Livret d'accueil du patient

CENTRE HOSPITALIER DE PAU
Établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire **Béarn et Soule**

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
Activité libérale 9
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
Les don d'organes et de tissus 18
Faire valoir vos droits 19
Les représentants des usagers 20
Les règles de vie 21
L'hygiène 22
L'accès à votre dossier médical 23
La protection de vos données 24

NOS ENGAGEMENTS

Le service social 26
La PASS 26
Notre engagement contre la douleur 27
Lutte contre les infections nosocomiales 28
La qualité et la sécurité des soins 29

Questionnaire de satisfaction détachable 31

Contacts 33

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.

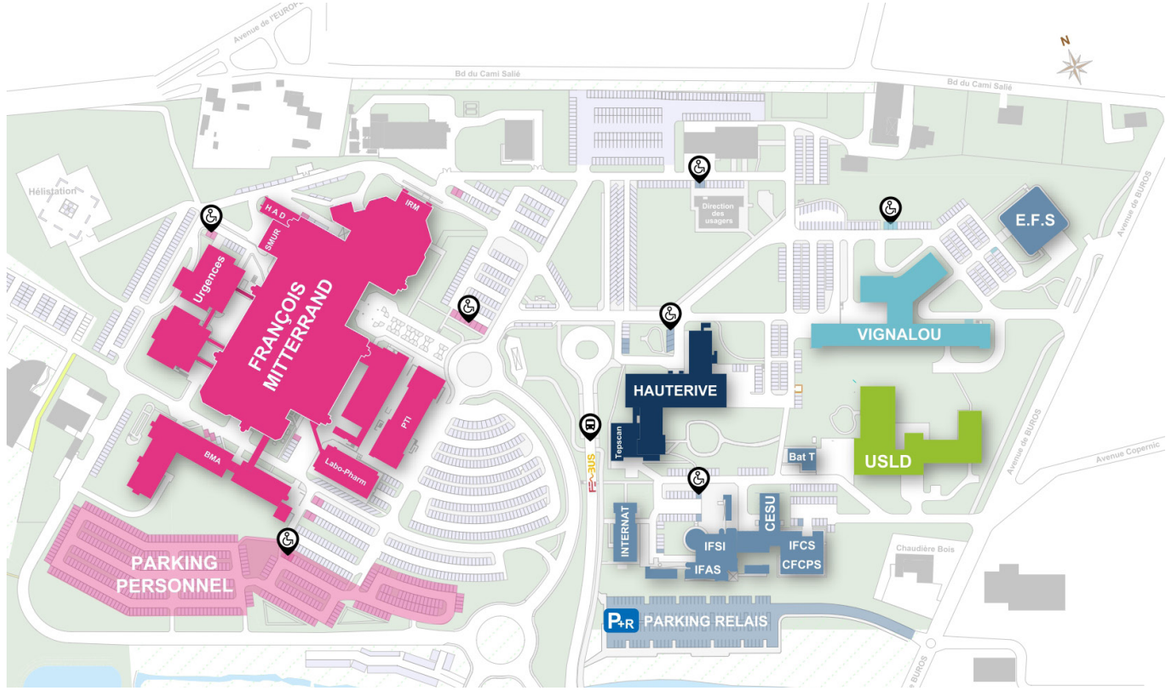
Votre avis nous intéresse. Je vous invite à répondre au questionnaire intégré à ce livret. Vos témoignages nous permettront de continuer à améliorer la qualité de nos prestations.

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

CENTRE HOSPITALIER DE PAU
Établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire **Béarn et Soule**

Comment venir ?



En bus : Ligne F - Terminus Hôpital François Mitterrand. Ligne T1 - Arrêt Gaston Bonheur. Ligne 13 - Terminus l'EFS (Avenue de Buros). Infos : 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 Centre Hospitalier par le Boulevard Hauterive ou l'Avenue de Buros.

Un parking du personnel sécurisé, sur présentation de badge est à la disposition de tout professionnel de l'établissement.

Présentation de l'établissement

Avec l'implication de plus de **3 000 professionnels** dont près de **400 médecins**, le Centre Hospitalier de Pau est un établissement public de santé de proximité assurant la prise en charge sanitaire de premier plan sur le territoire Béarn & Soule.

Il répond aux besoins de la population de l'agglomération Pau-Pyrénées avec plus de 160 000 habitants ainsi que des départements limitrophes tels que les Landes ou les Hautes-Pyrénées.

Le Centre Hospitalier de Pau totalise ***846 lits et places*** répartis sur ***4 sites d'accueil***

Le centre François-Mitterrand

- Services de soins (Médecine Chirurgie Obstétrique)
- Services médico-techniques
- Plateaux techniques
- Services administratifs

Le centre Jean-Vignalou

- Activités médicales orientées vers la prise en charge des patients âgés et un secteur médico-technique étendu.

Le centre Hauterive

- Service de rééducation fonctionnelle
- Unité de soins de suite et de réadaptation médicale
- Unité de soins palliatifs - Soins en addictologie
- Service de médecine nucléaire
- Services de santé publique : CLAT, PASS, Centre de vaccination...

Nouste Maysou

- Unité de Soins Longue Durée
- Unité d'Hébergement Renforcée pour les patients atteints de pathologies neuro-évolutives

+ Les instituts de formation

- Aide-soignants (IFAS),
- Soins infirmiers (IFSI),
- 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 une demi-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 page 26, 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 > Espace Patient > Tarifs et Prestations

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.

« **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

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

Les équipes soignantes

Les équipes médicotechniques

Les équipes sociales

Les équipes logistiques et techniques

Les équipes administratives et de direction

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

Espace patient > 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 / Rubrique : Espace patient > Charte de la Laïcité

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.

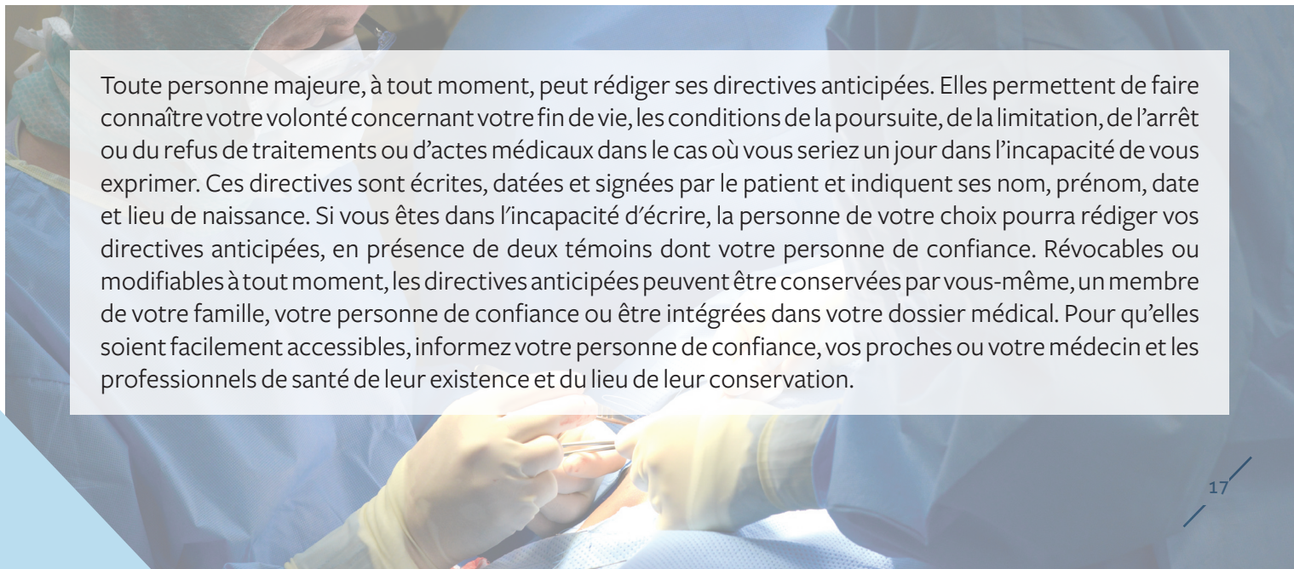
Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

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 > Votre admission > 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.

Le don d'organes et de tissus

Des milliers de malades en France sont aujourd'hui en attente d'une greffe pour continuer à vivre ou simplement vivre mieux. Seul le don d'organes ou de tissus rend cette greffe possible.

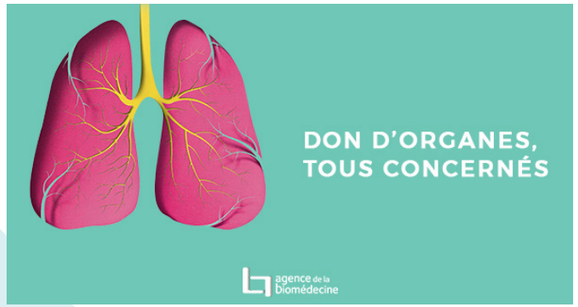
L'activité de prélèvement en vue d'une greffe est une activité médicale à part entière, strictement encadrée par la loi de bioéthique de 2011. Elle repose toujours sur trois grands principes:

- l'Anonymat ;
- la Gratuité ;
- le Consentement présumé.

En France, nous sommes tous donneurs potentiels à tous les âges de la vie, sauf si nous avons exprimé notre refus soit en informant nos proches, soit en s'inscrivant sur le Registre National des Refus, tenu par l'Agence de Biomédecine.

Actuellement, deux possibilités peuvent être envisagées au Centre Hospitalier de Pau:

- le prélèvement d'organes et de tissus sur personne décédée à coeur battant, c'est-à-dire en état de mort encéphalique (1% des décès)



- le prélèvement de cornées sur personne décédée présentant un arrêt cardiorespiratoire persistant.

Respect, bienveillance, bientraitance des proches touchés par la perte d'un être cher ainsi que la sécurité sanitaire des futurs greffés sont la priorité des professionnels du Centre Hospitalier de Pau.

Pour tout renseignement complémentaire, l'équipe de la Coordination Hospitalière de Prélèvements Multi-Organes et Tissus (PMOT) du Centre Hospitalier de Pau se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30 au 05 59 72 77 86.

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

☎ 05 59 92 49 15

Si vous êtes victime d'un événement indésirable

Sur le portail http://www.signalement-sante.gouv.fr, vous pouvez signaler tout événement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches, qu'il s'agisse :

- d'un effet indésirable lié à des produits de santé (médicament, dispositif médical, etc.) ;
- d'un effet indésirable lié à l'utilisation d'un produit de la vie courante, y compris certaines denrées alimentaires ou les produits cosmétiques ;
- d'un événement survenu au cours ou à la suite d'un acte de soins.

Les représentants des usagers

Les Représentants des Usagers (RU) sont proposés par les associations agréées et désignés par L'Agence Régionale de Santé (ARS) Nouvelle Aquitaine pour une durée de 3 ans. Ils sont **les porte-paroles des usagers du système de santé** et siègent dans les commissions et instances dans lesquelles ils sont mandatés pour participer à la vie de l'établissement.

Au Centre Hospitalier de Pau, les représentants des usagers désignés sont :

- Mme Juliette COLINMAIRE
- Mme Marie-Françoise LAVALLEE
- Mme Anne-Marie PEENE
- M. Serge LAFARGUE

Comment les contacter ?

✉ représentants.usagers@ch-pau.fr

☎ Demander leurs coordonnées directes auprès de la Direction des Relations Usagers joignable au 05 59 92 49 17

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.

Plus d'information et composition de la Commission des Usagers disponible sur le site internet www.ch-pau.fr Rubrique Espace patient-visiteur > Les représentants des usagers

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.f
Espace patient > Votre séjour > Règles de vie

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.

VOS DROITS ET DEVOIRS

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, un formulaire de demande est mis à votre disposition sur le site internet **www.ch-pau.fr.** Rubrique : Espace patient > Vos droits > Accès au dossier médical

MON ESPACE SANTÉ

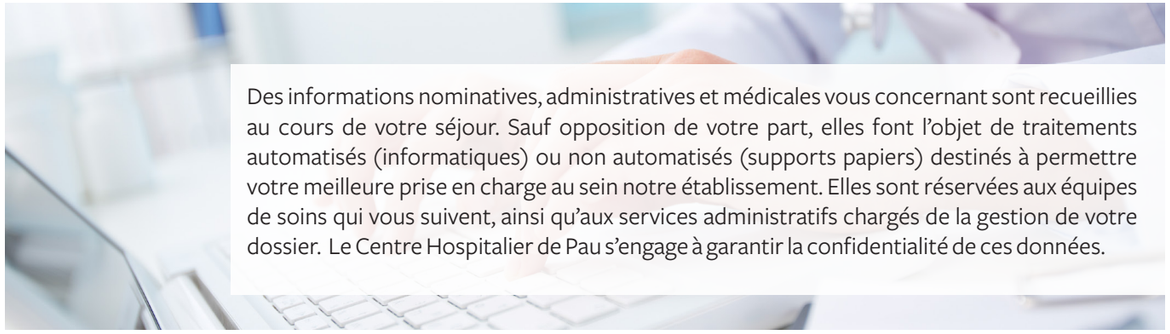
Votre dossier patient ne doit pas être confondu avec **le dossier médical partagé** (DMP) présent dans mon Espace Santé, proposé par l'assurance maladie. Si vous disposez d'un dossier médical partagé, il sera alimenté par l'établissement.

Pour toute demande ou information complémentaire,

✉ relations.usagers@ch-pau.fr

☎ 05 59 92 49 15

La protection de vos données



Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (supports papiers) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein notre établissement. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le Centre Hospitalier de Pau s'engage à garantir la confidentialité de ces données.

Pour accéder à vos données

Conformément à la réglementation en vigueur, vous bénéficiez de droits à l'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la portabilité, d'effacement et de limitation. Vous pouvez exercer ces droits en écrivant à notre Délégué à la Protection des Données (DPO) par :

– courriel à l'adresse : dpo@ch-pau.fr

– courrier postal à l'adresse : Délégué à la protection des données - Centre Hospitalier de Pau, 4 boulevard Hauterive, 64000 Pau.

Dans le cadre de leurs missions, les hôpitaux du GHT Béarn & Soule ont mis en place **un Serveur de Rapprochement d'Identités (SRI)** qui rapproche les identités des patients pris en charge dans les différents établissements afin de garantir le meilleur niveau de qualité et sécurité des soins. Il permet également le partage des documents vous concernant (par exemples : lettre de liaison, résultats de laboratoire...) entre les professionnels du GHT qui interviennent dans votre prise en charge en tant que membres de l'équipe de soins.

ⓘ **Pour s'opposer à ce partage d'informations**, contactez la Direction des Relations avec les usagers & des affaires juridiques – Centre Hospitalier de Pau – 4 boulevard Hauterive – 64000 Pau ou en téléchargeant le formulaire d'exercice des droits – Données personnelles disponible sur le site internet www.ch-pau.fr (cochez la case d'opposition à un traitement et préciser "Je m'oppose au partage de mes documents entre les établissements du GHT").

Recherche n'impliquant pas la personne humaine

Lors de votre prise en charge dans notre établissement et afin de réaliser le diagnostic et mettre en œuvre un traitement adapté, des examens cliniques, des examens radiologiques ainsi que des prélèvements biologiques peuvent être effectués régulièrement conformément à la pratique médicale. Toutefois, l**es données associées aux prélèvements biologiques** ainsi que les données de soins peuvent également être **utilisées à des fins de recherche** selon une **réglementation très précise**. Les recherches sur les données recueillies ou sur les prélèvements effectués au cours des soins sont dénommées *"recherche n'impliquant pas la personne humaine"*, ils n'impliquent aucune intervention sur la personne ni participation active de la personne.

Réutilisation des données de soins à des fins d'évaluation, d'études ou de recherche (à partir du dossier médical, de l'entrepôt de données biomédical national ou du système national des données de santé)

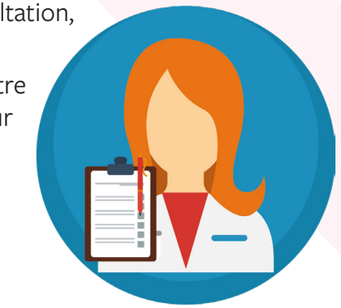
Les données de votre dossier médical (ou celui de votre enfant) peuvent être amenées à être réutilisées à des fins d'évaluation, d'études ou de recherche dénommées *"recherche n'impliquant pas la personne humaine"*. Ainsi, **aucun examen ou intervention médical** supplémentaire ne sera pratiqué dans le cadre de ce type d'étude. **Votre suivi par l'équipe soignante au sein du service restera inchangé.**

Ces études s'inscrivent dans le cadre du suivi habituel de votre maladie et ne modifient en rien les soins qui vous seront prodigués.Elles ont pour but d'**améliorer les connaissances médicales, scientifiques ainsi que la qualité des soins au profit des patients.** Tout en garantissant votre anonymat, certaines de vos données de santé pourront faire l'objet de communications scientifiques (séminaires, congrès, publications dans la presse scientifique) et/ou être réutilisées à des fins d'enseignement.

Opposition à la réutilisation de vos données de soin dans ce cadre

Si vous souhaitez vous **opposer à la réutilisation des données** figurant dans votre dossier (ou dans celui de votre enfant), merci d'en faire la **demande auprès du médecin responsable de l'Unité de Recherche Clinique du Centre Hospitalier de 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 ✉ service.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

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 Rubrique Hôpital de Pau > Nos engagements qualité > 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
Rubrique Hôpital de Pau > Nos engagements qualité > Hygiène hospitalière et CLIN

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.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

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 et affichés dans l'établissement.

Votre avis nous intéresse !

Vous trouverez un questionnaire de sortie détachable sur la page suivante ou accessible sur notre site internet.

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.

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

Questionnaire disponible en ligne

Scannez-moi

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 ⇨

Questionnaire de satisfaction (2/2)

L'INFORMATION reçue au cours de votre séjour

	Excellente	Très bonne	Bonne	Mauvaise	Très mauvais
Par l'équipe médicale					
Par l'équipe para-médicale					

LES SOINS

	Excellent	Très bon	Bon	Mauvais	Très mauvais
Soins					
Prise en charge de la douleur					

LA SORTIE

	Excellente	Très bonne	Bonne	Mauvaise	Très mauvaise
Organisation					

NOTE GÉNÉRALE

D'une manière générale, quelle note donneriez-vous à l'établissement pour votre séjour ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

pas du tout satisfait — très satisfait

COMMENTAIRES :

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous remercions de votre participation à notre démarche d'amélioration.

Contacts

Centre Hospitalier de Pau

4 boulevard Hauterive

64046 PAU Cedex

☎ 05 59 92 48 48

Adresses de courriel utiles

- Direction : direction@ch-pau.fr
- Relations usagers : relations.usagers@ch-pau.fr
- IFSI : ifsi@ch-pau.fr
- IFAS : ifas@ch-pau.fr
- IFCS : 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

Établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire **Béarn et Soule**

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

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :

Centre Hospitalier de Pau

www.ch-pau.fr

Conception et réalisation : Service relations usagers & Service communication du CH de Pau
Images : Service Communication - Freepik.com / Impression : Imprimerie ABERADERE / Décembre 2022 - Réf. de Pau : 752 105