



CENTRE HOSPITALIER
D'OLORON SAINTE-MARIE

LIVRET D'ACCUEIL



BIENVENUE



**Votre hôpital
et son offre de soins**



Votre entrée



Votre séjour



Votre sortie



Vos droits et devoirs



**Nos engagements qualité
et sécurité des soins**

1, avenue Alexander Fleming 64404 Oloron Sainte-Marie cedex
www.ch-oloron.fr - 05 59 88 30 30 - contact@ch-oloron.fr



BIENVENUE au Centre hospitalier d'Oloron Sainte-Marie

Madame, Monsieur,

Vous êtes accueilli(e)s au sein de l'un des services du Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie. Ce livret d'accueil a été rédigé pour vous. Il a vocation à vous apporter toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin lors de votre admission, durant votre séjour et à votre sortie. Il vous permettra de mieux connaître le Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie.

Il répondra certainement aux principales questions que vous vous posez. N'hésitez cependant pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Ce livret a aussi pour objectif de vous rappeler vos droits, nos engagements à votre égard ainsi que vos obligations.

Notre mascotte "Hopy"  accompagne les mineurs dans leur parcours de soins. Retrouvez-la dans ce livret et dans l'hôpital.

Vous offrir une qualité d'accueil et une prise en charge optimales constituent la priorité des équipes. L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique se tient à votre disposition. N'hésitez pas à lui faire part de vos demandes, remarques et suggestions.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez. Toutes les équipes du Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie vous souhaitent un bon séjour et un prompt rétablissement.

La Direction



Le Centre Hospitalier général d'Orlon Sainte-Marie est un Établissement Public de Santé qui exerce sa mission de service public tant dans le domaine sanitaire que médico-social sur un bassin de 55.000 habitants. Il dispose de 164 lits et places à l'hôpital sur le site Légugnon et de 111 lits et places à l'EHPAD l'Âge d'Or. Un Institut de Formation des Aides-Soignants (IFAS) est aussi intégré à l'hôpital depuis 2023.



En 2024, sa Direction devient commune avec le Centre Hospitalier de Pau, l'hôpital de Mauléon-Licharre et le Centre Gérontologique Pontacq Nay Jurançon.



L'hôpital d'Orlon Ste-Marie est aussi, depuis juillet 2016, membre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Béarn et Soule qui gère les service Achats, le Système d'Information Hospitalier et l'Information Médicale avec les structures en Direction commune et le Centre Hospitalier d'Orthez ainsi que les EHAPD de Garlin, Monein et Salies-en-Béarn.

LES INSTANCES ET COMMISSIONS



Gouvernance

- Le Conseil de surveillance
- La Directrice d'établissement
- Le Directoire



Instances

- La Commission Médicale d'Établissement (C.M.E)
- La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (C.S.I.R.M.T)
- Le Comité Social d'Établissement (C.S.E)
- La Formation Spécialisée en matière de Santé, Sécurité et Conditions de Travail (F.3.S.C.T)
- Les Commissions Administratives Paritaires (C.A.P)
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N)
- Le Comité de LUTte contre la Douleur (C.L.U.D)
- Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (C.L.A.N.)
- La Commission du MÉdicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (C.O.M.E.D.I.M.S)
- Le Comité Qualité et Gestion Des Risques (C.Q.G.D.R)
- La Commission Des Usagers (C.D.U)



Commissions



Organisation administrative

- Direction Générale
- Direction des Ressources Humaines, des Affaires Médicales, Générales et Financières
- Direction Générale des Soins et de la Qualité et Gestion des risques



L'OFFRE DE SOINS D'HOSPITALISATION

PÔLE CHIRURGIE ET PLATEAUX TECHNIQUES



- Urgences - Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) – Unité de Soins Continus (USC) - Unité d'Hospitalisation de Très Courte Durée (UHTCD)



- Bloc Opératoire, Anesthésie, Endoscopie et Stérilisation



- Chirurgie et Chirurgie Ambulatoire
- Consultations Externes
- Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)
- Imagerie (radiologie, scanner, échographie, Imagerie par Résonance Magnétique : IRM)



- Laboratoire de biologie médicale
- Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- Centre Périnatal Oloronais de Proximité (CPOP)

PÔLE GÉRIATRIE ET MÉDECINE



- Médecine Court Séjour Gériatrique (CSG)
- Médecine Polyvalente
- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
- Hôpital de Jour (HDJ)



- Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes l'Âge d'Or (EHPAD)



- Équipe Mobile à Orientation Gériatrique (EMOG)
- Équipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP)

LES ÉQUIPES SOIGNANTES TRANSVERSES



- Équipe de soins de support en cancérologie
 - Socio-esthéticienne, sophrologue, kinésithérapeute, diététicienne, assistante sociale, psychologue, hypnothérapeute, réflexologue plantaire.



- Équipe pluridisciplinaire d'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)



- Équipe de Rééducation
 - Kinésithérapeute, ergothérapeute, Enseignante en activité physique adaptée, psychomotricienne.



LES CONSULTATIONS

- Addictologie
- Anesthésie
- Cardiologie
- Chirurgie Maxillo-faciale
- Chirurgie Orthopédie
- Chirurgie Vasculaire
- Chirurgie Viscérale & Digestive
- Diabétologie / Endocrinologie
- Diététique
- Dermatologie
- Gastro-entérologie
- Gériatrie et mémoire
- Gynécologie – Suivi de grossesse (Centre Périnatal Oloronais de Proximité)
- Hypnose
- Infectiologie
- Médecine interne
- Neurologie
- Neuropsychologie
- Odontologie
- Ophtalmologie
- Orthoptie
- Oto-Rhino-Laryngologie
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- Rhumatologie
- Sexologie
- Unité Médico-Judiciaire (UMJ)
- Tabacologie



Près de 600 personnes dont une quarantaine de médecins sont employés au Centre Hospitalier d'Orlon Ste-Marie pour assurer l'ensemble des activités de soins, administratives, techniques et logistiques et ainsi permettre le meilleur accueil aux usagers.

L'ACTIVITÉ EN 2023



2 838

Chirurgies ambulatoires



11 165

Passages aux urgences



14 754

Consultations



3 866

Séjours en hospitalisation



ADMISSION



Dans le cadre d'une consultation ou d'une hospitalisation programmée, présentez-vous au Bureau des Entrées muni(es) de :



- votre **carte vitale**,
- une **pièce administrative officielle** (carte identité, passeport ...),
- votre **carte de mutuelle** ou de l'attestation d'admission à la CMU,
- l'**attestation d'ouverture de droits** délivrée par votre Caisse de Sécurité Sociale,
- du **carnet de santé de votre enfant**.

Selon votre situation, merci d'apporter les documents suivants :

- en **Accident de travail** : le **volet N°2** de la déclaration d'accident du travail délivrée par votre employeur
- **Pensionné de guerre** : votre carnet de soins gratuits (**carnet jaune** = Art. 115).
- de **passage en France** : une pièce d'identité et un **accord de prise en charge** délivré par votre Caisse d'Assurance Maladie
- **Mineur** : l'admission est prononcée à la demande des parents, du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. En cas d'intervention chirurgicale, leur **autorisation écrite et signée** est obligatoire ainsi que les **justificatifs** (livret de famille, décision du juge aux affaires familiales, carte d'identité...), sauf dans le cadre d'une urgence. Si votre enfant bénéficie de l'**allocation d'éducation spéciale** : vous devez présenter sa notification.



Ces **formalités peuvent être effectuées**, par vous-même ou toute personne habilitée à vous représenter, au Bureau des Entrées dès que la date de votre hospitalisation est fixée, ou le jour de votre admission :

du lundi au jeudi de 8h à 18h et le vendredi de 8h à 17h.

En cas d'urgence, et sauf refus de votre part, les formalités pourront être faites par votre entourage à l'accueil des Urgences ou au Bureau des entrées. À défaut, un agent du Bureau des entrées viendra à votre chevet.



CONSULTATION OU EXAMEN MÉDICAUX

Activité publique

Le jour de votre rendez-vous médical, vous devez constituer votre **dossier administratif informatique** et retirer des **étiquettes** ou la **fiche de circulation**. Pour cela, merci d'aller directement retirer un ticket à la **borne** afin de vous faire enregistrer par le Bureau des Entrées. Les documents à fournir pour bénéficier du tiers payant sont les mêmes que pour une hospitalisation (cf. page précédente), sauf pour les mutuelles qui n'ont pas passé de convention tiers payant avec l'hôpital. Dans ce cas, vous devez avancer les frais.



Activité libérale

Vous avez la possibilité d'être examiné en consultation privée et d'être traité au titre de l'activité libérale du praticien (exprimé par écrit en cas d'hospitalisation). Les tarifs d'honoraires sont obligatoirement affichés en salle de consultation du praticien exerçant une activité libérale.

LINGE ET EFFETS PERSONNELS



Vous devez utiliser votre linge personnel et en assurer l'entretien (pyjama, chemise de nuit, etc.). Il est nécessaire d'apporter vos affaires de toilette (savon, rasoir, peigne, serviette, gants, dentifrice, brosse à dents, eau de toilette...) ainsi qu'une paire de pantoufles et une robe de chambre pour vos déplacements à l'intérieur de l'Établissement. Si vous avez des aides à la marche (cannes, déambulateur, fauteuil roulant), faites-les apporter par vos proches.

LE SERVICE SOCIAL



Formées à l'entretien d'aide psychosocial et dans le respect de l'éthique de leur profession, les assistantes de service social assurent un rôle d'écoute, d'information, d'orientation et d'accompagnement auprès des patients et de leurs familles. Vous pouvez contacter les assistantes sociales par l'intermédiaire des services de soins ou en vous renseignant à l'Accueil de l'hôpital.



CONFIDENTIALITÉ



Tout le personnel de l'Établissement est tenu au secret professionnel. Cette règle nous interdit notamment de donner des informations sur votre santé au téléphone.

- Lors de votre séjour, votre anonymat, peut être préservé, vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir.
- Avec votre accord, des renseignements sur votre état de santé peuvent être donnés aux personnes que vous aurez désignées (personne de confiance,...). Elles seront avisées des décisions importantes (intervention, transfert...).

DÉPÔT DES VALEURS



Il vous est conseillé dans la mesure du possible de remettre à votre entourage vos biens et de ne garder que ce qui est indispensable à votre séjour. Toutefois, en cas d'entrée en urgence, ou en l'absence d'entourage, il peut vous être proposé d'effectuer un dépôt de valeurs de petite dimension (alliance, stylo de valeur, bracelet, etc.), moyens de paiement (carte, chéquier), argent liquide ou bons du Trésor.

Les autres objets ne sont pas acceptés et doivent être remis à vos proches. Si vous choisissez le dépôt, il est procédé à un inventaire précis sur un imprimé dédié (reçu) qui est mis dans votre dossier de soins. L'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable de la perte ou du vol des objets ci-dessus qui n'auront pas été déposés.

Si, lors de votre admission, vous êtes dans l'incapacité de procéder aux formalités de dépôt, un inventaire contradictoire sera réalisé et le document rangé dans votre dossier administratif. Les objets que vous détenez seront conservés.



COURRIER PERSONNEL



Votre courrier peut vous parvenir dans le service si vous avez pris la précaution de préciser la nature exacte du service où vous êtes hospitalisé, à l'adresse suivante :

CENTRE HOSPITALIER

Service

Mme / M.

Avenue Fleming - BP 160 - 64404 OLORON STE-MARIE CEDEX

Pour expédier votre courrier ou vos colis, la conciergerie Happytal est à votre disposition dans le hall d'accueil.

CULTES



Le respect de la liberté religieuse est une règle fondamentale.

Si vous le souhaitez, il vous est possible de demander la visite d'un Ministre du culte de votre choix par l'intermédiaire de l'infirmière du service ou en vous adressant à l'Accueil.

DÉPLACEMENT



Les déplacements hors du service sont possibles à condition d'en avoir informé un membre du personnel et d'être vêtu d'une tenue correcte. A partir du début du service de nuit (20h), nous vous recommandons de regagner votre chambre.

HÉBERGEMENT



- Chambre individuelle : quelques chambres individuelles sont disponibles à la demande du patient et en fonction des disponibilités ou de la pathologie du patient (cf. tarifs annexés au livret)
- Selon votre état de santé, si le fonctionnement et la capacité du service le permettent, un accompagnant peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous. Le petit déjeuner lui sera servi dès 8h, moyennant paiement préalable auprès du Bureau des entrées.
- Lorsqu'un enfant de moins de 12 ans est hospitalisé, un parent peut partager sa chambre tout au long du séjour et bénéficier gratuitement des repas et de l'hébergement. Au-delà de 12 ans, le forfait accompagnant s'applique.





REPAS



Un agent vous rendra visite chaque jour pour établir la commande de votre menu du lendemain. Si le Médecin vous prescrit un régime alimentaire, la Diététicienne, vous rencontrera pour élaborer votre menu.



Un seul membre de votre famille peut déjeuner auprès de vous, sous réserve d'autorisation du service et après s'être acquitté du prix des repas qui doivent être commandés au Bureau des entrées (un récépissé vous sera remis contre paiement) :

- Avant 10h pour le repas de midi,
- Avant 16h pour le repas du soir et le petit déjeuner.

Ces repas sont servis en chambre à partir de :

- Petit déjeuner..... 8h
- Déjeuner.....12h
- Dîner.....18h30

Les repas sont élaborés sur place par le GIP Restauration du Haut Béarn en collaboration avec deux diététiciennes du Centre Hospitalier.

Des distributeurs de boissons et de viennoiseries sont à votre disposition dans le hall d'accueil et dans celui du service des Urgences.

DOULEUR



Le personnel du Centre Hospitalier a pour mission de vous assurer le maximum de confort physique et moral. Il est attentif à la prise en charge de la douleur et vous accompagne sur votre parcours de soin pour être au plus proche de votre bien-être.

Certains professionnels de santé sont d'ailleurs formés à l'hypnose pour vous aider dans la prise en charge de la douleur.

TRANSFUSION SANGUINE



Si votre état de santé nécessite une transfusion sanguine, vous serez informé des avantages et des risques de la transfusion, ainsi que des examens à réaliser avant et après celle-ci.

Les informations sont transmises à votre Médecin traitant et toutes les données concernant un traitement par produit sanguin labile sont archivées dans le dossier transfusionnel unique et personnalisé.



TÉLÉVISION



Pour agrémenter votre séjour, si vous le souhaitez, un service de télévision est mis à votre disposition. Le Centre Hospitalier a confié la gestion de ce service à une société extérieure, les appareils de télévision sont équipés de télécommande. Dès votre arrivée et à votre demande, un professionnel du service pourra procéder à la mise en route de votre poste.

- Le règlement de la location s'effectue **IMPÉRATIVEMENT** auprès de l'hôtesse salariée de la Société de gestion de cette prestation, lors de son passage dans votre chambre.
(Tarifs donnés à titre indicatif : 3€ / jour – 17€ / semaine – 55€ / mois)
- Pour des raisons de sécurité et de responsabilité, il n'est pas permis d'amener des téléviseurs personnels dans l'Établissement.

TÉLÉPHONE



Une ligne directe vers votre chambre vous est automatiquement et gratuitement ouverte pour recevoir des appels. Pour la connaître, demandez-la à l'Accueil ou en composant le 9. Pour appeler à l'extérieur de l'hôpital, déplacez-vous à l'Accueil pour obtenir un code à 4 chiffres, puis au Bureau des entrées pour créditer votre compte téléphonique. Un crédit minimum de 3 € est nécessaire pour activer le service d'appel vers l'extérieur. Vous pouvez re-créditer votre compte autant que souhaité. Mais s'il y a du reliquat de crédit à la fin de votre séjour, il ne pourra pas vous être fait de remboursement.

Comment appeler ?

Vous composez votre code et après la tonalité, il vous suffit de faire le numéro de votre correspondant. La taxation est enregistrée automatiquement.

VISITES



VISITES
de 12h à 20h
(sauf dérogation)

Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00. Toutefois pour certains patients, ou certaines situations sanitaires, des conditions particulières plus restrictives peuvent exister. L'information vous sera donnée dans le service. Pour des raisons d'hygiène, les fleurs ne sont pas acceptées.



La visite d'enfants en bas âge n'est pas recommandée en raison des risques de contamination encourus et de l'impact psychologique que peuvent représenter certains aspects de la vie de l'hôpital ou de la maladie. Rapprochez-vous de l'équipe médicale et paramédicale du service.



Bonjour,
Je m'appelle Hopy !
Je vais te suivre à chaque
étape de ton parcours!



"Tu viens à l'hôpital parce que tu as besoin d'être soigné. Tout le monde fera en sorte que ton séjour soit adapté à tes besoins et aux soins qui te sont nécessaires. Dans mon hôpital, on a vraiment à cœur de t'accueillir le mieux possible.

Si tu as des questions, j'ai plein d'amis soignants qui pourront te répondre. N'hésite pas à les solliciter, ils peuvent même écouter tes secrets.

Tu me retrouveras dans différents coins de l'hôpital, pour jouer, lire, colorier...

A bientôt, Hopy"

MAINTENANT C'EST A TOI DE JOUER !



RELIE CHAQUE MOT AU BON DESSIN



● ● **stéthoscope**



● ● **tensiomètre**



● ● **infirmière**



● ● **brancard**

ET VOICI
UN SUDOKU !

	5	
4		
8	3	
		2
	3	4
5		
		6
1		
	9	5

RETROUVE LES MOTS CORRESPONDANTS AUX DÉFINITIONS SUIVANTES :



c'est un lieu où l'on s'occupe des malades ou des blessés pour les soigner



je suis la personne qui examine ton corps, qui te soigne quand tu es malade et te donne des conseils pour rester en bonne santé.



c'est une "photo" de l'intérieur de ton corps qui permet de voir les os et certains organes.



Le jour de votre sortie est fixé par le médecin. Votre médecin traitant recevra, avec votre accord, toutes les indications nécessaires à votre suivi et à la poursuite de votre traitement si nécessaire.

Avant de quitter le service, les documents nécessaires à votre sortie (ordonnance, certificats médicaux, lettre de sortie...) vous seront remis.

Si pour votre retour à domicile ou en EHPAD (Établissement Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), un transport a été prescrit par le médecin, le choix de l'ambulance vous appartient. (la liste des ambulanciers agréés du département est à votre disposition dans chaque service).



Les mineurs ne peuvent sortir qu'accompagnés de leurs parents ou d'une personne mandatée par eux. Pour les moins de 10 ans qui ont eu une chirurgie en ambulatoire sous anesthésie, deux accompagnateurs sont requis.

PERMISSION DE SORTIE



Si votre état de santé le permet, le médecin peut vous accorder durant votre hospitalisation, une autorisation de sortie de 48 h maximum.

LA SORTIE CONTRE AVIS



Si vous tenez à sortir avant, contre avis médical, votre liberté sera respectée ; il vous sera toutefois demandé de signer un document attestant que vous avez été informé des risques éventuels encourus.

BIENS EN DÉPÔT



Vos biens en dépôt vous seront restitués par un agent administratif du Bureau des entrées qui se déplacera à votre chevet si votre état de santé ne vous permet pas de vous y rendre. Le Bureau des entrées est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.



L'Établissement s'engage à respecter les principes contenus dans la Charte du patient hospitalisé.

CONSENTEMENT ET INFORMATION SUR LES SOINS



Cette information porte sur les bénéfices et risques des différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, ainsi que sur les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Elle permet au patient de **donner son consentement ou de refuser tout acte à visée diagnostique ou thérapeutique**. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent dispenser de cette démarche.



Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales du mineur appartient au titulaire de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne responsable risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Si le mineur s'oppose à la consultation de son dossier par le titulaire de l'autorité parentale, il doit alors se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.



Le Centre Hospitalier accueille en stage des élèves soignants qui peuvent se voir confier, avec votre autorisation, la réalisation de certains soins.

PERSONNE DE CONFIANCE



Lors de votre admission à l'hôpital, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance, librement choisie (loi du 4 mars 2002). Elle doit être majeure et peut être un parent, un proche ou le Médecin traitant.

La désignation de cette personne doit se faire par écrit sur un imprimé spécifique, remis lors de votre pré-admission ou admission. Elle vaut pour la durée de l'hospitalisation à moins que vous n'en disposiez autrement, et est révoquée à tout moment.

Cette personne sera consultée dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Elle pourra assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre les décisions.

DIRECTIVES ANTICIPÉES



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document est fait pour aider les médecins à prendre les décisions concernant votre prise en charge, qui soient conformes à vos souhaits au cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer votre volonté.



INFORMATIONS



Vous recevrez par le médecin du service ou le personnel soignant autorisé par celui-ci, une information relative à votre état de santé, les examens et les traitements qui seront pratiqués.

Votre Médecin traitant pourra à tout moment prendre contact avec son confrère hospitalier pour obtenir les informations vous concernant.

Vous avez également la possibilité de refuser que des informations concernant votre santé soient transmises à d'autres professionnels de santé (ex. : médecin traitant) ou à des proches en le signalant au médecin du service.

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



La loi du 4 mars 2002 garantit et réglemente l'accès au dossier médical du patient.

L'information contenue dans le dossier a un caractère strictement personnel, et ne peut être transmise sans le consentement exprès de la personne concernée.

Qui peut accéder au dossier ?

- Le patient ou toute personne mandatée par lui-même (médecin ou tiers) ;
- Ses ayants droit en cas de décès sauf mention de refus du patient spécifiée dans le dossier informatisé ;
- Si la demande est formulée par les ayants droit (formulaire disponible à l'Accueil), elle doit être motivée par la volonté de connaître les causes du décès, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir des droits. Tout patient peut s'opposer à ce que les informations à caractère médical contenues dans son dossier soient communiquées à ses ayants droit ;
- La personne ayant l'autorité parentale dans le cas d'un mineur (toutefois le mineur peut s'y opposer ou demander l'accès au dossier par l'intermédiaire d'un médecin) ;
- Le tuteur dans l'hypothèse d'un majeur protégé.



**La demande doit être adressée par écrit au Directeur de l'établissement.
Elle doit être accompagnée de pièces justifiant de l'identité du demandeur,
et le cas échéant, de sa qualité d'ayant-droit.**



LES ASSOCIATIONS À L'HÔPITAL



Si vous souhaitez contacter les visiteurs bénévoles hospitaliers ou une des associations intervenant dans l'établissement, vous pouvez en faire la demande auprès du Cadre de Santé du service ou à l'accueil de l'établissement. (Liste jointe)

DROIT À L'ÉCOUTE



Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des soins et de la prise en charge, le Centre Hospitalier d'Orlon Sainte-Marie favorise la parole des usagers et de leurs proches. L'encadrement et la Direction de l'établissement sont à l'écoute de vos suggestions, de vos réclamations et de vos remerciements. Le personnel du service de soins et le cadre de santé du service sont vos premiers interlocuteurs.

Il vous est également possible d'adresser un courrier à Madame la Directrice du Centre Hospitalier d'Orlon Sainte-Marie ou à l'adresse relations.usagers@ch-oloron.fr.

Votre courrier sera alors traité par le service des relations avec les usagers en lien avec les services concernés. Le traitement de la plainte ou réclamation s'appuie sur un rapport du service et le cas échéant sur une proposition de médiation ou de rencontre avec un représentant des usagers (coordonnées disponibles au standard). Vos courriers sont utilisés pour améliorer nos pratiques. Les plaintes, réclamations et les remerciements sont également présentés en Commission Des Usagers (CDU)

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ



Le Centre Hospitalier d'Orlon Sainte-Marie dispose d'un système informatique destiné à assurer l'enregistrement, l'administration et la gestion des soins des patients, à réaliser la gestion des médicaments, la qualité des soins et le traitement des plaintes. Les informations recueillies (données d'identification, modalités de prise en charge, antécédents familiaux, données concernant votre santé...) lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi qu'au service de facturation pour les données administratives ou à des fins d'études et de statistiques.

S'agissant de vos données médicales, celles-ci sont conservées pendant la durée prévue par les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, vous pouvez exercer les droits suivants : accès, rectification, opposition, portabilité, à l'effacement ou une limitation de traitement dans le cadre de projet de recherche, de recueil de satisfaction ou des évaluations qualité.

Pour ce faire, vous pouvez écrire par courriel à l'adresse suivante : dpo@ch-oloron.fr. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.



RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Ce document vous permettra de prendre connaissance de vos droits et obligations ainsi que des principales règles à observer dans la vie interne de l'établissement notamment concernant la tranquillité et l'intimité de chacun. Il peut être consulté sur demande formulée auprès du cadre de santé du service ou de la Directrice.

RESPECT DU REPOS

Un effort tout particulier est fait pour rendre votre séjour le plus confortable possible.



Ayez la gentillesse de respecter vos voisins et leur repos et d'en informer vos parents et amis qui vous rendent visite.

- Il est conseillé de limiter le nombre de visiteurs présents simultanément dans la chambre.
- Afin d'assurer le respect du repos de chacun, il est recommandé de s'abstenir de tout éclat de voix, manifestation bruyante, volume élevé de la télévision ou de la sonnerie des téléphones mobiles.
- Lors des soins, de la visite du médecin ou du ménage, il est demandé aux visiteurs de se retirer dans le couloir.
- Pour préserver le repos de chacun, il convient d'observer silence et discrétion ainsi que d'atténuer les bruits et les lumières après 22 heures.

Le personnel ne peut recevoir aucune gratification ou pourboire.

Nous vous remercions de vous conformer à cette règle.

Dans l'intérêt de votre traitement, on ne peut vous remettre :

- Ni médicament qui ne soit prescrit dans le service,
- Ni denrées ou boissons qui pourraient nuire à votre régime,
- Ni alcool.

TABAC



Il est rappelé l'interdiction de fumer ou de vapoter dans la totalité des chambres et des locaux de l'Établissement, en application de la loi du 15 novembre 2006.

SÉCURITÉ INCENDIE



En cas d'alerte incendie, vous devez :

- vous conformer aux consignes de sécurité affichées sur la porte de votre chambre ou dans les lieux de circulation,
- respecter les consignes données par le personnel.

SÉCURITÉ DES PERSONNES

- Il n'est pas permis d'utiliser d'appareils électriques personnels sans autorisation.
- Ne jetez rien par les fenêtres.
- Il est interdit d'introduire des animaux domestiques dans l'Établissement.
- Pour des raisons d'hygiène, les fleurs sont interdites dans les chambres.

Le matériel et les locaux mis à votre disposition sont sous votre garde.

Évitez toute détérioration.



Le Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Elle repose sur :

LA MESURE ET L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

Certification



La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé, mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle a pour objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients.

Le rapport de certification est consultable sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS).



L'établissement est actuellement certifié sous conditions par la Haute Autorité de Santé. Une visite d'expertise est prévue en septembre 2024.

Satisfaction

Dans le cadre du dispositif national, un questionnaire E-satis permet la mesure votre satisfaction. Ainsi, vous recevrez un mail 2 semaines après votre sortie. Un lien vous permettra d'y répondre en ligne.

Il est aussi toujours possible de témoigner de votre niveau de satisfaction au moyen du questionnaire de sortie placé dans le livret d'accueil. Vous pourrez le remettre soit aux soignants soit dans l'urne placée à l'accueil de l'hôpital.

Indicateurs

Les indicateurs qualité sont recueillis annuellement dans le domaine de :

- > la lutte contre les infections nosocomiales
- > la qualité de la prise en charge des patients
- > la satisfaction des patients

Les résultats sont consultables sur le site internet QUALISCOPE et sont affichés à l'entrée de l'établissement et des services de soins.

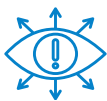
LA GESTION DES RISQUES



Nous vous remercions de signaler au cadre de santé ou au médecin tout événement indésirable ou situation à risques que vous pourriez rencontrer.

Ils seront transmis au service qualité et gestion des risques qui prendra les mesures correctives nécessaires avec les professionnels concernés.

LES VIGILANCES



Des correspondants locaux sont nommés au sein de l'établissement pour assurer la veille sanitaire et réglementaire dans les domaines suivants : l'identitovigilance, la matériovigilance, la pharmacovigilance, l'hémovigilance, l'infectiovigilance, la réactovigilance.



VOS NOTES





CENTRE HOSPITALIER
D'OLORON SAINTE-MARIE



CENTRE HOSPITALIER
D'OLORON SAINTE-MARIE

**LIRE CE LIVRET
AU FORMAT
NUMÉRIQUE**



CONTACT

1, avenue Alexander Fleming 64404 Oloron Sainte-Marie cedex
www.ch-oloron.fr - 05 59 88 30 30 - contact@ch-oloron.fr