



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



Lire ce livret au format numérique



BIENVENUE

au Centre hospitalier d'Oloron Sainte-Marie

Madame, Monsieur,

Nous sommes ravis de vous accueillir dans l'un de nos services.

Ce livret a été spécialement conçu pour vous accompagner tout au long de votre parcours : de votre admission à votre sortie. Il est une source d'informations précieuse pour mieux comprendre le fonctionnement de notre établissement et répondre aux questions que vous pourriez vous poser.

N'hésitez jamais à solliciter les équipes soignantes pour obtenir des renseignements complémentaires. Elles sont là pour vous informer et vous soutenir.

Ce livret est également un rappel de vos droits, de nos engagements envers vous, et de vos propres obligations en tant que patient.

Pour nos jeunes patients, notre mascotte "Hopy" 🌟 sera un compagnon rassurant tout au long de leur séjour. Vous la retrouverez dans ces pages et au sein de l'hôpital.

Votre confort, la qualité de votre accueil et une prise en charge optimale sont nos priorités absolues. L'ensemble de nos équipes – médicales, soignantes, administratives et techniques – est à votre entière disposition.

Vos questions, remarques et suggestions sont importantes pour nous aider à nous améliorer continuellement.

Nous vous remercions sincèrement de la confiance que vous nous témoignez.

Au nom de toutes les équipes du Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie, nous vous souhaitons un séjour le plus serein possible et un prompt rétablissement.

La Direction



**E-DOCUTHEQUE
DES PATIENTS**

Accès aux documents édités
par les services de soins

**LIRE CE LIVRET
AU FORMAT NUMÉRIQUE**





TABLE DES MATIÈRES

Si vous avez des questions, allez directement à cette page

- Quels sont les documents que je dois présenter au bureau d'accueil ?.. Page 7
- Comment ai-je accès au bureau d'accueil ? Page 7
- Y a-t-il des activités privées dans cet établissement ? Page 8
- Comment puis-je prendre rendez-vous ? Page 8
- Puis-je recevoir du courrier ou des journaux ? Page 9
- Puis-je avoir une chambre individuelle ? Page 9
- Puis-je rencontrer un ministre de mon culte ? Page 10
- Puis-je rencontrer le service social de l'hôpital ? Page 10
- Comment puis-je communiquer avec ma famille, mes amis ? Page 11
- Comment puis-je obtenir un abonnement à la télévision ? Page 11
- Puis-je être en lien informatique avec l'extérieur ? Page 11
- Quelles sont les conditions qui organisent ma sortie ? Page 14
- Quels sont mes droits en tant que malade ? Page 16
- Si je ne suis pas content, que puis-je faire ? Page 17
- Puis-je porter plainte et auprès de qui ? Page 17



Le Centre Hospitalier général d'Oloron Sainte-Marie est un Établissement Public de Santé (EPS). Il exerce sa mission de service public tant dans le domaine sanitaire que médico-social sur un bassin de 55.000 habitants. Il dispose de 145 lits et places à l'hôpital sur le site Légugnon et de 98 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, le Centre Hospitalier de Mauléon-Licharre et le Centre Gériatrique Pontacq Nay Jurançon.



L'hôpital d'Oloron Sainte-Marie est, depuis juillet 2016, membre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Béarn et Soule. A ce titre, les services Achats, le Système d'Information Hospitalier et l'Information Médicale sont mutualisés avec les Centres Hospitaliers de Pau, de Mauléon-Licharre, d'Orthez et des Pyrénées ainsi qu'avec les EHPAD de Garlin, Monein et Salies-de-Béarn.

LES INSTANCES ET COMMISSIONS

La gouvernance de l'établissement repose sur une étroite collaboration entre le Directoire, la CME et le CSE sous le contrôle du Conseil de surveillance.



Gouvernance

- Le Conseil de surveillance
- Le Directoire (présidé par le Directeur)
- La Commission Médicale d'Établissement (C.M.E)
- Le Comité Social d'Établissement (C.S.E)



Instances

- La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (C.S.I.R.M.T)
- 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

- La Direction Générale
- La Direction des Ressources Humaines, des Affaires Médicales, Générales et Financières
- La Direction Générale des Soins et de la Qualité et Gestion des risques
- La Direction des affaires juridiques, des relations usagers et des travaux



L'OFFRE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS

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 commun de biologie médicale
- 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) l'Âge d'or



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

LES ÉQUIPES TRANSVERSALES



- Diététiciennes, assistantes sociales, psychologues, hypnothérapeutes



- Équipe de soins de support en cancérologie
 - Socio-esthéticienne, sophrologue, psychologue, réflexologue plantaire.



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



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



- Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)



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



QUELQUES CHIFFRES CLÉS



Près de 600 personnes dont une quarantaine de médecins sont employés au Centre Hospitalier d'Oloron 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 2024



3 142

Chirurgies ambulatoires



12 373

Passages aux urgences



38 673

Venues externes



3 974

Séjours en hospitalisation



ADMISSION



Dans le cadre d'une consultation ou d'une hospitalisation programmée, prenez un ticket à la borne et présentez-vous au Bureau des Entrées muni(es) de :



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

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

- Pour un **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 vitale. Si votre enfant bénéficie de l'**allocation d'éducation spéciale** : vous devez présenter sa notification.



Ces **formalités peuvent être effectuées du lundi au jeudi de 8h à 18h et le vendredi de 8h à 17h**, 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.

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.



Un interprète, pour les patients étrangers non francophones, peut être appelé sur demande auprès du personnel du service.

An interpreter, for non-French speaking foreign patients, can be called upon upon request from the department staff.

Los pacientes extranjeros que no hablen francés podrán contar con un intérprete si lo solicita el personal del departamento.



CONSULTATION OU EXAMEN MÉDICAUX

Le jour de votre rendez-vous médical, allez directement à la borne afin de vous faire enregistrer au Bureau des entrées. Vous devez constituer votre **dossier administratif informatique** et retirer des **étiquettes** ou la **fiche de circulation**. 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
publique



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.

PRENEZ VOS RENDEZ-VOUS D'IMAGERIE SUR

Doctolib



- IRM,
- Scanner,
- Échographie,
- Radiographie

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...).



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

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.



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.

DÉPLACEMENT LORS DE VOTRE HOSPITALISATION



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.



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.

LE SERVICE SOCIAL



Formées à l'entretien d'aide psychosocial et dans le respect de l'éthique de leur profession, les assistantes du 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.

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.

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.



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 du salarié 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 - WIFI



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.

Une borne wifi est accessible depuis le hall de l'accueil et dans la salle d'attente des urgences

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.



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.

Des professionnels de santé sont 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.

VOS INTERLOCUTEURS HOSPITALIERS

Le médecin organise votre prise en charge médicale et vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe hospitalière. Il vous informe sur le diagnostic, les examens et traitements prescrits. A la fin de votre séjour, il vous communiquera une lettre de sortie. Sauf avis contraire de votre part, il la versera sur votre *ESPACE SANTÉ* et adressera un courrier de liaison à votre médecin traitant.

L'interne, étudiant en médecine, participe à l'ensemble des activités médicales du service sous la responsabilité d'un médecin du service.

Le cadre de santé est responsable de l'organisation générale des soins et de la coordination de l'ensemble des personnels soignants.

L'infirmier assure les soins, la surveillance et le suivi des actes prescrits par le médecin. Il est à l'écoute de vos besoins comme de vos suggestions.

L'aide-soignant travaille en étroite collaboration avec l'infirmière, participe aux soins qui vous sont dispensés et à votre confort.

L'agent de service hospitalier prend soin de votre environnement et de son entretien.

Pour toute difficulté d'identification des professionnels de l'établissement, et/ou pour toutes réclamations, n'hésitez pas à solliciter la cadre de santé 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 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 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 DE SANTÉ



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 régit 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 lui-même ou une personne qu'il a mandatée (médecin ou autre tiers).
- En cas de décès du patient, ses ayants droit, sauf si le patient s'y est opposé. La demande des ayants droit doit être motivée par la volonté de connaître les causes du décès, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir des droits.
- La ou les personnes ayant l'autorité parentale pour un patient mineur (le mineur peut cependant s'opposer à cet accès ou demander l'accès par l'intermédiaire d'un médecin).
- Le tuteur d'un patient majeur protégé.



Comment accéder au dossier ?

- Le formulaire de demande est disponible à l'Accueil.
- 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.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ - RGPD



L'hôpital d'Orlon Sainte-Marie utilise un système informatique pour gérer les informations des patients (identification, soins, antécédents, santé, etc.) pour le suivi médical, la facturation et des études statistiques. Ces données sont conservées selon la loi. Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous avez des droits d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, d'effacement ou de limitation du traitement de vos données, que vous pouvez exercer en contactant dpo@ch-oloron.fr. Un médecin que vous désignez peut également consulter votre dossier médical complet.



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)



Un espace des usagers accueille des permanences de bénévoles d'associations de santé partenaires de l'hôpital. Situé dans le hall de l'hôpital, le planning de ses permanences est affiché à l'accueil.

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, REMERCIEMENTS, SUGGESTIONS...

Le Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie encourage les patients et leurs proches à exprimer leurs suggestions, réclamations ou remerciements pour améliorer la qualité des soins. Ils peuvent en parler directement au personnel soignant et au cadre de santé, écrire à la Direction ou envoyer un email à relations.usagers@ch-oloron.fr. Le service des relations avec les usagers traite ces courriers en collaboration avec les services concernés. Vos courriers peuvent aboutir à une médiation ou une rencontre avec un représentant des usagers. Ces retours sont essentiels pour améliorer les pratiques de l'hôpital et sont présentés à la Commission Des Usagers (CDU).

En résumé, si j'ai un problème à l'hôpital :

- Je peux en parler à la cadre de santé.
- Je peux contacter un représentant des usagers via relations.usagers@ch-oloron.fr. Les représentants des usagers sont des bénévoles formés appartenant à une association de santé agréée.
- Je peux adresser un courrier à la Direction de l'établissement ou à la Direction des Relations avec les usagers.

Bureau des représentants des usagers

Un bureau est mis à disposition pour vos échanges confidentiels avec les représentants des usagers. Prenez contact avec eux pour y accéder via relations.usagers@ch-oloron.fr.

De même une boîte aux lettres à l'accueil est présente à l'accueil pour leur adresser vos courriers (plaintes, satisfactions...).



La ligne associative d'information et d'orientation de France Assos Santé sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/





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.
- Lors des soins, de la visite du médecin ou du ménage, il est demandé aux visiteurs de se retirer dans le couloir.
- 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.
- 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.

SÉCURITÉ MÉDICALE

Dans l'intérêt de votre traitement, vos visiteurs ne peuvent vous remettre :

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

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.**

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.



Le personnel ne peut recevoir aucune gratification ou pourboire.
Nous vous remercions de vous conformer à cette règle.



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 a été certifié par la Haute Autorité de Santé en 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

Fiche

Qualiscope de l'hôpital



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 des services de soins et sur les écrans du hall d'accueil.



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 aussi sur :

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.

Scannez pour signaler

De plus un portail gouvernemental "signalement-sante.gouv.fr" vous permet de signaler aux autorités sanitaires tout événement indésirable ou tout effet inhabituel ayant un impact négatif sur la santé.



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,
- la radiovigilance,
- la biovigilance,
- l'infectiovigilance,
- la réactovigilance.

LE RECUEIL DE DONNÉES DES USAGERS



Handifaction

Le Comité de pilotage Handicap a engagé le Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie dans l'élaboration d'un état des lieux de l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap. Partagez votre expérience.



L'hygiène des mains

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène mène chaque année une enquête sur l'hygiène des mains. Pour répondre au quizz, tapez le code "CH OLORON" puis l'année en cours. Ex. tapez : "CH OLORON 2025".

QUIZZ





Dossier Médical Partagé

Pour un meilleur suivi de votre santé, votre Dossier Médical Partagé (DMP) sera alimenté par nos professionnels et sera disponible sur monespacesante.fr. Si vous ne le souhaitez pas, veuillez nous en informer.

Mon espace santé est un espace sécurisé vous permettant de partager vos informations de santé avec vos professionnels de santé, retrouver tous vos documents médicaux au même endroit et où que vous soyez, faciliter le suivi de votre santé avec vos professionnels de santé et gérer la santé de vos enfants.



**l'Assurance
Maladie**



Partez à la conquête d'un nouvel espace pour votre santé.

Pour enregistrer vos informations santé et faciliter votre suivi médical, rendez-vous dès maintenant sur monespacesante.fr ou téléchargez l'application.



**mon
ESPACE
SANTÉ**

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

MON DOSSIER MÉDICAL. MA MESSAGERIE SANTÉ.