



# Livret d'accueil du patient

[www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)



# Sommaire

## LE CENTRE HOSPITALIER DE PAU

Bienvenue : le mot du directeur.....	4
Comment venir ? .....	5
Présentation de l'établissement .....	6

## VOTRE ADMISSION

Les formalités d'admission.....	7
Les frais liés à votre séjour.....	8
Le dépôt d'argent et de valeurs.....	9

## VOTRE SÉJOUR

Les visites.....	10
Les repas.....	10
Les prestations proposées.....	11
Les professionnels du Centre Hospitalier.....	12
Des associations pour vous accompagner.....	13
Les cultes.....	13

## VOTRE SORTIE

Les formalités de sortie.....	14
Les modes de transport.....	15

# Sommaire

## VOS DROITS ET DEVOIRS

La charte de la personne hospitalisée.....	16
La personne de confiance et les directives anticipées.....	17
Faire valoir vos droits.....	18
La commission des usagers.....	19
Les règles de vie.....	20
L'hygiène.....	21
L'accès à votre dossier médical.....	22

## NOS ENGAGEMENTS

La protection de vos données.....	23
Le service social.....	24
La PASS.....	24
Notre engagement contre la douleur.....	25
Lutte contre les infections nosocomiales.....	26
La qualité et la sécurité des soins.....	27
<b>Questionnaire de satisfaction détachable.....</b>	<b>29</b>
<b>Contacts.....</b>	<b>31</b>

## Bienvenue

### Le mot du directeur

Bienvenue au Centre Hospitalier de Pau.

Le présent livret est destiné à faciliter vos démarches et votre séjour. Il contient toutes les informations utiles qui vous permettront de préparer votre hospitalisation, votre séjour et votre sortie. Il rappelle également vos droits et devoirs et nos engagements.

Sachez que les équipes médicales et soignantes ainsi que tous les personnels du Centre Hospitalier de Pau mettront tout en œuvre pour vous assurer une prise en charge de qualité et rendre votre séjour satisfaisant.

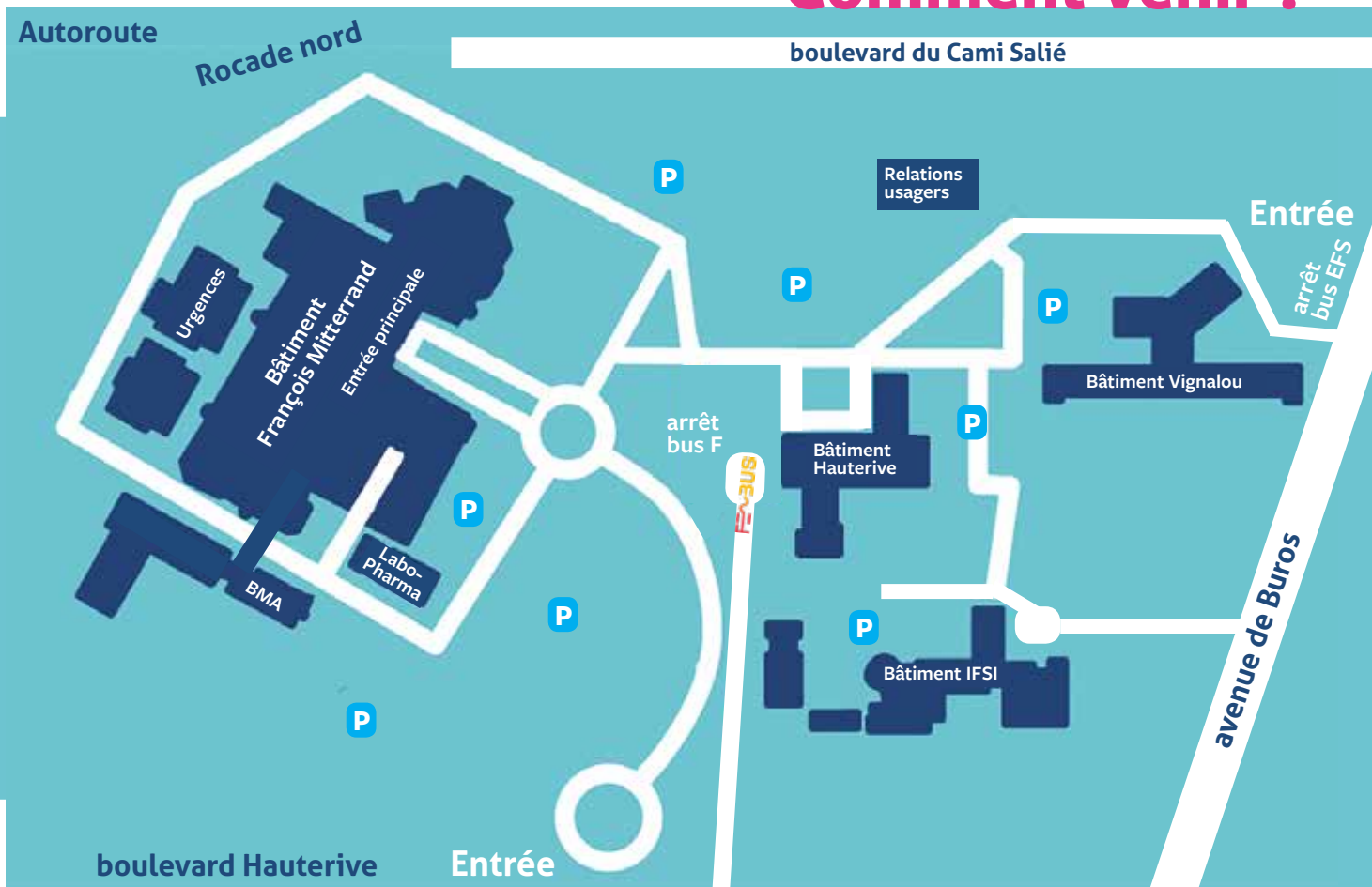
Votre avis nous intéresse. Je vous invite à répondre au questionnaire intégré à ce livret. Vos témoignages nous permettront de continuer à améliorer la qualité de nos prestations.


Au nom de toute la communauté des professionnels de l'établissement, je vous remercie de la confiance que vous nous avez témoignée en choisissant le Centre Hospitalier de Pau.


*Jean-François Vinet*  
Directeur du Centre Hospitalier de Pau




## Comment venir ?



 **En bus :** Ligne F. Les lignes T1 et 13 ont leur terminus à l'EFS avenue de Buros. Infos : [www.reseau-idelis.com](http://www.reseau-idelis.com).

 **À vélo :** Un grand garage à vélos est à la disposition des usagers et personnels de l'hôpital près du rond-point face à l'entrée principale du bâtiment François Mitterrand.

 **En voiture :** Accès au site du CH par le boulevard Hauterive ou l'avenue de Buros.

Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l'intérieur du site. Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet. Le Centre Hospitalier n'est pas responsable des vols, ni de la dégradation des véhicules.

## Présentation de l'établissement

Au pied des Pyrénées, à une heure des pistes de ski et de la côte Atlantique, le Centre Hospitalier de Pau est situé dans une ville universitaire et une agglomération de 160 000 habitants.

En relation directe avec le centre-ville et les principales voies de communication, l'hôpital est implanté sur un espace arboré de 40 hectares.

Établissement de proximité pour le bassin de population paloïse, le Centre Hospitalier de Pau est également **établissement de recours (type 3)** pour plusieurs spécialités (réanimation adulte, pédiatrie, neurologie, obstétrique et cardiologie interventionnelle).

Il est par ailleurs **l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Béarn et Soule** composé de six établissements membres.

Le Centre Hospitalier de Pau totalise **838** lits et places répartis sur **3** sites d'accueil



### Le centre François-Mitterrand

- | Services de soins (MCO)
- | Services médicotechniques
- | Plateaux techniques
- | Services administratifs

### Le centre Jean-Vignalou

- | Activités orientées vers la prise en charge des patients âgés et un secteur médicotechnique étendu.

### Le centre Hauterive

- | Service de rééducation fonctionnelle
- | Unité de soins de suite et de réadaptation médicale
- | Unité de soins palliatifs
- | Unité de sevrage
- | Service de médecine nucléaire
- | Équipe de liaison et de soins en addictologie

### + LES INSTITUTS DE FORMATION :

soins infirmiers (IFSI), aide-soignants (IFAS), cadres de santé (IFCS) et formation continue des professionnels de santé (CFCPS)

# Les formalités d'admission

## Les formalités d'admission peuvent être effectuées :

- ▲ Aux guichets d'admission ou de consultations externes :
  - | Hall principal et accueil – bâtiment François Mitterrand, de 7h30 à 21h
  - | Centre Jean Vignalou de 8h à 18h
  - | Hauterive de 7h45 à 17h45.
- ▲ À l'accueil des urgences adultes et pédiatriques pour les admissions en urgence, 24h/24h
- ▲ À l'accueil de l'imagerie (IRM, scanner ou radiologie conventionnelle) pour les consultations IRM, scanner, échographie, mammographie.

Vous devez vous présenter au bureau des admissions soit avant votre hospitalisation, soit le jour même (au moins ½ heure avant l'heure prévue dans le service) avec les documents d'admission cités ci-dessous.

### À L'HÔPITAL, VOTRE SÉCURITÉ, C'EST AUSSI BIEN VOUS IDENTIFIER !

L'équipe soignante vous remettra **un bracelet d'identification** personnalisé qui permettra à tous les acteurs des soins de vérifier votre identité tout au long de votre séjour.

**Ne soyez pas surpris : à chaque étape de votre prise en charge, votre identité sera vérifiée.**

## Les pièces à fournir :

- ▲ Pièce justificative d'identité : carte d'identité ou passeport ou carte de séjour...
- ▲ Le livret de famille ou extrait de naissance pour les mineurs
- ▲ Votre carte Vitale à jour, ou une attestation de droits ouverts à la Couverture Maladie Universelle ou à l'Aide Médicale de l'État, la carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants d'un pays de l'Union Européenne ou de la Suisse
- ▲ Votre carte d'affiliation ou la prise en charge de votre mutuelle en cours de validité
- ▲ Le volet de déclaration en cas d'accident du travail
- ▲ Une attestation d'assurance (pour les étrangers).

# Les frais liés à votre séjour

### Si vous êtes assuré social et avez fourni votre carte Vitale à jour

En général, la Sécurité sociale prend en charge vos frais d'hospitalisation à 80 %. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 % (suites d'accident du travail, affection de longue durée (ALD), séjours maternité, intervention chirurgicale avec acte exonérant).



### Vous aurez à payer, le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'Assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- ▲ Le forfait journalier (frais d'hébergement y compris le jour de sortie)
- ▲ Le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'Assurance maladie)
- ▲ Une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixé par la réglementation
- ▲ Tout ou partie du montant de la chambre particulière si votre mutuelle ne le prend pas en charge intégralement.

### Si vous ne bénéficiez pas d'une couverture sociale

**En l'absence de couverture sociale** (Sécurité sociale, Aide Médicale de l'État) ou de prise en charge de votre assurance, vous devrez vous-même régler les frais de séjour avant votre admission, sur la base d'un devis qui vous aura été communiqué.

#### ↳ BESOIN D'AIDE ?

En cas de besoin, la **Permanence d'accès aux soins** et le **service social** de l'hôpital se tiennent à votre disposition pour vous aider. Plus d'infos en p. 24 de ce livret, rubrique *Nos engagements*.

Pour plus d'informations sur les tarifs, vous pouvez consulter le site internet du Centre Hospitalier de Pau : [www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr) > Espace Patient > Préparer votre séjour > Les tarifs



## Activité libérale



Les médecins hospitaliers qui en ont fait la demande sont autorisés à exercer une part de leur activité hospitalière en secteur privé. Si le médecin qui vous suit dispose de cette autorisation et l'utilise, les honoraires sont perçus soit par le praticien, soit par l'antenne de la Trésorerie si le tiers-payant n'est pas pratiqué. Le dossier d'admission est constitué dans les mêmes conditions que celles applicables aux admissions dans le secteur public.

**Vous avez le choix entre les régimes public et libéral aussi bien en consultation qu'en hospitalisation :**

- ▲ Dans le cadre d'une consultation, votre choix est formulé par oral
- ▲ Dans le cadre d'une hospitalisation, votre choix est formulé par écrit.



### Le dépôt d'argent et de valeurs

Nous vous conseillons vivement d'éviter de venir à l'hôpital avec des objets qui ne sont pas nécessaires à votre séjour.

À votre arrivée, un inventaire sera réalisé et il vous sera proposé de déposer bijoux et moyens de paiement à la trésorerie de l'établissement (guichet dans le hall d'accueil ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h). Vous pourrez les retirer sur présentation du reçu lors de votre sortie ou lors de votre séjour si vous le souhaitez aux horaires indiqués.

**La perte ou le vol des objets et valeurs conservés par le patient n'engage pas la responsabilité de l'établissement.**



## Les visites

Vos proches peuvent vous rendre visite durant votre séjour. Afin de préserver l'organisation du service et respecter le repos des autres patients, il est conseillé de :

▲ Respecter les heures de visite.

Ces heures sont indiquées directement au sein du service ; vous pouvez également les demander au personnel du service (20h30 maximum)

▲ Faire sortir les visiteurs de la chambre à l'occasion des soins

▲ Ne pas inviter d'enfants en bas âge

▲ Ne pas faire de bruit

▲ Ne pas apporter de plantes (pots ou fleurs) ni de boissons alcoolisées, interdites au sein de l'établissement.

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure des possibilités du service, un accompagnant peut passer la nuit à vos côtés (lit d'appoint).

## Les repas

La conception des repas est assurée sur place par le service restauration du Centre Hospitalier, en collaboration avec le service diététique de l'établissement. Alliant variété, équilibre nutritionnel et énergétique, les repas sont généralement servis aux heures suivantes :

Petit déjeuner	Déjeuner	Goûter	Dîner
de 7h30 à 8h	à partir de 12h	de 15h30 à 16h	à partir de 18h

Une salle de petit déjeuner dédiée aux patientes du service maternité est ouverte de 7h à 9h30. Selon leur état de santé, les mamans peuvent prendre leur petit déjeuner sous forme d'un buffet varié en salle aux côtés d'autres mamans ou bénéficier d'un service en chambre.

### Repas accompagnants

Des solutions de restauration sont également proposées aux accompagnants et visiteurs dans le bâtiment F. Mitterrand :

- ▲ la cafétéria située dans le hall
- ▲ le self situé au -2

## Les prestations proposées



### Courrier

Votre courrier sera distribué dans l'unité de soins. Pour vos envois, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, confiez votre courrier au personnel du service.



### Télévision

Des appareils de télévision sont à votre disposition à votre demande auprès du personnel du service ou de la cafétéria du hall du bâtiment François Mitterrand.



### Téléphonie

Un téléphone dans votre chambre vous permet de recevoir des appels de l'extérieur. Le réseau urbain vous est accessible par ouverture d'une ligne directe et l'achat d'un forfait téléphonique auprès de l'accueil du Centre Hospitalier.



### Lectures, journaux, produits d'hygiène, cadeaux

Vous trouverez des magazines, journaux, livres, produits d'hygiène, cadeaux... à la cafétéria-boutique du hall du bâtiment F. Mitterrand, ainsi qu'auprès de la bibliothèque des malades (voir rubrique Associations p. 13).

“

**Les modalités d'accès, horaires et tarifs de ces prestations** sont consultables par l'intermédiaire du personnel du service ou affichés directement aux points de prestations concernés.

”

## Des professionnels pour votre prise en charge

Au cours de votre séjour, vous serez amené à rencontrer de nombreux intervenants participant directement ou indirectement à votre prise en charge parmi :



**Les équipes médicales**



**Les équipes soignantes**



**Les équipes médicotechniques**



**Les équipes sociales**



**Les équipes logistiques et techniques**



**Les équipes administratives et de direction**

**Vous pouvez obtenir un entretien avec le médecin qui vous suit en contactant le secrétariat du service de consultation ou d'hospitalisation concerné.**

**POUR  
LES  
RECONNAÎTRE ?**

A votre intention,  
chaque professionnel  
intervenant dans les services  
porte son nom sur sa tenue  
professionnelle ou son  
badge.

**Le cadre de santé de votre service**, responsable de son organisation et de son fonctionnement, est la **personne référente** que vous pouvez solliciter sur les questions concernant votre séjour ou votre sortie.

## Des associations pour vous accompagner

De nombreuses associations œuvrent au quotidien aux côtés des équipes du Centre Hospitalier de Pau pour vous accompagner. Si vous souhaitez contacter une association, le cadre de santé du service se tient à votre disposition pour vous mettre en relation avec un bénévole.



La liste de toutes les associations partenaires et leurs coordonnées sont disponibles sur le site internet de l'hôpital.

[www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)

Espace patient > Vie quotidienne > Vie associative

“

### Les cultes

Notre établissement de santé respecte les croyances et les convictions des personnes accueillies. Ainsi, vous pouvez contacter les ministres de tous les cultes durant votre séjour. La liste de tous les représentants et leurs coordonnées sont disponibles sur demande auprès du cadre de santé du service ou sur le site internet de l'hôpital :

[www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr) / Rubrique : Espace patient > Vie quotidienne > Laïcité et cultes

”

# Les formalités de sortie

**Avant votre départ**, merci de vous présenter au guichet du hall d'accueil du bâtiment François Mitterrand afin de :

- ▲ Demander un bulletin de situation
- ▲ Régulariser votre dossier administratif s'il n'est pas complet
- ▲ Régler le cas échéant vos frais d'hospitalisation.

## Comment payer mon reste à charge ?

Si des frais d'hospitalisation ou de consultation restent à votre charge, la facture qui vous sera adressée peut être payée en ligne sur internet (références figurant sur la facture) ou par retour au centre d'encaissement du Trésor Public de Rennes.



## Votre sortie est autorisée par le médecin qui vous a suivi durant votre séjour.

Si vous choisissez de quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer une déclaration en ce sens. Si la personne hospitalisée est mineure, elle doit être accompagnée pour sa sortie d'un détenteur de l'autorité parentale ou d'un majeur autorisé.

## En cas de décès

En cas de décès, le défunt est accueilli à la chambre mortuaire de l'établissement. Pour en connaître les heures d'ouverture et les tarifs applicables (au-delà d'un délai de 3 jours), vous pouvez vous adresser au cadre du service ou contacter directement la chambre mortuaire au 05 59 92 47 97.

# Les modes de transport

Si votre état de santé le nécessite,  
**le médecin** établit avant votre sortie **une prescription de transport adapté** :



Si vous devez être allongé  
ou demi-assis



Ambulance



Si vous avez besoin d'une aide  
pour vous déplacer



VSL (véhicule léger sanitaire)  
ou taxi conventionné



Si vous pouvez vous déplacer seul  
ou accompagné d'un proche



Véhicule personnel  
ou transport en commun



## ATTENTION,

LA PRISE EN CHARGE PAR VOTRE CAISSE  
D'ASSURANCE MALADIE DU COÛT DU  
TRANSPORT N'EST PAS SYSTÉMATIQUE.

EN CAS DE DOUTE, RAPPROCHEZ-VOUS DE  
VOTRE CAISSE D'ASSURANCE MALADIE.

“

**Le transport partagé, j'y pense !**

En acceptant de partager un taxi conventionné  
ou un VSL avec d'autres patients, vous contribuez  
à la préservation de l'environnement et à la  
sauvegarde de notre système de santé (montant  
de la facture diminué d'au moins 30%).

”

# La charte de la personne hospitalisée

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

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

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



# La personne de confiance et les directives anticipées



## La personne de confiance

Une personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister dans vos prises de décision. Elle sera consultée en priorité pour témoigner de vos volontés si vous n'êtes plus en mesure de les exprimer vous-même. Votre personne de confiance est désignée par vos soins par écrit. Cette désignation est révocable à tout moment et devient caduque après votre sortie. Le personnel vous sollicitera afin de vous demander son identité lors de votre séjour. Pour vous aider dans cet objectif, le Centre Hospitalier met à votre disposition sur son site internet un formulaire de désignation d'une personne de confiance (Rubrique Espace patient > Vos droits et devoirs > Personne de confiance).

## Les directives anticipées

Toute personne majeure, à tout moment, peut rédiger ses directives anticipées. Elles permettent de faire connaître votre volonté concernant votre fin de vie, les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux dans le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Ces directives sont écrites, datées et signées par le patient et indiquent ses nom, prénom, date et lieu de naissance. Si vous êtes dans l'incapacité d'écrire, la personne de votre choix pourra rédiger vos directives anticipées, en présence de deux témoins dont votre personne de confiance. Révocables ou modifiables à tout moment, les directives anticipées peuvent être conservées par vous-même, un membre de votre famille, votre personne de confiance ou être intégrées dans votre dossier médical. Pour qu'elles soient facilement accessibles, informez votre personne de confiance, vos proches ou votre médecin et les professionnels de santé de leur existence et du lieu de leur conservation.

# Faire valoir vos droits

## Si vous souhaitez formuler une plainte ou réclamation

Vous pouvez exprimer votre plainte ou réclamation oralement auprès des responsables des services, par sollicitation du service des relations avec les usagers et des affaires juridiques de l'hôpital ou par courrier adressé au Directeur de l'établissement. Le cas échéant, la saisine du médiateur médical ou non médical de l'établissement peut vous être proposée ou être décidée par le Directeur du Centre Hospitalier. Dans tous les cas, le Directeur répondra à votre plainte ou réclamation par courrier. Ce courrier pourra être accompagné du rapport du médiateur et de l'avis et des recommandations de la Commission des usagers.

## Si vous souhaitez formuler une demande de réparation

Vous pouvez adresser votre demande présentant votre dommage auprès du responsable du service ou de la Direction de l'établissement. Votre demande sera suivie et traitée en lien avec la compagnie d'assurance de l'hôpital.



**Pour vous mettre en relation avec les représentants des usagers, vous pouvez vous adresser au service des relations avec les usagers :**

✉ [relations.usagers@ch-pau.fr](mailto:relations.usagers@ch-pau.fr)

☎ 05 59 92 49 15

# La commission des usagers

La commission des usagers est partie prenante de la politique de l'établissement en matière d'accueil, de prise en charge, d'information et de droit des usagers. Elle est notamment informée des événements indésirables et réclamations ou plaintes formulées par les usagers du Centre Hospitalier. Présidée par un membre élu, elle est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non-médicaux.

**Pour la contacter, vous pouvez vous adresser au service des relations avec les usagers qui vous communiquera les coordonnées et permanences des représentants des usagers au sein de l'établissement (tél : 05 59 92 49 15).**



## Composition de la commission des usagers

1. **Présidente : Célia LAYRE**, Cadre de santé, médiatrice non-médicale, titulaire
2. **Vice-présidente : Juliette COLINMAIRE**, représentante des usagers au Conseil de Surveillance, titulaire
3. **Jean-François VINET, Directeur du Centre Hospitalier de Pau**, suppléé, en cas d'absence ou d'empêchement par Lise PATIES, Directrice-Adjointe en charge des relations avec les usagers et des affaires juridiques.
4. **Docteur Jérôme BOULÉ, médiateur médical titulaire**. Docteur Caroline BOHEC, Docteur Sophie ROULEAUD, médiateurs médicaux suppléants
5. **Nadine IRIGOYEN, médiateur non-médical, suppléante**, faisant fonction Cadre de santé
6. **Anne-Marie PEENE, représentante des usagers au Conseil de Surveillance, titulaire** ; Philippe SILLARD et Jean-Claude DUPUIS, suppléants
7. **Docteur Valérie REVEL-DA ROCHA, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement** ou son représentant désigné par ses soins
8. **Chantal CARRERE et Béatrice LAFITTE, représentantes de la Commission des Soins Infirmiers**, de rééducation et médico-techniques, respectivement titulaire et suppléante
9. **Isabelle HONTA et Séverine BALLESTER, représentantes du Comité Technique d'Établissement**, respectivement titulaire et suppléante
10. **Alain ROULLIER, représentant du Conseil de Surveillance**

*Source composition CDU : Décision du Directeur N° 45/2017 du 29/11/2017*

## Les règles de vie

Des règles de vie facilitant votre accueil et celui des autres usagers s'imposent aux patients ainsi qu'aux visiteurs :

- ▲ Veiller à la tranquillité du service et des patients
- ▲ Respecter les règles de bonne conduite envers le personnel et les autres usagers
- ▲ Prendre soin du matériel et des locaux mis à votre disposition
- ▲ Ne pas fumer (cigarettes et e-cigarettes sont interdites dans l'hôpital)
- ▲ Ne pas utiliser votre téléphone mobile au sein du service
- ▲ Suivre les consignes de sécurité dispensées par les personnels ou sur les affiches dédiées en cas d'alerte incendie
- ▲ Se conformer aux règles de circulation et de stationnement sur les parkings et voies de l'hôpital.

### Règlement intérieur

Vous trouverez l'intégralité du Règlement intérieur de notre établissement sur le site internet : [www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)  
Rubrique Espace patient > Vos droits et devoirs > Règlement intérieur



## L'hygiène

**Vous êtes acteur dans la prévention des infections nosocomiales** et vous devez respecter **quelques règles d'hygiène de base** :

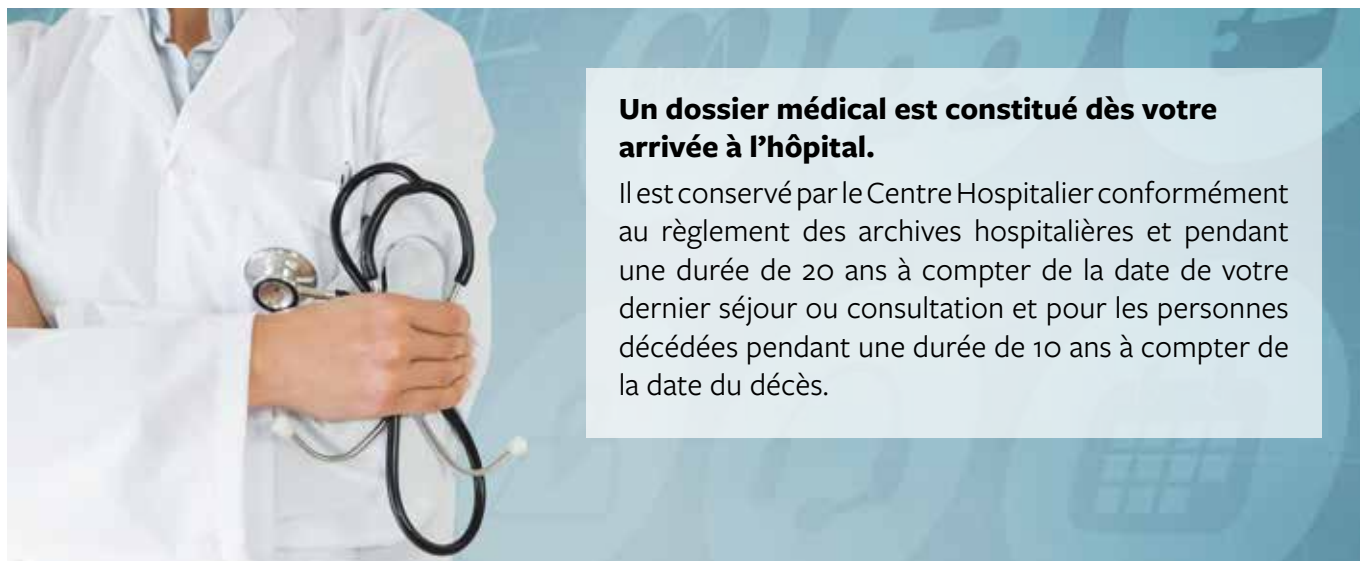


- ▲ Pensez à apporter votre pyjama ou votre chemise de nuit, au moins deux serviettes de toilette propres ainsi que votre trousse de toilette (brosse à dents, dentifrice, savon)
- ▲ Désinfectez-vous les mains régulièrement avec la Solution Hydro-Alcoolique (SHA) mise à votre disposition dans la chambre et demandez-le aussi à vos visiteurs à leur arrivée et à leur départ
- ▲ Après être allé aux toilettes, pensez à bien vous laver les mains à l'eau et au savon
- ▲ Ne touchez pas vos pansements, perfusions et sondes (surtout avec des mains sales)
- ▲ N'acceptez pas les fleurs coupées et les plantes en pot car elles sont des réservoirs de germes
- ▲ Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre et évitez de les consommer.



**Selon les motifs de votre séjour, des règles d'hygiène spécifiques pourront vous être précisées par les professionnels de santé chargés de votre prise en soins.**

# L'accès à votre dossier médical



### **Un dossier médical est constitué dès votre arrivée à l'hôpital.**

Il est conservé par le Centre Hospitalier conformément au règlement des archives hospitalières et pendant une durée de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou consultation et pour les personnes décédées pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

### **Vous pouvez accéder à votre dossier médical :**

- ▲ **Soit par consultation sur place**, par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vos soins
- ▲ **Soit en propre** par voie postale en adressant une demande écrite en ce sens au Directeur de l'établissement.

Pour vous faciliter cette démarche, le Centre Hospitalier de Pau met à votre disposition sur son site internet **un formulaire de demande sur [www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)**

Rubrique : Espace patient > Vos droits et devoirs > Accès au dossier médical

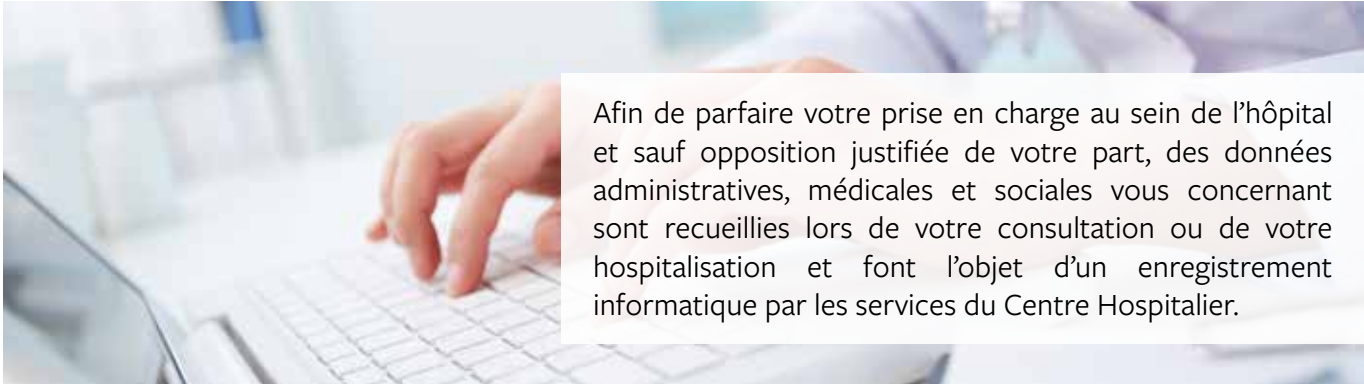


Pour toute demande ou information complémentaire, vous pouvez vous adresser au service des relations avec les usagers :

✉ [relations.usagers@ch-pau.fr](mailto:relations.usagers@ch-pau.fr)

☎ 05 59 92 49 15

# La protection de vos données



Afin de parfaire votre prise en charge au sein de l'hôpital et sauf opposition justifiée de votre part, des données administratives, médicales et sociales vous concernant sont recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation et font l'objet d'un enregistrement informatique par les services du Centre Hospitalier.

Réservées à l'équipe médico-soignante qui vous suit et aux équipes administratives chargées de votre dossier, vos données sont protégées et leur confidentialité est garantie par le Centre Hospitalier de Pau (conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au Règlement Général Européen sur la Protection des Données).

Si vous disposez d'un **dossier médical partagé** (DMP), il sera également alimenté par l'établissement.

Pour faciliter la communication entre professionnels de santé, les professionnels de l'hôpital peuvent être amenés à échanger des données vous concernant, notamment de santé, avec des professionnels de santé extérieurs ou de structures sanitaires, sociales et médico-sociales intervenant dans votre prise en charge. Cette communication est réalisée via les messageries sécurisées de santé (MSSanté ou Apicrypt).

## Pour accéder à vos données



Vous disposez bien sûr d'un droit d'accès à vos données personnelles et d'un droit à l'information sur leur utilisation. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter **notre délégué à la protection des données** :

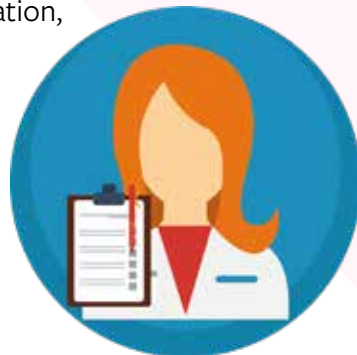
- par courriel à [dpo@ch-pau.fr](mailto:dpo@ch-pau.fr)
- par courrier postal à l'adresse : Délégué à la protection des données, Centre Hospitalier de Pau, 4 boulevard Hauterive, 64000 Pau.

## Le service social

L'équipe du service social intervient au bénéfice des patients en consultation, hospitalisés ou avant même leur entrée à l'hôpital.

Ses missions consistent à faciliter votre parcours de soins ou celui de votre proche et à créer du lien entre l'hôpital et l'environnement extérieur concernant :

- ▲ L'accès aux soins
- ▲ L'accès aux droits
- ▲ La protection des personnes mineures et majeures
- ▲ L'aide à la vie quotidienne
- ▲ La préparation de la sortie de l'hôpital.



Chaque assistant de service social hospitalier est rattaché à un ou plusieurs services de soins de l'établissement.

### **N'hésitez pas à faire appel à ce service :**

(horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h à 16h30)

- ⇒ Soit en vous adressant aux personnels médico-soignants
- ⇒ Soit directement en prenant rendez-vous : ☎ 05 59 72 72 91 ou ✉ [pole-travail-social@ch-pau.fr](mailto:pole-travail-social@ch-pau.fr)



## **La PASS (permanence d'accès aux soins de santé)**

**La PASS** permet à toute personne en difficulté de ne pas renoncer aux soins. Elle propose une réponse ponctuelle, des consultations médicales, une aide permettant de retrouver ses droits et des actions de formation et de sensibilisation à la promotion de la santé et à l'éducation thérapeutique.

☎ 05 59 72 69 40 ✉ [pass.hauterive@ch-pau.fr](mailto:pass.hauterive@ch-pau.fr)



# Notre engagement contre la douleur

**La douleur** est une sensation et une expérience émotionnelle désagréable en réponse à une atteinte tissulaire réelle ou potentielle ou décrites en ces termes. Il est possible de distinguer trois grands types de douleur selon leur profil évolutif : douleur aiguë, douleur procédurale et douleur chronique.



Plus d'informations sur la douleur sur notre site internet [www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)  
Rubrique Espace patient > Lutte contre la douleur

- > VOUS ÊTES HOSPITALISÉ POUR UNE MALADIE
- > VOUS ALLEZ ÊTRE OPÉRÉ
- > VOUS ALLEZ PASSER DES EXAMENS
- > VOUS ALLEZ SUIVRE UNE RÉÉDUCATION LONGUE
- > VOUS ALLEZ ACCOUCHER

Pour vous traiter, l'hospitalisation, les examens et les traitements sont nécessaires. La douleur, elle, ne l'est pas.

**Ne souffrez pas en silence. Parlez-nous-en.**

Ensemble localisons, qualifions, évaluons et réévaluons pour éviter que votre douleur ne vous envahisse.

**Tous les moyens à notre disposition seront mis en œuvre pour mieux soulager :**

Médicaments

Matériel de confort : fauteuil, matelas

Techniques manuelles

Soutien psychologique : psychologue, psychiatre

Sophrologie, hypnose, acupuncture

Écoute.

“

## Douleur : à qui s'adresser ?

Adressez-vous auprès du personnel soignant du service où vous êtes hospitalisé. Il saura évaluer votre douleur, vous aider et vous orienter pour vous soulager au mieux. Il existe au sein de l'hôpital un comité de lutte contre la douleur (CLUD), ainsi que des médecins et des personnels soignants qui travaillent pour le même but : reconnaître, évaluer et traiter la douleur.

”

# Lutte contre les infections nosocomiales

**Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** est l'instance de l'établissement en charge de l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales. Composé d'une équipe pluri-professionnelle, le CLIN **définit et met en œuvre un programme annuel d'actions multiples**, notamment :

- ▲ Prévenir le risque infectieux
- ▲ Assurer la surveillance épidémiologique et le suivi des bactéries multi-résistantes
- ▲ Développer l'évaluation des pratiques et la formation de nos professionnels
- ▲ Procéder à l'actualisation de nos protocoles via différents audits.

L'établissement s'engage par ailleurs dans différents projets institutionnels ayant vocation à développer sa lutte contre les infections nosocomiales et le risque infectieux.



**Vous garantissant les meilleures conditions de prise en charge, ce programme d'actions du CLIN est disponible sur le site internet de l'hôpital :**

**[www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)**

**Rubrique Nos équipes > Équipes transversales > Hygiène hospitalière**

# La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

## Une démarche d'amélioration continue

**Qualité et sécurité des soins** sont inscrites au cœur de notre projet d'établissement. Nous sommes engagés dans des démarches de qualité et gestion des risques afin d'améliorer en continu les organisations, les pratiques professionnelles, la satisfaction des patients et la prévention des risques.

La Direction Qualité Gestion des risques coordonne l'ensemble des actions et le programme d'amélioration continue. **Les professionnels sont engagés** dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.



## La mesure et le suivi de la qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, le CH de Pau participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

Le CH de Pau est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une évaluation externe qui porte une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Le rapport de cette évaluation est consultable sur le site internet de la HAS.



Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, et de la certification sont disponibles sur le site national Scope Santé [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr) et affichés dans l'établissement.

Découvrez les résultats de ces indicateurs sur le site internet :

**[www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)**

**Rubrique : Notre organisation > Directions > Direction des SI, qualité et gestion des risques**

“

### **Votre avis nous intéresse !**

**Vous trouverez un questionnaire de sortie détachable sur la page suivante.**

Lors de votre retour à domicile, vous pouvez également être sollicité(e) pour donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme, dans le cadre d'un dispositif national d'évaluation de la satisfaction des patients (e-satis). Pour le recevoir, merci de transmettre votre adresse mail au bureau des admissions lors des formalités d'entrée.

”



# Questionnaire de satisfaction (1/2)

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Pau vous remercie pour la confiance que vous lui avez accordée. Dans un souci de répondre au mieux à vos attentes, nous vous demandons quelques minutes pour remplir de ce questionnaire. Vos réponses contribueront à améliorer nos prestations. Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous remercions de votre participation à notre démarche d'amélioration.

**Une fois rempli, merci de le remettre aux professionnels de santé ou dans la boîte prévue à cet effet dans le hall d'accueil du bâtiment F. Mitterrand.**

Service d'hospitalisation : .....

Prénom - NOM (facultatif) : .....

## L'ACCUEIL

	Excellent	Très bon	Bon	Mauvais	Très mauvais	Non concerné
Service des urgences						
Service des admissions						
Service de Soins						

## LE CONFORT

	Excellent	Très bon	Bon	Mauvais	Très mauvais
Confort de la chambre					
Propreté des locaux					

## LES REPAS

	Excellents	Très bons	Bons	Mauvais	Très mauvais
Qualité					
Quantité					
Choix					
Horaires					

**Suite du questionnaire au dos ⇨**



## Centre Hospitalier de Pau

4 boulevard Hauterive

64046 PAU Cedex

☎ 05 59 92 48 48

### Adresses de courriel utiles

| Direction : [contact@ch-pau.fr](mailto:contact@ch-pau.fr)

| Relations usagers : [relations.usagers@ch-pau.fr](mailto:relations.usagers@ch-pau.fr)

| Recrutement : [offre.emploi@ch-pau.fr](mailto:offre.emploi@ch-pau.fr)

| IFSI : [ifsi@ch-pau.fr](mailto:ifsi@ch-pau.fr)

| IFAS : [ifas@ch-pau.fr](mailto:ifas@ch-pau.fr)

| IFCS : [ifcs@ch-pau.fr](mailto:ifcs@ch-pau.fr)

Si vous souhaitez remercier le professionnel, l'équipe ou le service qui a participé à votre prise en charge, vous pouvez adresser un courrier en ce sens à la Direction du Centre Hospitalier de Pau. Votre courrier sera systématiquement transmis à son destinataire.



Centre Hospitalier de Pau  
4 boulevard Hauterive  
64046 PAU Cedex  
☎ 05 59 92 48 48

Une remarque ?  
Une correction à apporter à ce livret ?  
Contactez le service communication : [communication@ch-pau.fr](mailto:communication@ch-pau.fr)

➤ SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :

Centre Hospitalier de Pau



[www.ch-pau.fr](http://www.ch-pau.fr)