

## 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](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

## 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 conférence médicale :  
Catherine DONAMARIA

ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission :  
Dr Sophie MORIN

• 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 choisi par et parmi les membres qui n'y

représentent pas les professionnels ou les usagers :  
Elie PEDRON

#### 3. Les participants

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

Dr Frédérique BOYER  
Coordinatrice 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](mailto: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](mailto:mojica.daniel@orange.fr)  
Madame Sophie SALMON (VMEH) : [sophie.salmon.fouillot@hotmail.fr](mailto:sophie.salmon.fouillot@hotmail.fr)  
Madame Marie SUBILLEAU (UDAF) : [les.subilleau@gmail.com](mailto:les.subilleau@gmail.com)  
Madame Martine JENNER (VMEH) : [martine.jenner@orange.fr](mailto:martine.jenner@orange.fr)

## 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](mailto:bordeaux@alliance.asso.fr)

**ANAMACAP** Association Nationale des Malades du Cancer de la Prostate :  
[www.anamacap.fr](http://www.anamacap.fr) / [bordeaux@alliance.asso.fr](mailto:bordeaux@alliance.asso.fr)

**ASSEM** Association de soutien scolaire pour les enfants malades et les enfants de parents hospitalisés : [www.assem-gironde.org](http://www.assem-gironde.org) /  
05 56 79 56 88 / [assem-bordeaux@wanadoo.fr](mailto: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](mailto:peca64@yahoo.fr)

**BELLE ET BIEN** Atelier mensuel avec des esthéticiennes bénévoles : [contact@bellebien.fr](mailto:contact@bellebien.fr)  
Inscriptions : 05 56 33 33 54 ou  
Hôpital de jour : 05 56 33 04 06

**CANCER SUPPORT FRANCE** Accueil et soutien de patients anglophones :  
0800 240 200 /  
[helpline@cancersupportfrance.org](mailto:helpline@cancersupportfrance.org)  
[www.cancersupportfrance.org](http://www.cancersupportfrance.org)

**CHEER UP !** Accompagnement des adolescents et jeunes adultes hospitalisés dans la réalisation d'un projet : [bordeaux@cheer-up.fr](mailto: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](mailto:contact.groupe3v@gmail.com)

**IMAGYN** Initiative des malades atteintes de cancer gynécologique :  
06 83 38 64 59 / [imagyn.asso@gmail.com](mailto:imagyn.asso@gmail.com)

**LES BLOUSES ROSES** Rencontre conviviale avec les patients autour d'un rafraîchissement :  
05 56 97 58 92 / [lesblousesroses33@gmail.com](mailto: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](mailto:espaceliguebx@ligue-cancer.net)  
[www.ligue-cancer33.fr](http://www.ligue-cancer33.fr)

**MÉDIATHÈQUE DES HÔPITAUX DE BORDEAUX** Prêt gratuit (livres, revues, musique, films, lecteurs, postes radio) et passage dans les chambres :  
05 56 79 87 32 / 07 82 40 39 69  
[mediatheque@chu-bordeaux.fr](mailto:mediatheque@chu-bordeaux.fr)

**ON EST LÀ !** Association d'anciens patients, groupe de convivialité et d'échange pour les jeunes : [contact@asso-onestla.fr](mailto:contact@asso-onestla.fr)

**PARENT'R'AIDE** Association pour l'aide aux parents et enfants atteints d'une leucémie ou de cancer.  
[parentraide.cancer@gmail.com](mailto:parentraide.cancer@gmail.com)  
[www.parentraide-cancer.org](http://www.parentraide-cancer.org)

**PASSEURS DE MOTS ET D'HISTOIRE (BH)**  
Biographie hospitalière :  
Parlez-en au personnel soignant.

**PENI BEFFALAN** Accompagnement, information, défense et aide aux patientes :  
[assopenibeffalan@gmail.com](mailto:assopenibeffalan@gmail.com) / 07 55 10 18 32  
**SEÛRS D'ENCRE** Tatouage artistique de reconstruction après un cancer du sein :  
06 62 38 64 51 / [soeursdencre@gmail.com](mailto:soeursdencre@gmail.com) /  
[www.soeursdencre.fr](http://www.soeursdencre.fr)

**URILCO 33** Conseils et informations pour les patients stomisés :  
06 78 03 66 33 / [urilco33@outlook.com](mailto:urilco33@outlook.com)

**VIVRE COMME AVANT** Anciennes patientes à l'écoute des femmes traitées pour un cancer du sein :  
[contact@vivrecommeavant.fr](mailto:contact@vivrecommeavant.fr)  
[www.vivrecommeavant.fr](http://www.vivrecommeavant.fr)

**VMEH** écoute et soutien aux personnes hospitalisées :  
05 56 48 58 89 / [vmeh33@orange.fr](mailto:vmeh33@orange.fr)

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

## 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 :



Les chartes et documents mis à jours sont disponibles via les QR codes suivants :



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](mailto:l.innocenti@bordeaux.unicancer.fr)

Téléchargez l'application  
**Bergonié Uniconnect**  
sur votre store

