non médecin titulaire :
Guilaine WILKINS

Médiateur non médecin suppléant :
Gérald CARMONA

• Deux représentants des usagers et leurs suppléants (nommés par l'ARS) :

- Représentants des usagers titulaires :
Sophie SALMON (VMEH)

Vice présidente
Daniel MOJICA (FAMILLE EN GIRONDE)

- Représentants des usagers suppléants :
Marie SUBILLEAU (UDAF Gironde)

Coprésidente
Martine JENNER (VMEH)

Coprésidente

2. Membres désignés

• Le président de la commission médicale :
Catherine DONAMARIA

ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission :
Dr Odile DUGUEY-CACHET

• Un représentant du personnel infirmier ou aidesoignant et son suppléant, désignés par le représentant légal de l'établissement :

Cyrielle ROUTIER (titulaire)
Valérie DUTIN (suppléante)

• Un représentant du conseil d'administration et son suppléant choisis par et parmi les

membres qui n'y représentent pas les professionnels ou les usagers :
En cours de désignation

3. Les participants

• Le responsable de la politique de la qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative :

Dr Frédérique BOYER

Coordnatrice du service qualité et gestion des risques

La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

QUELLES SONT SES MISSIONS ?

- Veille au respect des droits des usagers
- Contribue à l'amélioration de l'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins des usagers
- Facilite les démarches pour exprimer les doléances ou besoins
- Contribue à la politique d'accueil et de prise en charge en formulant des propositions
- Est informée sur l'ensemble des plaintes et leur suivi et participe à solutionner les litiges

COMMENT LES CONTACTER ?

1. Comment contacter la CDU ?

Secrétariat : sec.cdu@bordeaux.unicancer.fr

Adeline SLATNI : 05 56 33 33 00

Sophie LASSÉ : 05 24 07 19 36

2. Comment contacter les représentants des usagers ?

Monsieur Daniel MOJICA (Familles en Gironde) : mojica.daniel@orange.fr

Madame Sophie SALMON (VMEH) : sophie.salmon.fouillot@hotmail.fr

Madame Marie SUBILLEAU (UDAF) : les.subilleau@gmail.com

Madame Martine JENNER (VMEH) : martine.jenner@orange.fr

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE À L'INSTITUT

B Bientraiter c'est **accueillir, soigner, accompagner** le patient

e **Écouter, observer, entendre**

r Respecter la **dignité**, la **singularité**, l'**intimité**, la **confidentialité** et la **volonté de chacun**

g Garantir **professionnalisme et humilité**

O Offrir un **soutien aux proches** et **favoriser les liens**

n Nourrir un **climat de confiance**

i **Inform**er, **identifier** les **besoins**, les **attentes**

é **Évaluer** et **prendre en compte** la **satisfaction** des patients

PRESTATIONS HÔTELIÈRES POUR LES ACCOMPAGNANTS



REPAS MIDI OU SOIR

COUCHETTE (Couchage + Petit déjeuner)

Consultez les tarifs des prestations hôtelières pour les accompagnants dans le livret d'accueil ou sur le site internet via le QR code suivant :



Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur les sites internet via les QR code suivant :



Charte de la personne hospitalisée



La commission des usagers (CDU)



Les associations de bénévoles



Charte de la bienveillance à l'Institut

Espace de Rencontres et d'Information
Accueil, écoute et informations des Usagers au cœur de l'hôpital

05 56 33 33 54

l.innocenti@bordeaux.unicancer.fr

Téléchargez l'application
Bergonié Uniconnect
sur votre store

