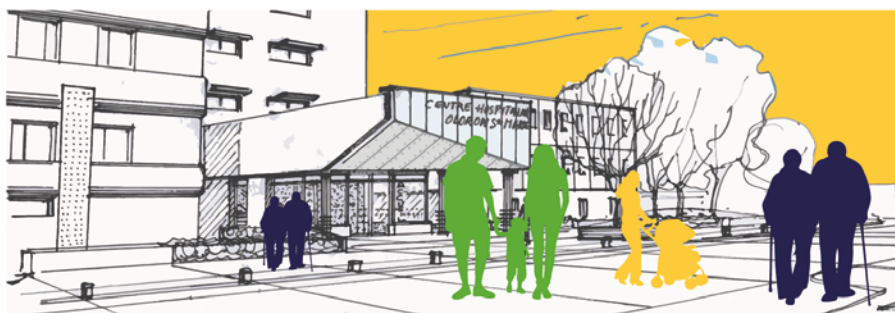




CENTRE HOSPITALIER
D'OLORON SAINTE-MARIE

LIVRET D'ACCUEIL



ACCUEIL

SEJOUR

SERVICES

INFORMATION

1 avenue Alexander Fleming
64404 OLORON SAINTE-MARIE
www.ch-oloron.fr

LEGUGNON : 05 59 88 30 30 - EHPAD AGE D'OR: 05 59 89 65 00

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER D'OLORON

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 pour objectif de 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 mais n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

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

Vous offrir une qualité d'accueil et de prise en charge optimale constitue la priorité quotidienne des équipes.

L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique est à votre disposition. N'hésitez 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 se joignent à moi pour vous souhaiter un bon séjour et un prompt rétablissement.

La Direction

LE CENTRE HOSPITALIER D'OLORON SAINTE-MAIRIE

Le Centre Hospitalier d'OLORON est un Etablissement Public de Santé qui exerce sa mission de service public tant dans le domaine sanitaire que médico-social (EHPAD). **Il dispose de 275 lits et places**

ETABLISSEMENT CERTIFIE B PAR LA HAUTE AUTORITE DE SANTE



ETABLISSEMENT CERTIFIE B PAR LA HAUTE AUTORITE DE SANTE

LES PRINCIPALES INSTANCES ET COMMISSIONS DE L'ETABLISSEMENT

Le conseil de surveillance

Le directoire

Commission Médicale D'établissement (C.M.E) : organe de représentation des médecins

Comité Technique D'établissement (C.T.E) : organe de représentation du personnel non médical

Commission Des Usagers (CDU)

Commission Des Soins Infirmiers, De Rééducation Et Médico-Techniques (C.S.I.R.M.T)

Comité d'Hygiène, De Sécurité et des Conditions de Travail (C.H.S.C.T)

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N)

Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (C.L.A.N.)

Comité de LUTte contre la Douleur (C.L.U.D.)

NOS PÔLES

PÔLE CHIRURGIE

- Anesthésie
- Viscérale et Digestive et vasculaire
- Orthopédie et traumatologie
- Ophtalmologie
- Unité de Chirurgie Ambulatoire
- Odontologie
- Oto-rhino-laryngologie



PÔLE MEDECINE

- Unité de Surveillance Continue (USC)
- Médecine gériatrique
- Médecine polyvalente : (Diabétologie, Gastro-entérologie, neurologie, pneumologie, soins palliatifs)
- Education thérapeutique (cardiologie-diabétologie)
- Hospitalisation de jour

PÔLE RESSOURCES ET PLATEAUX TECHNIQUES

- Urgences / SMUR
- Bloc Opératoire de 3 salles
- Pharmacie
- Laboratoire de biologie médicale
- Radiologie
- Scanner
- Explorations fonctionnelles (cardiologie, gastro-entérologie, pneumologie)
- Plateau technique de rééducation



PÔLE GERIATRIE

- EHPAD L'âge D'Or - 111 places (Etablissement Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) dont 4 lits d'hébergement temporaire
- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Court Séjour gériatrique
- Hospitalisation de jour

LES CONSULTATIONS

- Addictologie
- Anesthésie
- Cardiologie
- Chirurgie Orthopédie
- Chirurgie Viscérale & Digestive
- Diabétologie / Endocrinologie / Maladie métabolique
- Diététique
- Dermatologie
- Gastro-entérologie
- Gynécologie – Obstétrique
(Centre Périnatal Oloronais de Proximité)
- Gériatrie et mémoire
- Hypnose
- Médecine Interne
- Médecine du Sport & Médecine Manuelle Ostéopathie
- Neurologie
- Néphrologie
- Odontologie
- Ophtalmologie
- Oto-rhino-laryngologie
- Rhumatologie
- Tabacologie

LES EQUIPES

- Assistantes Sociales
- Psychologue
- Diététiciennes
- Equipe soins de support (Socio-esthéticienne, sophrologue, kinésithérapeute, diététicienne, assistante sociale, psychologue)
- Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S)
- Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP)
- Equipe Mobile de à Orientation Gériatrique (EMOG)

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

- Direction
- Direction générale des soins, des parcours de santé, de la qualité et gestion des risques
- Direction d'appui à la performance, coordination des travaux, sécurité, service intérieur, services techniques, logistiques et restauration
- Direction des finances, de la clientèle, de l'information médicale, des affaires générales et juridiques
- Direction des Ressources Humaines et de la formation, des affaires médicales et de la communication
- Direction du système d'information, innovation numérique et biomédical
- Direction délégué de l'hôpital de proximité de Mauléon

VOTRE ARRIVÉE

ADMISSION

EN CAS D'URGENCE, les formalités seront faites par votre entourage à l'accueil des urgences, au Bureau des entrées, ou à défaut, un agent du bureau des entrées viendra à votre chevet.

EN DEHORS DES CAS D'URGENCE, Vous devez vous présenter au Bureau des Entrées muni(e)s :



- **D'une pièce administrative officielle** (carte identité, passeport, ...)
- De votre **carte vitale** mise à jour ou de l'attestation des droits délivrée par votre caisse de sécurité sociale (en cours de validité).
- De votre **carte de mutuelle** ou de l'attestation d'admission à la CMU : Votre carte d'affiliation à une Mutuelle.
- De l'attestation d'ouverture de droits à l'aide médicale état, délivrée par votre Caisse de Sécurité Sociale.

Auquel vous joindrez selon votre situation, les documents suivants :

- **En Accident de travail** : le volet N°2 du tryptique de déclaration d'accident du travail délivré par votre employeur
- **Pensionné de guerre** Votre carnet de soins gratuits (carnet jaune = Art. 115).
- **Si vous êtes de passage en France**, une pièce d'identité, et un accord de prise en charge délivré par votre Caisse d'Assurance Maladie
- **L'admission d'un mineur** : elle est prononcée à la demande des parents (ou tuteur légal ou autorité judiciaire). En cas d'intervention chirurgicale, leur autorisation écrite et signée est obligatoire, sauf s'il y a urgence.

Si votre enfant bénéficie de l'allocation d'éducation spéciale, vous devez présenter la notification de cette allocation.

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

- **du lundi au jeudi de 8h à 18h,**
- **le vendredi de 8h à 17h.**



Une borne de couleur verte est à votre disposition dans le hall de l'hôpital pour effectuer la mise à jour de votre Carte Vitale.

LINGE ET EFFETS PERSONNELS

- Vous devez utiliser votre linge personnel et en assurer l'entretien (pyjama, chemise de nuit, etc.).
- Venez avec des chaussons pour pouvoir vous déplacer dans la chambre
- 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'Etablissement.
- Si vous avez des aides à la marche (cannes, déambulateur, fauteuil roulant), faites les apporter par votre famille.

CONFIDENTIALITE

Tout le personnel de l'Etablissement 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. Elles seront avisées des décisions importantes (intervention, transfert, ...).

Vous pouvez faire la demande d'une chambre particulière auprès du responsable du service : elles sont d'abord attribuées aux patients dont l'état de santé le requiert, puis en fonction des possibilités du service.

DEPOT 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 dépôts, un inventaire contradictoire sera réalisé et le document rangé dans votre dossier administratif.

Les objets que vous détenez seront conservés.

VOTRE PRISE EN CHARGE

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”

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

- Pour expédier votre courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition à l'entrée du centre hospitalier.
- Les personnes qui ne peuvent pas se déplacer, ont la possibilité de confier leur courrier à un membre du personnel qui se chargera d'aller le déposer dans la boîte aux lettres.

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.

DEPLACEMENT

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 d'avoir regagné votre chambre.

HEBERGEMENT



- 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 de l'accueil.
- Lorsqu'un enfant de moins de 12 ans est hospitalisé, un parent pourra partager sa chambre tout au long du séjour et bénéficier gratuitement des repas et de l'hébergement.



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 à l'accueil (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 général 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. Il peut vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins, en utilisant le ou les moyens adaptés. Certains professionnels de santé sont formés à l'hypnose et peuvent vous accompagner dans la prise en charge de la douleur.

TRAITEMENT

L'ensemble de votre traitement va être pris en charge par l'établissement. Pensez à communiquer au médecin votre traitement habituel.

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.

TELEVISION



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 **IMPERATIVEMENT** 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.

TELEPHONE



Pour pouvoir émettre ou recevoir des communications téléphoniques, un code personnel vous sera attribué par le standard dès votre admission. Pour l'obtenir de votre chambre, composer le 9. Grâce à ce code vous pourrez appeler directement l'extérieur. Vous devrez vous acquitter de la somme de 3€ pour l'ouverture de la ligne téléphonique concernant les appels vers l'extérieur, le paiement se fera à chaque renouvellement de la somme allouée auprès de l'agent du standard entre 8h00 et 20h30.

Vous composez votre code et après la tonalité, il vous suffit de faire le numéro de votre correspondant. La taxation est enregistrée automatiquement, le règlement vous sera demandé à la fin de votre séjour. Un forfait est établi. Si vos communications le dépassent, vous devrez vous acquitter d'un complément pour accéder de nouveau au réseau téléphonique public.

Pour avoir une communication vers l'étranger, vous devez passer par le standard, pour cela composer le 9.

VISITES

Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h30. Toutefois pour certains patients, ou certaines situations sanitaires, des conditions particulières plus restrictives peuvent exister. L'information vous sera donnée dans le service.

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.

VOTRE DEPART

VOTRE SORTIE

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

Le jour de votre sortie est fixé par le Médecin. Votre médecin traitant recevra 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, etc...) vous seront remis.

Si pour votre retour à domicile ou en EHPAD (Etablissement 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.

LA SORTIE CONTRE AVIS

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

Si vous avez effectué un dépôt lors de votre arrivée, vos biens vous seront restitués par un agent administratif qui se déplacera à votre chevet lors de votre sortie si votre état de santé ne vous permet pas de vous rendre au bureau des entrées.

VOS DROITS VOTRE INFORMATION

CHARTE

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 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 et est révoquant 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 ANTICIPEES

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.

Pour plus d'informations sur la rédaction des directives consultez la brochure annexée en fin de livret.

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.

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 ;
- Si la demande est formulée par les ayants droit, elle doit être motivée soit pour connaître les causes du décès, soit pour défendre la mémoire du défunt ou pour faire valoir leurs droits.
- 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'Etablissement.
Cette demande doit être accompagnée de pièces justifiant de l'identité du demandeur, et le cas échéant, de sa qualité d'ayant-droit.**

Tout ou partie du dossier peut être communiqué par courrier ou consulté au sein de l'établissement. Cela concerne notamment les résultats d'examen, comptes-rendus, protocoles et prescriptions mis en oeuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels.

Vous pouvez vous faire assister par une tierce personne ou un Médecin de votre choix.

L'Etablissement peut également vous proposer la présence d'un Médecin si vous le souhaitez.

En cas de communication du dossier, les frais engendrés par la reprographie du dossier médical, et par son affranchissement en recommandé avec accusé de réception, sont à votre charge. La consultation sur place des informations est gratuite.

Le délai de communication d'un dossier est de 8 jours au plus tard après un délai de réflexion de 48h, mais peut être porté à 2 mois si le dossier concerné date de plus de 5 ans.

LES ASSOCIATIONS A L'HOPITAL

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 A L'ECOUTE

«Tout usager d'un établissement de santé doit être en mesure d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité, ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la possibilité d'adresser une plainte ou réclamation écrite au directeur de l'établissement. Il peut également saisir le médiateur de l'établissement ou un des représentants des usagers (coordonnées disponibles au standard).

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Afin de vous assurer un accès aux soins, le centre hospitalier d'Oloron 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, 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 que pour les données administratives, au service de facturation.

S'agissant de vos données médicales, celles-ci sont conservées pendant la durée prévue par les dispositions légales et réglementaires en vigueur, applicables en matière de conservation des données médicales.

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.

VOS DEVOIRS

REGLEMENT INTERIEUR

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'Etablissement notamment concernant la tranquillité et l'intimité de chacun.

Il peut être consulté sur demande formulée auprès du Cadre de Santé du service ou du Directeur.

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, volume de la sonnerie des téléphones mobiles.
- Lors des soins, de la visite du Médecin, 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, 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.

RESPECT DES PERSONNES

Il est demandé à chacun de traiter les autres patients et ses voisins de chambre ainsi que le personnel avec courtoisie, respect et considération.

VOS DEVOIRS

TABAC

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

SECURITE 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 circulations,
- respecter les consignes données par le personnel.

SECURITE 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'Etablissement.
- 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.
Evitez toute détérioration.

QUALITE & SECURITE DES SOINS

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 :

MESURE ET EVALUATION DE LA QUALITE

> CERTIFICATION

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé, mise en oeuvre 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 certifié Niveau B

> 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 SCOPE SANTE et affichés à l'entrée de l'établissement.

EVENEMENT INDESIRABLE ET 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.

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.