Bienvenue au

CENTRE HOSPITALIER DES PYRÉNÉES

CENTRE HOSPITALIER
DES PYRENEES

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Scannez ce QR Code
avec votre smartphone
pour accéder au livret d'accueil !
Et découvrez toutes les informations
utiles pour votre séjour.

Centre Hospitalier des Pyrénées
Établissement spécialisé en santé mentale
29, avenue du Général-Leclerc 64039 PAU cedex
Tél. 05 59 80 90 90
Fax. 05 59 80 95 00

WWW.CH-PYRENEES.FR


Centre Qualité des soins conformes
CENTRE HOSPITALIER
DES PYRENEES



Bienvenue,

L'hospitalisation n'est jamais un moment facile. Ce livret d'accueil a pour but de faciliter votre séjour à l'hôpital, de vous aider dans vos démarches, et de répondre à vos questions et à celles de vos proches.

Il contient des informations sur vos droits, mais aussi sur les règles de vie commune. Il a été construit avec la participation active des représentants des usagers de la commission des usagers, afin de vous apporter des réponses concrètes aux questions liées à votre hospitalisation ainsi que des informations générales sur l'établissement.

Même s'il vise à être le plus complet possible, il ne peut être exhaustif. C'est la raison pour laquelle les équipes médicales, para-médicales et notamment le cadre de santé sont à votre disposition pour toute question concernant votre état de santé et son évolution, votre traitement ou tout autre aspect de votre hospitalisation.

Soyez assurés que les équipes médicales, soignantes, hôtelières, administratives et techniques mettent tout en oeuvre pour que vous bénéficiez de soins et de services de qualité.

D'autre part, dans un souci d'amélioration continue de la prise en charge des patients et des services associés, nous sommes attentifs à toute suggestion ou remarque. N'hésitez pas à nous en faire part en complétant le questionnaire de satisfaction joint à ce livret. A usage interne et présentant toutes les garanties de confidentialité, les questionnaires font l'objet d'un recensement et d'une analyse, et sont présentés lors des réunions trimestrielles de la commission des usagers.

L'ensemble des équipes et moi-même vous remercions pour votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le directeur,
Yannick MIRAGLIOTTA

CENTRE HOSPITALIER DES PYRENEES

Sommaire

VOTRE ADMISSION 6
Votre hospitalisation en psychiatrie 6
Les formalités administratives 7
Le tarif des prestations 7
Vos proches 8
Vos biens et vos valeurs 8

VOTRE SÉJOUR 9
Des professionnels à votre écoute 9
L'identification des professionnels 11
L'éducation thérapeutique du patient 11
La chambre 11
Les repas 11
Le linge 11
La laverie 11
Les visites 12
Les autorisations de sortie 12
Vos traitements personnels 12
L'argent et les objets précieux 12
Le courrier 12
Le téléphone 12
La télévision 12
L'espace socio-culturel 12
La cafétéria - libre accueil 13
Les cultes 13
Le salon de coiffure et d'esthétique 13
Détente et sports 13
Le service des majeurs protégés 13
Le service social 13
Interprète 13
Règlement intérieur 14
Sécurité 14
Tranquillité 14
Respect 14
La maison des usagers et des familles 15
Mise en place de zones d'écopâturage sur le site intrahospitalier 15

VOS DROITS, VOS OBLIGATIONS / DEVOIRS 16
Vos droits fondamentaux 16
Le libre choix du praticien 16
La discrétion sur votre séjour 16
La personne de confiance 16
Les Directives anticipées psychiatriques (D.A.P) 17
Les Directives anticipées 17
Votre accès aux informations médicales 18
L'isolement et la contention 19
Votre droit de vote 20

Protection des données à caractère personnel 20
Information de l'usager sur la correction de son identité 21
Protection des mineurs et majeurs sous tutelle 21
Quelques règles à suivre 21
Vos droits de recours 22
Stop aux violences contre les professionnels de santé : Tolérance Zéro au CHP 22
La commission des usagers 23
Le service des relations avec les usagers 24
Gestion des plaintes et réclamations 24
Prélèvements d'organes et de tissus 25
Projet des usagers 25
Déclarer un événement indésirable grave lié aux soins 25

DÉMARCHE QUALITÉ / GESTION DES RISQUES 26
La certification de la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) 26
Les indicateurs d'amélioration continue de la qualité des soins 26
Politique qualité et déploiement des démarches 26
Le groupe vigilances sanitaires 27
L'hygiène hospitalière et le risque infectieux 27
Le groupe médicaments 27
Le groupe de lutte contre la douleur 27
Le groupe alimentation - nutrition 28
Le groupe repérage des commorbidités, plaies et cicatrisation 28
Le groupe urgences vitales 28
Identité du patient et identitovigilance 28

VOTRE SORTIE 29
Formalités administratives 29
Retrait des biens 29
En hospitalisation sans consentement 29
Continuité et coordination des soins 29
Votre avis nous intéresse 30
Qualité des soins perçue : la possibilité de renseigner un questionnaire en ligne après votre hospitalisation 30
Des associations pour vous aider 30
Quelques liens et adresses utiles 31



VOTRE ADMISSION



VOTRE HOSPITALISATION EN PSYCHIATRIE

L'hospitalisation peut vous être proposée par un médecin généraliste, un psychiatre ou un médecin hospitalier. Votre admission peut avoir lieu sous différentes formes.

Soins psychiatriques AVEC votre consentement (soins libres)

Une personne faisant l'objet de soins psychiatriques avec son consentement est en soins psychiatriques libres. Il s'agit de la modalité d'admission la plus courante. L'admission dans l'établissement est prononcée par le directeur du C.H. des Pyrénées sur avis d'un médecin de l'établissement.

Soins psychiatriques SANS consentement du patient

Ces soins sous contrainte correspondent à plusieurs modes d'admission :

- Soins sur décision du Directeur de l'établissement : soins à la demande d'un tiers, en urgence ou non (S.D.T. ou S.D.T.U.), ou en cas de péril imminent sans tiers (S.P.I.). Une personne peut être hospitalisée sans son consentement sur décision du directeur si les troubles mentaux dûment constatés par certificat médical rendent impossible son consentement et dont l'état impose des soins immédiats assortis d'une surveillance constante dans un établissement spécialisé.
- Soins sur décision du représentant de l'État (S.D.R.E.) : ils correspondent à l'admission de personnes dont les troubles mentaux attestés par un certificat médical nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte de façon grave à l'ordre public.
- Soins sur décision judiciaire : le juge peut également ordonner une hospitalisation en cas d'irresponsabilité pénale.

Admis en soins sans consentement, votre prise en charge se fera d'abord sous la forme d'une période d'observation en hospitalisation complète. Elle sera ensuite soit prolongée, soit arrêtée, soit transformée sous la forme de soins ambulatoires.

Les différentes modalités d'hospitalisation sans consentement

La plupart des hospitalisations en psychiatrie sont libres. Toutefois, dans certains cas et sous certaines conditions, une hospitalisation sans consentement peut être mise en place. Les hospitalisations sans consentement ont été modifiées par la loi du 5 juillet 2011 et sont de plusieurs types :

- SDT classique (ex HDT classique) - Soins sur demande d'un tiers - Article L.3212-1 II 1° du CSP
- SDTU (ex HDT PI) - Soins sur Demande d'un Tiers en Urgence - Article L. 3212-3 du CSP
- SPI (création) Soins en cas de Péril Imminent - Article L. 3212-1 II 2°
- SDJ (ex hospitalisation sur décision de justice : cas particulier d'irresponsabilité Soins sur Décision de Justice Article 706-135 du code de procédure pénale)
- SDRE (ex HO) - Soins sur Décision du Représentant de l'Etat - Article L.3213-1 et suivants du Code de la santé publique
- SDRE détenus Soins psychiatriques des personnes détenues Articles L.3214-1 et suivants du CSP

Dans ce cas, un programme de soins sera alors établi par votre psychiatre après recueil de votre avis. Le psychiatre pourra proposer selon l'évolution de votre état de santé la levée des soins à tout moment.

Si votre prise en charge se poursuit sous la forme d'une hospitalisation, le maintien des soins sera soumis au contrôle du juge du tribunal judiciaire. Vous pourrez à cette occasion, si vous le souhaitez et si votre état de santé le permet, être présent à l'audience et être assisté par un avocat.

L'hospitalisation des mineurs

Le consentement préalable du ou des titulaires de l'autorité parentale est requis lors de l'hospitalisation libre d'une personne mineure. L'admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers ne concerne pas les personnes mineures.

L'hospitalisation en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État des personnes mineures est possible et répond aux règles énoncées précédemment.

Ordonnance de placement provisoire (O.P.P.) d'un mineur en danger

À titre provisoire, le juge pour enfants peut ordonner, dans le cadre de l'assistance éducative, la remise provisoire d'un mineur à un établissement psychiatrique dans l'éventualité où des soins seraient nécessaires.

La décision du juge doit alors être prononcée après avis médical circonstancié d'un médecin extérieur à l'établissement et l'hospitalisation est limitée à 15 jours au maximum.

La mesure pourra être renouvelée après avis médical conforme d'un psychiatre de l'établissement d'accueil pour un mois renouvelable.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

L'enregistrement de votre admission se fait à partir des pièces suivantes :

- Une pièce d'identité : afin de sécuriser votre Identité Nationale de Santé (INS), une carte nationale d'identité, un passeport, un titre de séjour ou le livret de famille pour les mineurs vous sera demandé. Cette pièce est conservée jusqu'à votre sortie d'hospitalisation (ou au maximum 3 ans) ou dès la qualification de votre INS en ambulatoire (maximum 1 mois) si une identification secondaire n'est pas nécessaire. Vous pouvez vous opposer à cette conservation (voir paragraphe Protection des données à caractère personnel).Votre carte vitale et/ou l'attestation d'ouverture de vos droits ;
- Votre carte de complémentaire santé : obligatoire si vous souhaitez bénéficier du tiers-payant. Vous donnez de ce fait votre consentement au traitement de vos données personnelles dans le cadre du dispositif ROC (ce dispositif vise à simplifier les échanges entre les établissements de santé et les organismes d'assurance maladie complémentaires). Le droit d'opposition prévu à l'article 21 du RGPD du 27 avril 2016 ne s'applique pas ce cadre ;
- La carte européenne d'assurance maladie, si vous venez d'un pays européen ;
- Votre carnet de soins gratuits, si vous êtes pensionné militaire (article 115) ;

Si vous venez d'un pays hors C.E.E. (Communauté Économique Européenne), contactez au plus vite l'assistant(e) de service social de votre unité d'hospitalisation.

LE TARIF DES PRESTATIONS

Ces frais d'hospitalisation se composent :

- du prix de la journée,
- du forfait journalier.

Vous êtes assuré social pris en charge à 80 %

Vous aurez à payer le ticket modérateur (les 20 % restant) et le forfait journalier qui pourront être pris en charge par votre mutuelle, par la C.M.U. complémentaire si vous en êtes bénéficiaire ou à défaut devront être réglés par vous-même.

Vous êtes assuré social pris en charge à 100 %

Seul le forfait journalier est à votre charge. Le forfait journalier n'est dû qu'en cas d'hospitalisation à temps complet. Les frais à votre charge sont à acquitter à la trésorerie des hôpitaux.

OÙ LES TROUVER ?

SERVICE ADMISSION-FACTURATION

Ce service se situe à l'entrée du C.H. des Pyrénées, dans le bâtiment regroupant l'U.A.A.C. et l'Unité de Gestion de la Crise. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h00 à 16h30. Vous pouvez le contacter au 05 59 80 90 21 ou 05 59 80 90 23.

LA TRESORERIE DES HÔPITAUX

Ce service se situe sur le site du C.H. des Pyrénées, avenue d'Albret. Il est ouvert les mardi et jeudi de 8h45 à 11h30 et de 12h45 à 16h. Il est fermé les samedis, dimanches et jours fériés. Vous pouvez contacter la Trésorerie des hôpitaux au 05 59 84 35 80.



Pour tout renseignement administratif ou sur la prise en charge des frais de séjour, n'hésitez pas à contacter le service des admissions-facturation ou l'assistante sociale de votre unité. Le service des admissions-facturation est également à votre disposition si vous souhaitez mettre à jour votre carte vitale.

VOS PROCHES

Vous pouvez transmettre à l'équipe les coordonnées des proches à prévenir et de la personne de confiance si vous en avez choisi une (voir fiche «Vos droits - vos obligations»).

VOS BIENS ET VOS VALEURS

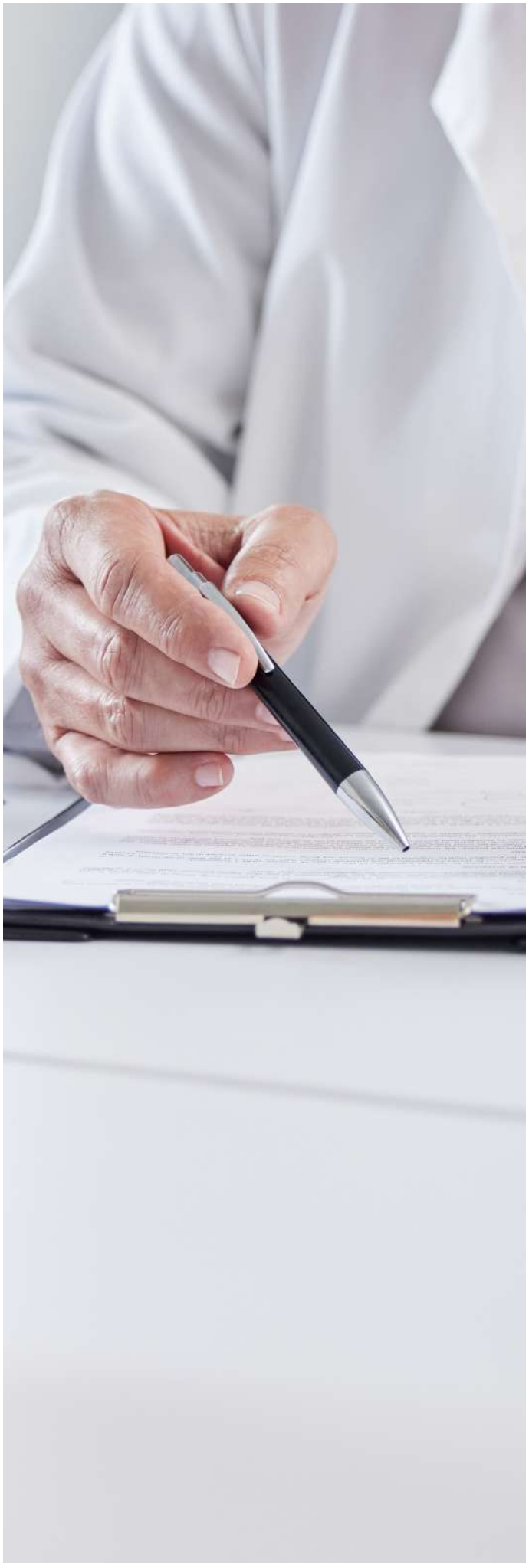
Lors de votre accueil, un inventaire de vos effets personnels et de vos biens est établi par l'équipe soignante, avec vous selon votre état de santé. Vos valeurs sont déposées à la Trésorerie contre signature d'un reçu ; vous pourrez les récupérer à votre sortie.

Cette mesure est destinée à prévenir toute perte ou vol à l'intérieur de l'établissement. Si vous souhaitez garder certains de vos biens et valeurs, sauf contre-indication médicale, vous serez tenu(e) de signer une décharge de responsabilité, l'hôpital n'étant pas alors responsable de leur éventuelle disparition.

Les objets dangereux, et notamment les armes, sont interdits dans l'hôpital et doivent être remis à l'administration de l'hôpital.

À votre arrivée, vous devrez informer l'équipe soignante des médicaments qui sont en votre possession.

Si vous venez d'être admis en urgence, les formalités sont naturellement réduites au minimum ; elles seront complétées ultérieurement par vous-même ou l'un de vos proches, auprès du secrétariat du service.





VOTRE SÉJOUR

À votre arrivée, un membre de l'équipe soignante vous accueille, vous accompagne dans votre chambre et vous explique le fonctionnement du service.

Les conditions de fonctionnement sont décrites dans le règlement de fonctionnement pour chaque unité de soins et sont accessibles sur demande auprès du cadre de l'unité.

DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

L'ensemble des professionnels veille à la qualité de votre prise en charge, aux conditions hôtelières et au confort de votre séjour.

L'équipe médicale

Le médecin chef de pôle est responsable de l'organisation générale du pôle où vous séjournez ainsi que des unités de consultations. Il est assisté d'une équipe médicale composée de praticiens hospitaliers et d'internes.

Au sein de cette équipe, un médecin vous suit plus particulièrement. Il vous renseigne sur votre état de santé. Il peut rencontrer vos proches sur rendez-vous ainsi que la personne de confiance que vous avez désignée, si vous le souhaitez.

Dans le cadre de l'équipe constituée autour de votre médecin, il vous est proposé que votre prise en charge thérapeutique bénéficie de l'expertise d'un pharmacien hospitalier exerçant au sein de l'établissement. Cette prise en charge collaborative a pour but d'assurer une réponse adaptée à vos besoins de santé en lien avec votre traitement.

Dans le cadre de cette prise en charge le pharmacien pourra renouveler et adapter certaines de prescriptions selon un protocole. Il est en contact étroit et direct avec l'équipe médicale et soignante qui s'occupe de vous et contactera le médecin chaque fois que nécessaire pour décider de la conduite à tenir.

Ce protocole a été mis en œuvre après décision du directeur général de l'établissement après avis de la commission médicale de l'établissement et a



été déclaré auprès du directeur général de l'agence régionale de santé. Son détail peut vous être remis sur simple demande.

Il vous est possible de vous opposer à ce protocole en informant un membre de l'équipe médicale. Votre opposition sera tracée dans votre dossier médical.

L'équipe paramédicale

Le cadre supérieur de santé assure le fonctionnement et l'organisation du service.

Le cadre de santé, sous l'autorité hiérarchique du coordonnateur général des soins, est responsable de votre accueil et de la coordination des soins au sein du service.

L'infirmier(e) dispense les soins et les traitements prescrits par le médecin, exerce une surveillance constante et vous accompagne dans votre parcours de soins.

L'aide-soignant(e), sous la responsabilité de l'infirmier(e), est chargé(e) de vous dispenser, entre autre, des soins d'hygiène et de confort ainsi que les prestations hôtelières.

L'agent des services hospitaliers assure l'entretien des locaux et contribue à l'hygiène et à la propreté des lieux.

L'ergothérapeute, l'orthophoniste, le psychomotricien, la diététicienne, ainsi que d'autres professionnels peuvent intervenir dans votre prise en charge.

Les psychologues

En fonction des unités de soins, un psychologue vous proposera un accompagnement individuel ou de groupe (réunion soignants - soignés, thérapies médiatisées, etc.).

Vous avez la possibilité d'avoir librement accès à un psychologue clinicien dans le respect des conditions définies par l'organisation des soins. Pour obtenir un rendez-vous, vous pouvez soit l'interpeller directement, soit lui adresser une demande écrite en la déposant dans son casier.

L'équipe socio-éducative

L'assistant de service social fait partie de l'équipe pluriprofessionnelle, il peut vous aider à élaborer un projet adapté à vos besoins en tenant compte de votre état de santé. Il pourra vous rencontrer si vous souhaitez bénéficier d'une orientation, d'un avis, d'un conseil et connaître vos droits que vous soyez hospitalisé ou suivi en consultations. N'hésitez pas à le solliciter.

L'éducateur spécialisé accompagne l'enfant et sa famille dans les démarches de la vie quotidienne. Il participe à l'apprentissage de l'autonomie de l'enfant ou de l'adolescent, accompagne également les adultes dans les structures où ils sont représentés. Il formule avec vous un projet pour permettre une (ré) insertion sociale et votre autonomie.

L'équipe médico-technique

Le C.H. des Pyrénées dispose de plusieurs services médico-techniques : la pharmacie à usage intérieur, le département de médecine polyvalente et odontologie, l'équipe d'accompagnement et de transport, le service hygiène hospitalière. Ils contribuent à assurer le bon déroulement de votre prise en charge.





Les équipes administratives, logistiques et techniques

Au cours de votre séjour, vous pourrez être amené à rencontrer d'autres professionnels : administratifs, vaguemestres, agents d'accueil, de restauration, de lingerie, de la maintenance, des travaux et des espaces verts.

Des agents de sécurité sont également présents 24 h/24 au sein de l'établissement. Ils sont affectés à la protection des personnes et des lieux sur le site.

L'IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Chaque professionnel se présente oralement lors des rencontres. Sa qualification est inscrite soit directement sur la blouse, soit sur un badge.

L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

Complémentaire des soins pratiqués quotidiennement par les équipes, l'E.T.P. s'adresse aux patients atteints de maladie(s) chronique(s) ainsi qu'à son entourage. Elle vise à aider le patient à maintenir et/ou acquérir les compétences dont il a besoin pour mieux se soigner et mieux vivre son quotidien.

Au Centre Hospitalier des Pyrénées (C.H.P.), les programmes d'éducation thérapeutique concernent les patients schizophrènes et les patients présentant des troubles bipolaires, ainsi que leurs aidants.

Pour en savoir plus, consultez la plaquette sur l'U.T.E.P.P., Unité Transversale d'Éducation thérapeutique du Patient en Psychiatrie jointe à ce livret ou le site Internet : http://www.ch-pyrenees.fr/PATIENTS-PROCHES/Cooperations-et-bonnes-pratiques/L-education-therapeutique-du-patient.

LA CHAMBRE

Le Centre Hospitalier des Pyrénées comporte un régime unique d'hospitalisation qui est le régime commun. Les chambres individuelles sont attribuées en fonction de l'état clinique du patient et des disponibilités.





LES REPAS

L'équipe du service restauration prépare les repas servis. En cas de régime, votre repas sera conçu et adapté par la diététicienne. Les repas sont servis dans la salle à manger (sauf contre-indications) aux horaires indiqués dans les règles de fonctionnement de l'unité.

LE LINGE

Le linge hôtelier (draps, draps de bains, …) est fourni et entretenu par l'établissement. Il est conseillé d'apporter votre linge personnel marqué qui pourra être entretenu par votre famille ou pris en charge par l'établissement qui dégage néanmoins sa responsabilité en cas de perte ou détérioration. Munissez-vous de votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, etc.).

LA LAVERIE

Des machines à laver et sécher le linge sont à votre disposition à la laverie, située à côté de l'Espace Socio-Culturel. Elles fonctionnent à l'aide de jetons qui sont en vente à l'accueil de la direction des achats et de la logistique, ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 (4,50 euros le lavage et le séchage). **La laverie est ouverte** du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 12h30 à 16h00.



LES VISITES

Les visites sont autorisées de 14h30 à 18h30 sauf contre-indication médicale ou demande expresse du patient.

Les visites peuvent être adaptées en fonction des spécificités des unités. Les modalités sont portées à la connaissance des patients et de leur famille via les règles de fonctionnement de l'unité.

Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des usagers, ni gêner le fonctionnement des services. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, la visite peut être suspendue au sein de l'unité et une interdiction de visite et/ou de site pourra être décidée par le Directeur.

Il est rappelé, en particulier, qu'il est strictement interdit de filmer ou de photographier d'autres personnes sous peine de poursuites prévues à l'article 226-1 et suivants du code pénal. L'établissement se réserve le droit d'exercer les voies de poursuites existantes (dépôt de plaine, signalement au procureur de la République, interdiction de site) en cas de non respect de cette obligation.

LES AUTORISATIONS DE SORTIE

Toute autorisation de sortie est soumise à un accord médical, et en cas de soins sans consentement à l'autorisation du directeur ou du préfet. Cette autorisation doit être rigoureusement respectée, à l'expiration du délai de l'autorisation, vous devez réintégrer l'établissement.

VOS TRAITEMENTS PERSONNELS

À l'admission, vos médicaments personnels seront confiés aux soignants. Durant votre séjour, l'ensemble de vos traitements vous seront dispensés par la pharmacie de l'hôpital.

L'ARGENT ET LES OBJETS PRÉCIEUX

Il est conseillé de ne pas conserver avec vous, les bijoux, objets de valeur, titres ou argent. Les valeurs inactives (chéquier, carte bancaire) et les bijoux peuvent être déposés à la Trésorerie contre signature d'un reçu. En effet, l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration.

La Trésorerie est ouverte les mardi et jeudi de 8h45 à 11h30 et de 12h45 à 16h.

LE COURRIER

Pour toutes les opérations postales, le vaguemestre est à votre disposition, mais vous pouvez également déposer votre correspondance dans la boîte aux lettres située devant son bureau. Des timbres sont en vente à la boutique, à côté de la cafétéria.

LE TÉLÉPHONE

Vous pouvez recevoir ou émettre des communications avec votre téléphone portable ou avec le téléphone de votre chambre, dans la mesure où celles-ci ne gênent pas le fonctionnement du service. Cette liberté peut être restreinte pour raison thérapeutique.

Les téléphones portables sont utilisés sous la responsabilité de leur propriétaire. Il est rappelé, en particulier, qu'il est strictement interdit de filmer ou de photographier d'autres personnes sous peine de poursuites prévues à l'article L226-1 du code pénal.

L'établissement se réserve le droit d'exercer les voies de poursuites existantes (dépôt de plaine, signalement au procureur de la République, interdiction de site) en cas de non respect de cette obligation.

LA TÉLÉVISION

Chaque unité d'hospitalisation est dotée d'une salle de télévision. Son usage respecte des horaires indiqués.

L'ESPACE SOCIO-CULTUREL

Situé sur la place des arts, cet espace est un lieu d'accueil et d'information, de détente et de rencontres pour les patients et leurs proches. En plus de lire sur place différents journaux et revues ou encore emprunter des livres, des ordinateurs sont à votre disposition.

Ouvert tous les jours de la semaine de 9h à 17h, sauf le lundi (fermeture à 15h30), des expositions et des animations culturelles, sportives et de loisirs sont régulièrement organisées.

Vous pouvez également y trouver des informations sur les associations présentes sur l'établissement qui pourront vous accompagner, vous et votre famille, durant votre hospitalisation (voir liste des associations au dos de la fiche «Votre sortie»). Sous réserve de l'accord de votre médecin référent, des rencontres avec vos enfants peuvent être organisées dans un lieu adapté. **Vous pouvez joindre l'équipe au 05 59 80 90 35.**



LA CAFÉTÉRIA - LIBRE ACCUEIL

Vous y trouverez des boissons chaudes (café, chocolat, thé), ainsi qu'un accueil convivial et chaleureux.

La cafétéria - libre accueil est ouverte du lundi au jeudi, de 10h à 16h et le vendredi de 10h30 à 16h.

LES CULTES

L'exercice de votre culte est possible. Il vous suffit de faire part de votre demande au personnel soignant de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e) pour recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. Un aumônier catholique est affecté à l'établissement et vous pouvez le rencontrer en prévenant l'équipe soignante. La messe du dimanche est célébrée à 10h00 à la chapelle de l'hôpital.

De même, du lundi au vendredi, à 17h00, un office religieux est proposé.

Un accueil est assuré les mardi et jeudi au **local de l'aumônerie « Les Glaïeuls », de 14h00 à 16h00.**

LE SALON DE COIFFURE ET D'ESTHÉTIQUE

Un salon de coiffure (hommes – dames) est à votre disposition du lundi au vendredi sur rendez-vous (05 59 80 90 37) et sur prescription médicale seulement.

Dans le salon d'esthétique, une esthéticienne est également à votre service sur rendez (05 59 80 90 38), les mercredi et jeudi de 8h30 à 16h30 et le vendredi de 9h à 12h.

DÉTENTE ET SPORTS

Le Centre Hospitalier des Pyrénées offre de nombreuses promenades dans le parc et propose plusieurs activités sportives sur prescription médicale : football, tennis, natation, musculation…





LE SERVICE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Vous êtes sous mesure de protection (curatelle ou tutelle) ou vous envisagez de demander une mesure de protection. Ces mesures sont ordonnées par le juge des tutelles et peuvent être confiées à l'un de vos proches ou à un professionnel. Elles sont mises en œuvre pour assurer la protection de votre patrimoine et/ou de votre personne.

Ces mesures peuvent être confiées soit à une association, un mandataire judiciaire à la protection des majeurs indépendant ou à un mandataire judiciaire à la protection des majeurs préposé d'établissement.

Le Centre hospitalier des Pyrénées dispose d'un service des majeurs protégés qui se compose de deux mandataires judiciaire à la protection des majeurs et d'un assistant. Ils se tiennent à votre disposition ainsi qu'à celle de vos familles pour tout renseignement. Vous pouvez les joindre au 05 59 80 90 14, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

LE SERVICE SOCIAL

En complémentarité et en coordination avec les autres membres de l'équipe, l'assistant(e) social(e) intervient auprès des personnes confrontées à d'importantes difficultés administratives et sociales. Il (elle) a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les aider dans leurs démarches.

Quelque soit votre unité d'hospitalisation vous pouvez demander aux infirmiers, cadre infirmier ou médecins du service, à rencontrer un(e) assistant(e) social(e).

INTERPRÈTE

La liste des interprètes locaux de langues étrangères est disponible auprès de la surveillance générale.

12 langues au total sont parlées par le personnel de l'établissement : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, russe..., et la langue des signes.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

L'établissement dispose d'un règlement intérieur qui définit le fonctionnement et l'organisation de l'hôpital et rappelle les règles à respecter par chacun.

Vous pouvez demander à le consulter en vous adressant à l'équipe de soins.

SÉCURITÉ

Pour la sécurité de tous :

- Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement sous peine d'amendes. Des mesures sont prises pour permettre de fumer à l'extérieur des locaux, dans certaines conditions et selon des modalités propres à chaque unité d'hospitalisation.
- Il est strictement interdit de détenir ou d'apporter des armes ou des objets dangereux dans l'établissement.
- Il est interdit d'introduire dans l'hôpital des boissons alcoolisées et des produits toxiques.
- Il est interdit d'utiliser des équipements électriques (multiprises, chargeurs, ventilateurs, bouilloires, etc.) autres que ceux fournis par l'établissement, conformément à la note de service NSCGE3-14/02-03.

De même, les animaux domestiques ne peuvent être introduits dans l'hôpital.

En cas d'incendie : gardez votre calme. Prévenez immédiatement le personnel du service. Suivez les instructions qui vous sont données. Les voies de desserte intérieures du Centre Hospitalier des Pyrénées sont ouvertes à la circulation des véhicules appartenant aux agents hospitaliers autorisés ainsi qu'aux usagers du service public hospitalier (patients, familles, visiteurs).

Le code de la route est applicable à l'intérieur de l'établissement. La vitesse est limitée à 20 km/h. L'attention des conducteurs est attirée sur l'extrême vigilance dont ils doivent faire preuve dans l'enceinte de l'établissement. Des emplacements de stationnement sont réservés dans l'enceinte de l'établissement.

Les accès réservés aux véhicules de lutte contre l'incendie doivent être scrupuleusement respectés. Aucun stationnement n'y sera toléré.



TRANQUILLITÉ

Pour la tranquillité de tous, il est strictement interdit de faire des photographies ou des films sans autorisation dans toutes les structures de notre établissement.

Il est préconisé :

- d'éviter les visites en groupe ;
- d'user avec discrétion des appareils de radio et des instruments de musique ;
- de respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans l'établissement
- de respecter l'état des locaux, le mobilier, le matériel et l'ensemble des dispositifs de sécurité ;
- de signaler tout acte de malveillance au cadre de santé de votre unité de soins.

Votre intimité doit être préservée et chaque patient doit respecter l'intimité d'autrui.

RESPECT

Les agressions tant verbales que physiques ne sont pas tolérées. Toute agression ou harcèlement vis-à-vis du personnel ou d'un autre patient est susceptible de faire l'objet d'un dépôt de plainte auprès des services de police ou des autorités judiciaires.

Les locaux mis à disposition sont des lieux de soins. Ils doivent être respectés ainsi que le matériel et les objets mis à votre disposition. L'entretien en est assuré par le personnel de l'hôpital, son travail doit être respecté et facilité. Des dégradations sciemment commises peuvent, outre l'indemnisation des dégâts causés, entraîner la sortie du patient si l'état de santé et la situation administrative de celui-ci le permettent.

LA MAISON DES USAGERS ET DES FAMILLES*



La maison des usagers et des familles est un lieu public, d'écoute, d'entraide et de solidarité gratuit, ouvert à tous et favorisant le vivre ensemble et l'engagement citoyen.

L'action de la maison des usagers et des familles est fondée sur la complémentarité et la coopération des associations dans un souci de qualité et de déontologie éthique.

Elle a pour vocation :

- d'accueillir et d'informer ;
- d'aider à vivre avec la maladie ou le handicap par l'accompagnement et en favorisant les rencontres patients / familles ;
- d'orienter et de soutenir les usagers et leurs proches en facilitant le dialogue avec les professionnels de l'institution, mais également, par des informations sur les droits des patients et le développement d'un meilleur respect des droits.

La maison des usagers et des familles se situe sur le site du Centre Hospitalier des Pyrénées, au niveau de la cour d'honneur. Elle est ouverte sur rendez-vous du lundi au jeudi, de 14h à 18h.

* Plaquette d'information dans ce livret

MAISON DES USAGERS ET DES FAMILLES

C.H.P. - 29, avenue du Général-Leclerc - 64039 Pau cedex - Téléphone : 05.59.80.91.63

Courriel : mduf@chpyr.fr

MISE EN PLACE DE ZONES D'ÉCOPÂTURAGE SUR LE SITE INTRAHOSPITALIER

Développant une démarche engagée en faveur de la protection de la biodiversité, le C.H.P. déploie sur son site intrahospitalier l'écopâturage, une initiative écologique, sociale et pédagogique.

Cette action s'inscrit dans une démarche de préservation de la biodiversité, d'amélioration du cadre de vie et de notre environnement immédiat, et de soutien à notre agriculture locale.

Des zones d'écopâturage sont ainsi mises en place sur le site principal du C.H.P. Elles font l'objet d'une délimitation permettant de protéger les animaux présents dans l'enclos, de leur assurer la tranquillité nécessaire et de garantir leur bien être. Elles vous permettent ainsi de pouvoir les observer en toute sécurité.

Des panneaux d'information sont positionnés tout autour des enclos vous informant des consignes à appliquer pour une cohabitation harmonieuse et responsable : rester à distance, ne pas s'introduire dans les enclos (présence d'un bélier), de donner de la nourriture aux animaux, de les toucher...

Votre implication est essentielle pour profiter durablement et sereinement de la présence de nos hôtes !





VOS DROITS, VOS OBLIGATIONS / DEVOIRS

VOS DROITS FONDAMENTAUX

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé, et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

L'établissement assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. Il vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

Les personnes malades reçoivent les soins psychologiques et somatiques requis par leur état de santé. Les soins ne peuvent, sauf exceptions tenant à l'état de santé du patient, être prodigués qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. L'information est adaptée à la situation de chaque patient et, lorsque cela est possible, il participe aux choix thérapeutiques le concernant.

Vous êtes régulièrement renseigné(e), tout au long de votre séjour, par votre médecin et le personnel soignant sur les traitements prescrits et l'évolution de votre état de santé. Les informations vous concernant peuvent être communiquées, dans la limite du secret professionnel et avec accord de votre part, à votre famille, vos proches ou à votre personne de confiance dans le respect de la législation en vigueur.

LE LIBRE CHOIX DU PRATICIEN

Votre lieu de résidence détermine les médecins et les soignants qui vous accompagneront. Néanmoins, vous pouvez vous faire soigner par un médecin qui ne relève pas du secteur de votre domicile mais sous réserve de l'accord du médecin que vous aurez choisi et après en avoir informé votre médecin de secteur.

LA DISCRÉTION SUR VOTRE SÉJOUR

Aucune indication ne peut être donnée, par téléphone ou de quelque manière que ce soit, sur votre présence dans l'établissement, sauf avec votre accord ou à la demande des autorités judiciaires agissant dans le cadre légal.

LA PERSONNE DE CONFIANCE*

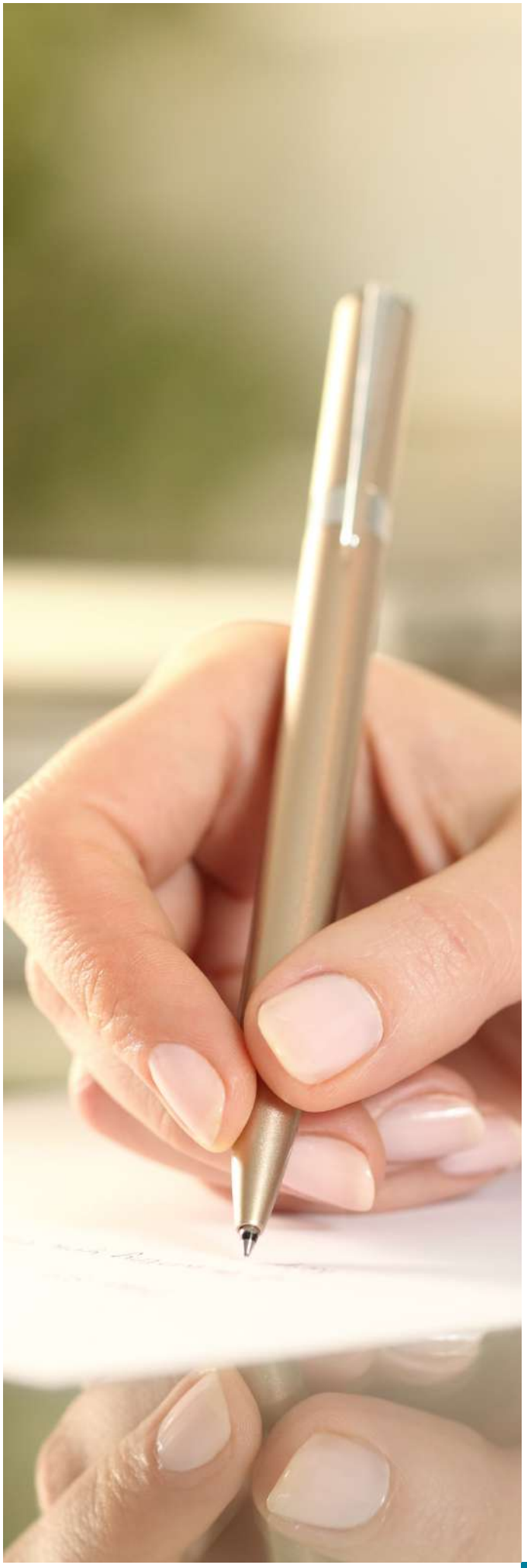
Si vous êtes majeur-e, selon l'article L. 1111-11 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre «personne de confiance», sera consultée dans le cas où vous ne se- riez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Un formulaire est disponible dans ce livret d'accueil et/ou pourra vous être remis sur simple demande auprès de l'équipe de l'unité. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous êtes sous curatelle, vous pouvez faire le choix d'une personne de confiance qui peut être différente de votre curateur.

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Si votre personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.



* Plaquette d'information dans ce livret.



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES PSYCHIATRIQUES (D.A.P)

Ces directives sont écrites à l'avance, et vous permettent d'exprimer vos souhaits concernant votre prise en soin en cas de crise, si vous n'êtes pas en capacité de donner votre consentement. Elles sont rédigées sous forme écrite via un « Plan de Prévention Partagé (PPP).

Ce document est un guide servant de support pour vous rappeler de ce qui vous aide ou non, afin de pouvoir agir dès les premiers symptômes. Elles se rédigent en période de stabilité avec le soutien de l'Équipe des Directives Anticipées Psychiatriques (EDAP) et sont modifiables à tout moment. Une fois intégrées dans votre Dossier Patient Informatisé (D.P.I.), elles permettent aux professionnels de connaître vos souhaits afin de vous accompagner le mieux possible.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Conformément à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique, vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées pour le cas où vous serez un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées indiqueront vos souhaits relatifs à votre fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont modifiables et révocables à tout moment. La révocation devra être expresse (écrite).

Pour les personnes sous protection juridique en curatelle et en sauvegarde de justice, la rédaction de directives anticipées est possible.

La personne sous tutelle peut rédiger des directives anticipées sous réserve de l'accord du juge des tutelles ou du conseil de famille s'il est constitué.

Il en est de même en habilitation familiale générale (les directives qui ont été rédigées avant le jugement d'habilitation conservent toute leur valeur ; la personne sous habilitation en assistance peut les rédiger seule ; l'accord du juge des tutelles est requis si la personne bénéficie d'un régime de représentation).

VOTRE ACCÈS AUX INFORMATIONS MÉDICALES

Les professionnels de santé qui vous ont pris en charge, que ce soit en consultation externe ou dans le cadre d'une hospitalisation, ont recueilli et formalisé des informations concernant votre santé. Ces informations sont rassemblées dans votre « dossier médical », il vous est possible d'en demander communication à l'exclusion toutefois des informations recueillies auprès d'un tiers n'intervenant pas dans votre prise en charge.

Que faire pour obtenir communication de son dossier médical ?

En faire la demande auprès de la direction de l'établissement. Dans ce cas, pensez à accompagner votre demande de documents justifiant votre identité.

Si vous demandez la communication d'un dossier dont les informations vous concernent, **la photocopie recto-verso de votre carte d'identité suffit**.

Si vous demandez la communication d'un dossier dont les informations ne vous concernent pas, **vous devez fournir en outre les informations attestant de votre qualité** (tuteur, ayants droits, etc.)

Vous pouvez demander à **consulter le dossier médical sur place**. Cette consultation est gratuite. Sachez que dans ce cas, l'établissement met à votre disposition un médecin qui peut vous accompagner dans la lecture de ce dossier. Vous pouvez aussi refuser cet accompagnement.

Vous pouvez **demander qu'on vous fasse parvenir la copie de votre dossier médical**. Précisez dans ce cas si vous souhaitez tout ou partie du dossier et lesquelles. La communication de copies d'éléments du dossier est **gratuite** lorsqu'il s'agit d'une première demande. Le dossier peut être **envoyé à un médecin de votre choix.**

POUR PLUS D'INFORMATION

Vous pouvez contacter la Direction des Usagers, de la Communication, des Affaires Générales/coopérations et des Affaires Socio-Educatives et Culturelles (DUC-AGSEC), du lundi au vendredi de 9h à 17h au 05 59 80 90 28 ou 05 59 80 90 27.

Qui peut en faire la demande ?

- Le patient lui-même,
- Le ou les titulaires de l'autorité parentale d'un enfant mineur,
- Le tuteur d'un majeur sous tutelle,
- Une personne dûment et expressément mandatée par le patient majeur (sans mesure de protection)
- Les ayants droits, le concubin ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité en cas de décès du patient

Les formulaires de demandes sont accessibles sur le site Internet : https://www.ch-pyrenees.fr/PATIENTS-PROCHES/Demander-son-dossier-medical.

Le dossier ou les extraits demandés doivent être communiqués au plus tard dans les 8 jours de votre demande, et au plus tôt après un délai de réflexion de 48 heures. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans.



L'ISOLEMENT ET LA CONTENTION

L'isolement et la contention sont des pratiques de dernier recours et ne peuvent concerner que des patients en hospitalisation complète sans consentement. Il ne peut y être procédé que pour prévenir un dommage immédiat ou imminent pour le patient ou autrui, sur décision motivée d'un psychiatre et uniquement de manière adaptée, nécessaire et proportionnée au risque après évaluation du patient. Leur mise en œuvre doit faire l'objet d'une surveillance stricte, somatique et psychiatrique, confiée par l'établissement à des professionnels de santé désignés à cette fin et tracée dans le dossier médical.

La mesure d'isolement est prise pour une durée maximale de douze heures. Si l'état de santé du patient le nécessite, elle peut être renouvelée par périodes maximales de douze heures dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités, dans la limite d'une durée totale de quarante-huit heures.

La mesure de contention est prise dans le cadre d'une mesure d'isolement pour une durée maximale de six heures. Si l'état de santé du patient le nécessite, elle peut être renouvelée par périodes maximales de six heures dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités, dans la limite d'une durée totale de vingt-quatre heures.

À titre exceptionnel, le médecin peut renouveler au-delà des durées totales prévues ci-dessus la mesure d'isolement ou de contention. Dans ce cas, le directeur informe sans délai le Juge du tribunal judiciaire (J.T.J.), qui peut se saisir d'office pour mettre fin à la mesure.

Le médecin informe au moins un membre de la famille du patient, en priorité son conjoint, le partenaire lié à lui par un PACS ou son concubin, ou une personne susceptible d'agir dans son intérêt dès lors qu'une telle personne est identifiée.

Le contrôle systématique du Juge du Tribunal Judiciaire

Avant l'expiration des 72 heures pour le cas d'un isolement ou des 48h pour une contention, le directeur saisit le Juge du tribunal judiciaire si l'état de santé du patient nécessite le renouvellement de la mesure au-delà.

Le juge du tribunal judiciaire statue dans les 24h :

- Maintien de la mesure : le médecin peut renouveler la mesure
- Levée de mesure : impossibilité de mise en place d'une mesure durant 48h sauf si l'état du patient ne permet pas d'autres modalités de prise en charge.

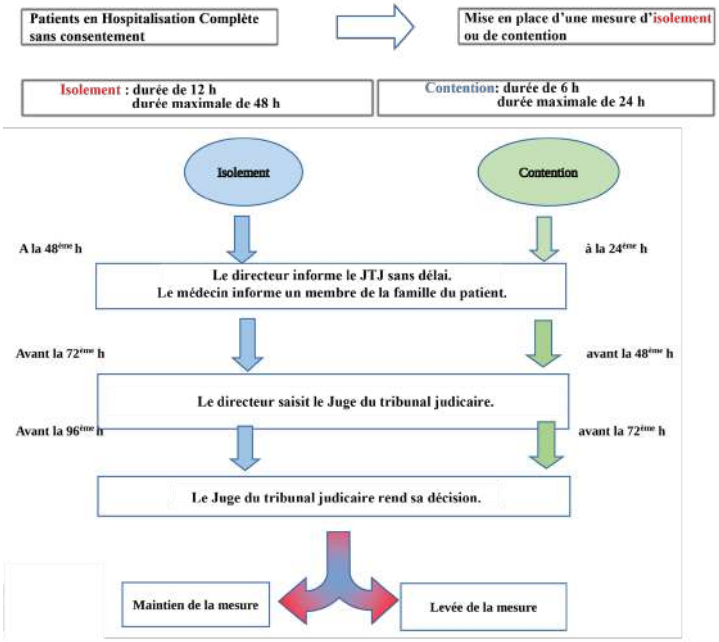
Dans le cas où une nouvelle mesure est prise, le directeur doit informer le Juge du tribunal judiciaire sans délai.

Après 2 décisions de maintien, le juge du tribunal judiciaire est saisi au moins 24h avant le délai des 7 jours d'expiration à compter de la précédente décision. Le médecin doit de nouveau informer les proches du patient.

Le **juge du tribunal judiciaire** statue avant l'expiration des 7 jours.

Lorsque des mesures sont prises de façon non consécutive, les méthodes de calcul des durées maximales fixées par la loi demeurent inchangées :

- La durée des mesures séparées par des intervalles inférieurs à 48h doit être cumulée.
- Les obligations s'appliquent également lorsque la durée cumulée des mesures (24h pour une contention et 48h pour un isolement) prises de façon non consécutive pendant une période glissante de 15 jours sont atteintes.



Après 2 décisions de maintien, le juge du tribunal judiciaire est saisi au moins 24h avant le délai des 7 jours d'expiration à compter de la précédente décision.

* Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 - Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

VOTRE DROIT DE VOTE

Vous souhaitez voter mais vous êtes hospitalisé(e) sans votre consentement ou votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer le jour du scrutin.

Comment voter ?

Il faut que vous établissiez une procuration, en faveur d'un électeur de votre choix, inscrit dans la même commune que vous. Le jour de l'élection, la personne que vous avez désignée votera pour vous.

Comment établir une procuration ?

Si vous pouvez vous déplacer pour faire une procuration, il faut que vous vous présentiez au Commissariat de Police, muni(e) d'une pièce d'identité et d'une attestation prouvant votre état de santé.

Dans le cas contraire, les officiers de police judiciaire peu- vent se déplacer sur demande écrite, adressée au Commissariat de Police, en y joignant un certificat médical .

La Direction des Usagers, de la Communication, des Affaires Générales/coopérations et des Affaires Socio-Educatives et Culturelles (DUC-AGSEC) est votre interlocutrice (9028).

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Des données personnelles, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue au C.H. des Pyrénées. Ce dernier, en qualité de responsable des traitements de ces données, s'engage à en garantir la confidentialité et la sécurité, conformément à la réglementation en vigueur*.

Les informations médicales sont réservées à l'équipe de soins qui est en charge de votre suivi. Les informations administratives sont réservées aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Ces informations font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) et/ou non automatisés (dossier papier).

En application de la réglementation en vigueur, certaines informations peuvent être transmises à d'autres personnes et organismes, y compris concernant le dossier médical, notamment quand il s'agit d'une obligation de transmission à certaines autorités (institution judiciaire, Trésor public, agences régionales de santé, organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, ministère chargé de la santé, commissaires aux comptes…).

Dans le cadre de leurs missions, les hôpitaux du Groupement Hospitalier du Territoire Béarn-Soule (G.H.T.), dont le C.H. des Pyrénées fait partie, ont mis en place un Serveur de Rapprochement d'Identités (S.R.I.). Il permet de rapprocher les identités des patients pris en charge dans les différents établissements afin de garantir le meilleur niveau de qualité et sécurité des soins. Cela permet également le partage de documents vous concernant (par exemples : lettre de liaison, résultat de laboratoires...) entre les professionnels du G.H.T. qui interviennent dans votre prise en charge en tant que membres de l'équipe de soins.

Le C.H. des Pyrénées propose de partager uniquement avec les médecins qui vous prennent en charge et avec votre consentement, la lettre de liaison à votre sortie (le formulaire de consentement vous sera proposé par votre médecin lors de votre sortie). Vous pouvez retirer votre consentement à tous moment en contactant le Délégué à la protection des données – C.H. des Pyrénées – Direction des finances et du système d'information - 29 avenue du Général Leclerc – 64039 Pau Cedex - Téléphone : 05 59 80 90 75 (mail : dpd@chpyr.fr) ou en téléchargeant le formulaire d'exercice des droits - données personnelles sur le site internet : https ://www.ch-pyrenees.fr.

Votre **espace santé** (service «Mon espace santé» proposé par l'Assurance Maladie) permet de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour votre suivi médical. Seuls les professionnels de santé habilités peuvent y déposer des documents. Vous pouvez vous y opposer pour motif légitime. Le CH des Pyrénées dépose la lettre de liaison à votre sortie.

La consultation est accessible **uniquement par vous** (via vos identifiants) et les professionnels de santé que vous autorisez.

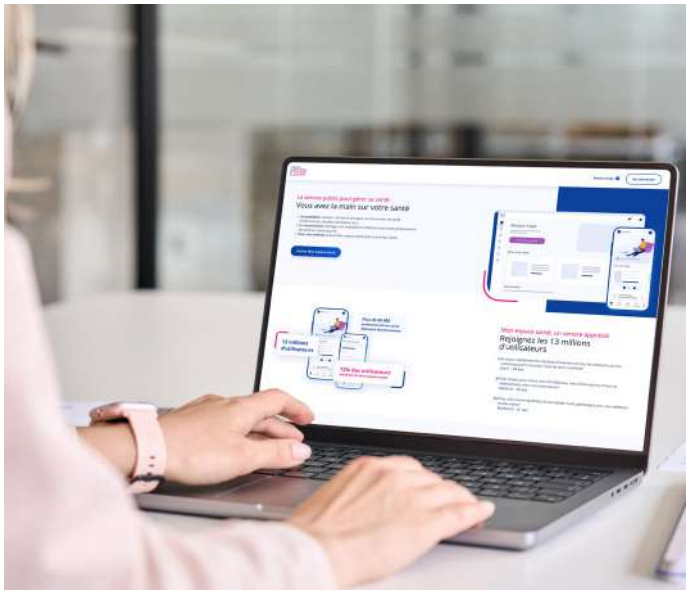
En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée*, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantissant la protection des données personnelles, vous pouvez accéder aux informations vous concernant. Vous disposez, également, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, et du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Pour l'exercice de l'ensemble de vos droits relatifs à la protection des données, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

C.H. des Pyrénées
29 avenue du Général Leclerc - 64039 Pau Cedex
Mail : dpd@chpyr.fr.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).





INFORMATION DE L'USAGER SUR LA CORRECTION DE SON IDENTITÉ

En cas d'erreurs constatées sur la pièce d'identité ou sur les données retournées par le téléservice INSi, seul l'usager peut demander la correction des éléments de son état civil auprès des services compétents :

si l'erreur provient de la pièce d'identité, il doit se rapprocher, selon le cas, de la mairie de son domicile (carte d'identité, passeport) ou de la préfecture (titre de séjour) ;

si l'erreur provient de l'INS :

- si l'usager est né en France (excepté Nouvelle-Calédonie), la correction peut être demandée en ligne ou par courrier auprès de l'INSEE ;
- si l'usager est né à l'étranger ou en Nouvelle-Calédonie, il doit se rapprocher d'une caisse locale d'assurance maladie.

L'usager peut consulter son INS en se connectant à Mon Espace Santé.

PROTECTION DES MINEURS ET MAJEURS SOUS TUTELLE

Les informations, concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur). Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la mesure du possible à la prise de décision les concernant.

Pour les patients mineurs, la loi du 4 mars 2002 dispose que le médecin peut se dispenser d'obtenir le consente- ment des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le médecin devra cependant dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure, pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement ou l'intervention.

Le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

QUELQUES RÈGLES À SUIVRE

Vous pouvez consulter le règlement intérieur de votre unité d'hospitalisation et le règlement intérieur de l'établissement sur simple demande auprès du cadre de santé de votre service d'hospitalisation.



VOS DROITS DE RECOURS

Dans le cadre de soins sans consentement, vous disposez du droit de communiquer avec :

- M. le Préfet ou son représentant ;
- M. le Président du Tribunal Judiciaire ou son délégué ;
- M. le Maire de Pau ou son représentant ;
- M^{me} le Procureur de la République.

Vous pouvez également porter à la connaissance du Contrôleur Général des lieux de privation de libertés (C.G.L.P.L.) des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence.

Pour faire valoir vos droits, vous pouvez saisir :

- la Commission Départementale des Soins Psychiatrique : A.R.S. Nouvelle Aquitaine, Délégation départementale de la Gironde, Pôle Service public de proximité , Service des soins sans consentement, 103, rue Belleville - CS 91704 - 33063 BORDEAUX cedex
  Cette commission est chargée de recevoir les réclamations des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sous contrainte et d'examiner leur situation. Elle a compétence pour saisir le Préfet ou le procureur de la république. Elle peut également proposer au juge du tribunal judiciaire d'ordonner la levée d'une mesure de soins psychiatriques. (Art. L3223-1)
- la Commission des Usagers de l'établissement (cf. supra)
- la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) : 35, rue Saint Dominique – 75700 Paris 07 SP

  Cette commission est chargée de veiller à la liberté d'accès aux documents administratifs et aux archives publiques ainsi qu'à la réutilisation des informations publiques

  Elle peut être saisie par les personnes (physiques ou morales) qui se sont vues opposer une décision défavorable en matière d'accès aux documents administratifs ou de réutilisation des informations publiques.

En cas de demande d'indemnisation relative à un accident médical ou une infection nosocomiale, vous pouvez, saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des litiges relatifs aux accidents médicaux affections iatrogènes et infections (C.C.I., 501, rue Nicot - 33000 BORDEAUX)

STOP AUX VIOLENCES CONTRE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ : TOLÉRANCE ZÉRO AU CHP

La sécurité des professionnels de santé est l'une des priorités du Centre Hospitalier des Pyrénées, avec un objectif fortement affirmé : tolérance zéro pour les auteurs de violences envers les soignants et tout professionnel de santé ou intervenant au sein de l'établissement.

Toute violence commise à l'encontre d'un de nos professionnels, qu'elle soit verbale ou physique ou donnant lieu à des menaces, insultes ou intimidations, fera l'objet d'une poursuite de son auteur par l'établissement.

Les sanctions encourues sont les suivantes :

- Outrage : 7 500 € d'amende en cas d'outrage et 6 mois d'emprisonnement si commis en réunion
- Agressions sexuelles : 10 000 € d'amende et 7 ans d'emprisonnement
- Appels téléphoniques / messages malveillants réitérés ou de harcèlement : 15 000 € d'amende et un an d'emprisonnement
- Menace physique ou de menace de mort : 45 000 € d'amende et 3 ans d'emprisonnement
- Menaces, pression, actes d'intimidation, agressions graves ayant entraîné plus de 8 jours d'ITT : 75 000 € d'amende et 5 ans d'emprisonnement.



PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Le C.H. des Pyrénées est engagé depuis 2010 dans une politique de prévention du risque de maltraitance et de promotion de la bientraitance.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil deux plaquettes d'information qui, outre des précisions sur les notions de bientraitance et de maltraitance, vous préciseront les contacts utiles et les actions qui vous sont offertes.

LA COMMISSION DES USAGERS

Loi n°2016-41 du 21/01/2016 – Décret n°2016-726 du 1/06/2016 et article R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé publique

Quelles sont ses missions ?

La Commission des Usagers (C.D.U.) a pour missions de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

Cette commission est interne à l'établissement et a pour missions de :

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité ;
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité ;
- Faire des propositions et être informée des suites qui leur sont données ;
- Être informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- Recueillir annuellement les observations des associations conventionnées de l'établissement ;
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs at- tentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement.

En cas de litige mettant en cause la politique d'accueil et de prise en charge des usagers, il est possible de saisir la C.D.U.

Elle peut être saisie :

- Soit par l'usager, le patient hospitalisé ou l'un de ses proches. Dans ce cas, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer ces personnes de leur droit de saisir la commission ;
- Soit par le représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services.

Toutes les plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Ce dernier y répond dans les meilleurs délais.

Comment le saisir ?

En contactant la Chargée des Relations des Usagers :

Marie GOAILLARD
Tél. : 05-59-80-90-28 (depuis l'extérieur)
Poste 90-28 ou 90-27(en interne)
Mail : relation-usagers@chpyr.fr

À NOTER :
Avant de rencontrer un médiateur, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer la personne à l'origine du recours qu'elle peut se faire accompagner d'un représentant des usagers (membre de la commission).

Tout usager d'un établissement de santé peut exprimer, par oral ou par écrit, ses griefs - mais aussi ses remerciements - auprès des responsables des services de l'établissement.

Qui la compose ?

Conformément à l'article R.1112-81 du code de la santé publique, la C.D.U. comprend à minima des membres suivants :

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet,
- 1 médiateur médical et son suppléant, désignés par le représentant légal de l'établissement, après avis de la commission médicale d'établissement, du comité consultatif médical, de la commission médicale ou de la conférence médicale,
- 1 médiateur non médical et son suppléant, désignés par le représentant légal de l'établissement,
- 2 représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé.

Au C.H. des Pyrénées, d'autres membres facultatifs la composent :

- le responsable de la politique qualité,
- le représentant de la C.S.I.R.M.T. et son suppléant,
- le représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant.

La présidence est assurée par un représentant des usagers.

Vous pouvez télécharger la composition de la C.D.U. sur le site Internet, chapitre «Patients et proches», rubrique «A votre service, à votre écoute», «La commission des usagers».

LE SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Afin de faire part de toute difficulté relative à votre séjour en soins psychiatriques, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement.

Vous pouvez également demander **un entretien avec Marie Goaillard, chargée des relations avec les usagers et des droits des patients. Elle est joignable au 05 59 80 90 28 ou 05 59 80 90 27.**

Ce service a pour mission :

- de vous informer sur vos droits ;
- de favoriser l'accès aux informations médicales (les dossiers médicaux) vous concernant ;
- de recueillir vos plaintes, réclamations, avis, suggestions, satisfaction émis par vous-même ou votre entourage par écrit ou oralement ;
- de réaliser une réponse la plus adaptée possible.

GESTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

L'article R. 1112-84 du code de la santé publique invite les établissements hospitaliers à insérer dans leur livret d'accueil un document informant les usagers de la composition nominative actualisée de la commission des relations avec les usagers (cf. paragraphe précédent) et reproduisant les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du même code et précisant les modalités d'application dans l'établissement.

Code de la santé publique (extraits)

Article R. 1112-91 - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R. 1112-92 - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R. 1112-93 - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R. 1112-94 - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet le courrier aux membres de la commission.



Procédure de gestion des plaintes et réclamations au Centre Hospitalier des Pyrénées

Expression des plaintes et réclamations

Conformément aux dispositions de l'article R. 1112- 91 du code de la santé publique, vous pouvez exprimer oralement vos griefs auprès des responsables des services de l'établissement : chef de service, praticien hospitalier responsable de votre prise en charge médicale, cadre de santé du service.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous avez la faculté soit d'adresser vous même un courrier au Directeur du Centre Hospitalier des Pyrénées, représentant légal de l'établissement à l'adresse suivante M. le directeur du Centre Hospitalier des Pyrénées, 29, avenue du Général-Leclerc - 64039 PAU cedex.

Vous pouvez également adresser au service des relations avec les usagers au 05 59 80 90 28.

Réception des plaintes et réclamations

Conformément aux dispositions de l'article R. 1112-92 du Conformément aux dispositions de l'article R. 1112-92 du même code, l'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées aux différents services de l'établissement sont transmises au Directeur.

Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir le médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Rôle des médiateurs

Cf. alinéa 2 de l'art. R. 1112-92 et de l'art. R. 1112-93 du code de la santé publique ci-dessus reproduit.

Saisine de la commission des relations avec les usagers

Cf. article R. 1112-94 du code de la santé publique reproduit ci-dessus.

Réponse apportée à l'auteur de la plainte ou de la réclamation

Cf. alinéa 3 de l'art. R. 1112-94 du code de la santé publique reproduit ci-dessus.

PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Depuis 1976, la loi française fait de chaque personne un donneur d'organes présumé, tout en affirmant la possibilité de s'opposer à un tel prélèvement.

Depuis le 1er janvier 2017, les personnes refusant de donner leurs organes pourront s'inscrire en ligne sur le registre national des refus géré par l'Agence de la biomédecine (www.registrenationaldesrefus.fr) ou le faire savoir par courrier postal. L'inscription sur le registre est modifiable et révocable à tout moment.

Les proches du défunt devront être informés de la nature et de la finalité du prélèvement préalablement à sa réalisation.

PROJET DES USAGERS

Le Centre Hospitalier des Pyrénées a développé son projet des usagers 2022-2026. Il est le fruit des travaux et des réflexions du groupe de travail issu de la Commission des Usagers. Il s'inscrit en complémentarité du projet médical et du projet de soins. Il confirme le rôle central du patient, de l'usager, en tant qu'acteur de sa prise en charge et celui des pairs et de ses proches comme co-intervenant(s) dans son projet.

Le projet des usagers 2022/2026 s'articule autour de 5 axes :

- Axe 1 : favoriser et soutenir l'engagement individuel et collectif des patients (16 actions)
- Axe 2 : Promotion de la bientraitance et de la démarche éthique (6 actions)
- Axe 3 : Respect des droits des usagers (15 actions)
- Axe 4 : Favoriser l'implication des usagers, des représentants des usagers, des familles et de l'entourage (19 actions)
- Axe 5 : Promouvoir et soutenir les actions et projets en matière de culture et citoyenneté (12 actions)

DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE GRAVE LIÉ AUX SOINS

En tant que patient, représentant légal, proche ou aidant, vous pouvez déclarer tout événement indésirable grave lié aux soins qui vous sont prodigués.

Cette déclaration se fait à l'adresse suivante : https://signalement.social-sante.gouv.fr Votre signalement sera traité par l'ARS.

Pour en savoir plus :

- Service qualité-gestion des risques
- Téléphone : 05.59.80.90.18

DÉMARCHE QUALITÉ / GESTION DES RISQUES

Le Centre hospitalier des Pyrénées a inscrit son action dans la démarche d'amélioration continue de la qualité au service du patient. Il s'agit pour l'établissement, d'évaluer ses activités et ses organisations dans le but de mettre en œuvre des actions qui permettent aux professionnels de l'établissement d'améliorer la qualité et la sécurité des soins prodigués.

LA CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (H.A.S.)

La H.A.S. a rendu son rapport définitif en attribuant officiellement à l'établissement, en février 2024, une certification de niveau «Qualité des soins confirmée» pour une durée de 4 ans.

Le niveau de certification d'un établissement de santé est décidé par la H.A.S., à l'issue d'une évaluation externe (visite de 5 experts visiteurs en novembre 2023). Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Le C.H.P. a obtenu un score de satisfaction de 93,3 % sur la conformité des 125 critères retenus au regard de ses activités et des populations accueillies. Ce résultat témoigne de l'engagement quotidien de l'ensemble des professionnels du C.H.P. dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

La mobilisation des professionnels se poursuit pour relever les enjeux qualité et parfaire les organisations et les modalités de prise en charge des patients.

LES INDICATEURS D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS

La Haute Autorité de Santé (H.A.S.) met à disposition les résultats des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (I.Q.S.S.). Des campagnes nationales annuelles sont organisées.

Ces indicateurs développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, permettent la comparaison inter-établissements.

Ils sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients dans les établissements de santé.

Par ailleurs, ils sont diffusés au grand public sur le site de la H.A.S. - Qualiscope - Qualité des hôpitaux et des cliniques (lien ci-contre), et certains sont inclus dans des dispositifs de financement à la qualité comme l'Incitatif Financier à l'Amélioration de la Qualité (I.F.A.Q.).

L'établissement a également une obligation d'affichage de ces résultats (cf. affiche sur la «Qualité et la sécurité des soins jointe à ce livret).

POLITIQUE QUALITÉ ET DÉPLOIEMENT DES DÉMARCHES

Accédez au site

La politique qualité gestion des risques sécurité des soins du Centre Hospitalier des Pyrénées (C.H.P.) a pour objectif l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et de la prise en charge.

Le C.H.P. a, depuis de nombreuses années, développé et mis en œuvre de nombreux axes et travaux ancrant la qualité gestion des risques et la sécurité des soins dans les pratiques professionnelles, médicales, soignantes, techniques, logistiques et administratives. Le projet d'établissement, dans ses différents volets que sont le projet médical, le projet de soins, le projet social, le projet usagers, le schéma directeur des systèmes d'information, le projet sûreté sécurité, le projet développement durable et, évidemment, le projet qualité sécurité des soins, consacre cette dynamique.

La politique qualité gestion des risques sécurité des soins décline ces engagements et objectifs. Elle a ainsi pour objet de décliner les objectifs et les attendus en termes de bonnes pratiques.

Elle témoigne de l'engagement des professionnels de santé de terrain et de la gouvernance. Elle se veut pragmatique, opérationnelle et agile.

Elle est pilotée et suivie le Copil Qualité de l'établissement coprésidé par le Directeur et le Président de la C.M.E.

Elle se décline en 7 axes.



Cette politique se décline dans un projet Qualité Gestion des Risques (Q.G.D.R., consultable sur le site internet du C.H.P., rubrique «Démarche qualité et sécurité des soins» chapitre «Le projet Qualité Gestion des Risques»).

LE GROUPE VIGILANCES SANITAIRES

Ce groupe développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires. Il s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives, et propose des recommandations en termes de préventions des risques.

L'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE ET LE RISQUE INFECTIEUX

Le service d'hygiène hospitalière est composé d'un praticien hospitalier, cadre de santé et d'une infirmière hygiéniste. Il pour but de mettre en œuvre l'ensemble des moyens visant à prévenir le risque et la transmission des infections.

Il met en place la politique définie par le groupe hygiène et infections nosocomiales de la commission chargée de la qualité et de la sécurité des soins. Ceci se fait par des actions d'évaluation, de prévention et de formation dans les différentes unités de l'établissement, et de rédaction et de diffusion de procédures de soins réalisés en lien avec les professionnels de l'établissement, notamment dans les domaines de l'hygiène des locaux, et de l'hygiène des mains.

Le ministère de la santé a développé une réglementation nationale qui permet de mesurer la qualité en hygiène de chaque établissement de santé.

Depuis 2006, il publie annuellement un tableau de bord d'indicateur de la lutte contre les infections associées aux soins, dites nosocomiales (cf. la fiche « Qualité et sécurité des soins, le C.H.P. s'engage » jointe au présent livret).

Quatre des cinq indicateurs sont inclus dans un score agrégé, qui sert de comparaison entre les établissements de santé.

Ces indicateurs reflètent la qualité et la performance de la prévention du risque infectieux dans chaque établissement.

Sur simple demande auprès de la Direction de la qualité et de la gestion des risques, vous pouvez accéder au rapport de certification, à l'analyse de la satisfaction des usagers, au programme de lutte contre les infections nosocomiales*.

*Fiche sur l'hygiène et les infections nosocomiales dans ce livret.

LE GROUPE MÉDICAMENTS

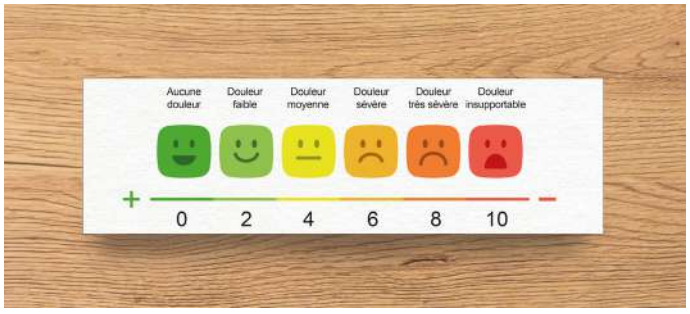
La mission de ce groupe est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, leurs effets iatrogènes et le suivi de certaines thérapeutiques..

LE GROUPE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Selon l'article L. 1110-5 du code de la santé publique :

«(...) toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.» Ainsi, le groupe Lutte contre la douleur veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations.

Le Centre Hospitalier des Pyrénées s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur (cf. dépliant « Vous êtes hospitalisé(e), la douleur, parlons-en ensemble » joint dans le présent livret).



LE GROUPE ALIMENTATION - NUTRITION

Ce groupe conduit des travaux qui portent sur l'alimentation et la nutrition. Il s'implique particulièrement dans la prévention, le dépistage et la prise en charge des patients souffrant de dénutrition ou d'obésité.

Il apporte des réponses concrètes à la prise en charge de la dénutrition ou à l'adaptation de l'apport énergétique et des textures aux besoins des patients. Deux diététiciennes, membres du groupe, s'attachent au quotidien à répondre aux demandes particulières.

LE GROUPE REPÉRAGE DES COMMORBIDITÉS, PLAIES ET CICATRISATION

Le groupe co-animé par un médecin du D.M.P.et le service qualité a été créé en février 2017 suite aux conclusions d'une analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable grave.

Ses objectifs ont été tout d'abord de structurer la démarche, de mettre en place des formations pour les professionnels, former une infirmière et un médecin « aux plaies et cicatrisation » et actualiser le processus de prise en charge en termes de protocoles de bonnes pratiques regroupés dans un Guide de prise en charge de l'escarre et accessible dans la base documentaire Qualios.

Ce dispositif est évalué annuellement avec le bilan annuel des escarres et le suivi des événements indésirables. Une E.P.P. escarres est en cours au stade 4.

Depuis 2019, les membres du groupe ont axé leurs actions pour un meilleur repérage des comorbidités en intra et extra hospitalier. Début 2020, des supports d'aide pour le suivi de la prise en charge somatique du patient suivi au long cours en extra hospitalier ont été validés et diffusés.

LE GROUPE URGENCES VITALES

Le groupe urgences vitales composé de représentants médicaux et para médicaux œuvre depuis fin 2011 pour proposer des actions visant à prévenir les risques et améliorer la prise en charge de l'urgence sur l'ensemble des unités du C.H.P. Parmi ces actions :

- le dispositif pluriannuel de formation pour la prise en charge de l'urgence vitale ;
- le matériel (trousses d'urgence et défibrillateurs) et les conduites à tenir pour la gestion des situations d'urgence ;
- l'évaluation annuelle du dispositif.

IDENTITÉ DU PATIENT ET IDENTITOVIGILANCE*

L'identitovigilance a pour objet la mise en œuvre de procédures permettant de s'assurer à chaque instant de l'identité des patients et des documents le concernant pour améliorer la sécurité et la qualité de la prise en charge tout au long de la chaîne des soins.

A l'hôpital, bien vous identifier, c'est pour votre sécurité et la qualité de votre prise en charge. La vérification de l'identité complète du patient à partir d'une pièce d'identité est un des premiers actes de soins.

* Cf. Plaquette «Identification du patient» annexée au livret

SOYEZ ACTEUR !

- Vous devez présenter une pièce d'identité en cours de validité lors de votre hospitalisation, consultation ou examen (carte d'identité, passeport, titre de séjour, acte de naissance pour les mineurs).
- Vérifiez les informations vous concernant : date de naissance, 1er prénom, nom d'usage, adresse, etc.
- Signalez toute erreur d'identité au personnel soignant sur les documents vous concernant.





VOTRE SORTIE

Vous pouvez quitter l'établissement avec l'accord du médecin responsable ou même sans accord dans le cas d'une hospitalisation libre, mais il est alors obligatoire de signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité.

Dans le cas particulier des hospitalisations sous contrainte, le médecin peut décider de la poursuite de l'hospitalisation sous la forme d'un programme de soins qui permet de maintenir un lien thérapeutique avec l'équipe soignante. Pendant cette période, une réintégration sans formalité est toujours possible ou une sortie définitive peut être prononcée par le médecin.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Afin de régulariser votre sortie, veuillez vous présenter au service des admissions qui vous délivrera un bulletin d'hospitalisation, si nécessaire.

SERVICE DES ADMISSIONS
Ouvert du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h15
et de 12h45 à 16h30
Téléphone : 05 59 80 90 21 ou 05 59 80 90 23

RETRAIT DES BIENS

Les valeurs et objets déposés vous seront restitués sur présentation de votre bulletin de sortie à la Trésorerie du Centre Hospitalier des Pyrénées.

Il vous appartient de régler vos frais de séjour à ce moment là.

TRÉSORERIE DES HÔPITAUX
Ouvert les mardi et jeudi
de 8h45 à 11h30 et de 12h45 à 16h
Téléphone : 05 59 84 35 80

EN HOSPITALISATION SANS CONSENTEMENT

Après avis favorable de votre médecin, votre sortie est accordée, soit :

- par le directeur de l'établissement pour les mesures de soins prises sur décision du Directeur,
- par le préfet pour les mesures de soins psychiatriques à la Demande du Représentant de l'État.

Des autorisations de sorties de moins de 12 heures et de de 48 heures ou plus peuvent être prescrites par le praticien hospitalier.

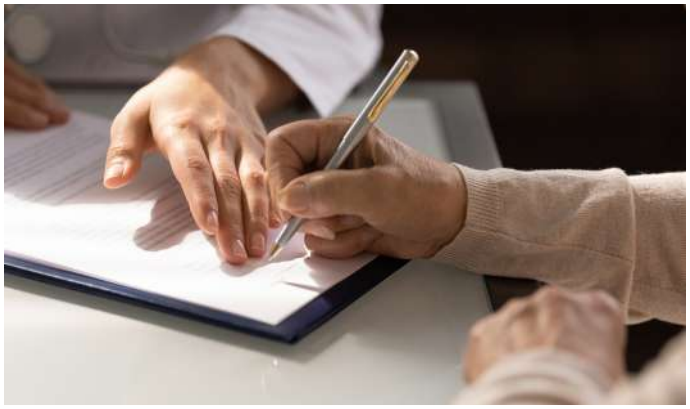
Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante qui vous prend en charge.

CONTINUITÉ ET COORDINATION DES SOINS

Dans la plupart des cas, un suivi et un accompagnement peuvent être mis en place sous des formes diverses en lien avec les structures extra-hospitalières.

Au moment de votre sortie, la lettre de liaison et les ordonnances ainsi que les indications nécessaires à la continuité des vos soins vous seront remises.

Si votre D.M.P. (Dossier Médical Partagé) est ouvert, la lettre de liaison y sera déposée pour la continuité et la coordination de vos soins. Si vous ne le souhaitez pas, veuillez en informer l'équipe et votre psychiatre.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin d'améliorer constamment les conditions d'accueil et de séjour, et de répondre toujours plus à vos attentes, **vous trouverez, dans ce livret, un questionnaire de satisfaction que nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir.**

Vous pouvez le remettre soit au personnel de l'unité dans laquelle vous avez été hospitalisé(e), soit le déposer à la Direction des Usagers, de la Communication, des Affaires Générales/coopérations et des Affaires Socio-Educatives et Culturelles (DUC-AGSEC).

Ces questionnaires sont analysés trimestriellement par la Direction des usagers, de la qualité et de la communication et donnent lieu à des actions d'amélioration. L'analyse de ces résultats est également présentée à la commission des usagers.

Nous vous assurons que les informations recueillies demeurent confidentielles.

Si vous n'avez pas eu le temps de le remplir, le questionnaire est disponible sur le site Internet de l'établissement : www.ch-pyrenees.fr.

Vous pouvez le compléter et le renvoyer par courrier à Direction des usagers, de la qualité et de la communication, C.H. des Pyrénées, 29, avenue du Général-Leclerc, 64039 PAU cedex.

QUALITÉ DES SOINS PERÇUE : LA POSSIBILITÉ DE RENSEIGNER UN QUESTIONNAIRE EN LIGNE APRÈS VOTRE HOSPITALISATION

e-Satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés. Cette mesure est effectuée depuis avril 2016 dans tous les établissements généraux de santé concernés grâce à des questionnaires fiables et validés par la Haute autorité de santé.

Les questionnaires sont adaptés au type de séjour. Ils portent sur des dimensions qui suivent les étapes importantes du parcours de soins

Deux semaines après la fin de votre hospitalisation, vous allez recevoir un mail sur l'adresse communiquée aux équipes lors de votre admission, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de se connecter au questionnaire expérience patient (e-Satis PSY) en ligne. Vous pouvez y répondre jusqu'à 10 semaines après cet envoi. Passé ce délai, le lien vers le questionnaire est désactivé.

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER

Retrouvez ci-dessous les coordonnées de certaines associations et partenaires.

- **Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés des Pyrénées Atlantiques (A.D.A.P.E.I.)**
  105 avenue des Lilas -64000 PAU
  Téléphone : 05 59 84 64 89 / Télécopie : 05 59 84 61 18
  Site Internet : www.adapei64.fr

- **Association d'Entraide Psycho-Sociale (A.E.P.S.)**
  Centre hospitalier des Pyrénées
  29 avenue du Général-Leclerc - 64039 PAU Cedex
  Téléphone : 05 59 80 90 45 / Télécopie : 05 59 80 95 46

- **Association Béarn Alzheimer**
  100 avenue du Loup – 64000 Pau
  Téléphone : 05 59 80 16 37 / Télécopie : 05 59 84 34 03
  Courriel : fapa@fapa64.com
  Site Internet :
  www.francealzheimer-pyreneesatlantiques.org

- **Association Béarn Addictions**
  25 bis, rue Louis Barthou - 64000 PAU
  Téléphone : 05 59 27 42 43 / Télécopie : 05 59 27 74 67

- **Centre d'Intervention en Alcoologie et Toxicomanie (C.I.A.T.)**
  16, 18 rue Montpensier - 64000 PAU
  Téléphone : 05 59 82 90 13 / Télécopie : 05 59 82 91 51
  Site Internet : www.ciat-addictions.fr

- **Association départementale de gestion de service d'intérêt familial (A.F.S.A.)**
  23 rue Roger-Salengro - 64000 PAU
  Téléphone : 05 59 82 48 80 / Télécopie : 05 59 27 37 08
  Service adultes : 05 59 82 48 50

- **U.N.A.F.A.M. 64 (Union Nationale des Familles et Amis de Malades psychiques)**
  UNAFAM 64
  C/O LABO-APSP
  30 bis, rue Pétricot, 64200 BIARRITZ
  Téléphone : 05 40 39 59 07
  Courriel : 64@unafam.org
  Site Internet : http://www.unafam.org/64
  Accueil familles sur rendez-vous le mercredi après-midi à Pau et Salies de Béarn, le jeudi après-midi à Anglet, et le mardi après-midi à Biarritz.

- **Association d'aide par le sport et les loisirs (S.A.S.)**
  14, avenue Fédérico-Garcia-Lorca - Bâtiment Arlas
  64000 PAU
  Téléphone : 05 59 30 58 99
  Permanence une fois par mois

- **Association Alcool Assistance**
  4, rue du 8 mai 1945 - 64000 PAU
  Téléphone : 05 59 02 95 26 - 05 62 09 07 74
  Permanence le 1er mardi du mois

QUELQUES LIENS ET ADRESSES UTILES...

Vous trouverez ci-dessous, des liens vers des sites Internet institutionnels vous permettant d'obtenir des informations générales sur la maladie mentale et le handicap psychique, les actions d'information et de prévention, le champ de la réinsertion, la prise en charge des jeunes, les partenariats...

- **http://www.guidesantementale64.fr/**
  Un guide pratique pour parler et mieux connaître la santé mentale. Courriel : santementale64@gmail.com

- **Conseil Local de Santé Mentale de Pau-Agglomération**
  Centre hospitalier des Pyrénées
  29 avenue du Général-Leclerc - 64039 PAU Cedex
  Téléphone : 05 59 80 90 44
  Courriel : clsmpau-agglo@chpyr.fr
  Site Internet : http://www.ch-pyrenees.fr/LE-C.H.-DES-PYRENEES/Le-C.L.S.M.-Pau-Agglomeration

- **http://www.commenttuvas.fr/**
  Portail web créé pour simplifier l'accès à l'information santé pour les jeunes, avec un accès à des thématiques telles que leurs droits, la sexualité, la violence, le mal-être, le bien-être, l'alimentation...

- **La Maison des Adolescents Pau-Béarn**
  25, rue Louis Barthou - 64000 Pau
  Téléphone : 05 59 98 49 09 / Courriel : contact@mda-pau.fr /
  Site Internet : http://mda-pau.fr/

- **http://www.psycom.org/**
  Organisme public d'information, de formation et de lutte contre la stigmatisation en santé mentale.

- **https://www.ars.sante.fr/**
  Agences régionales de santé chargées du pilotage régional du système de santé - Délégation départementale des Pyrénées Atlantiques - Cité Administrative, Bd Tourasse - CS 11604 - 64016 Pau Cedex
  Téléphone : 05 59 14 51 79.



Qualité des Soins

VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX !

e-Satis

Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

Scannez-moi

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
France Assos Santé
La voix des usagers

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE VOTRE SÉJOUR

Merci de prendre le temps de répondre à ces quelques questions destinées à l'amélioration de nos services.

Date de séjour : .....

Unité de soins : .....

Lors de votre arrivée dans l'établissement

Quelle a été votre impression générale sur l'établissement ?

☐ Très bonne ☐ Bonne ☐ Mauvaise ☐ Très mauvaise

Que pensez-vous des informations qui vous ont été données sur la modalité de votre hospitalisation (libre ou sous contrainte) et sur vos droits ?

☐ Très bonne ☐ Bonne ☐ Mauvaise ☐ Très mauvaise

Lors de votre séjour dans l'établissement

Pendant votre séjour, avez-vous reçu des explications à propos de votre traitement (médicaments, prise en charge, soins) ou de votre état de santé sans être obligé(e) de le demander ?

☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais

Êtes-vous satisfait(e) de la disponibilité du médecin (fréquence des visites) au cours de votre hospitalisation ?

☐ Très satisfait(e) ☐ Satisfait(e) ☐ Peu satisfait(e) ☐ Pas satisfait(e)

Quand vous aviez des questions à poser à un médecin, avez-vous obtenu des réponses ?

☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais

Que pensez-vous des relations avec le personnel du service ?

☐ Très satisfait(e) ☐ Satisfait(e) ☐ Peu satisfait(e) ☐ Pas satisfait(e)

Avez-vous vécu des problèmes avec les autres patients pendant cette hospitalisation ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, précisez quel type de difficultés :

.....

.....

.....

.....

Avez-vous eu connaissance de la plaquette sur la douleur du Centre Hospitalier des Pyrénées ?

☐ Oui ☐ Non

En cas de douleur, avez-vous eu des réponses à vos demandes ?

☐ Oui ☐ Non

En cas de douleur, avez-vous été soulagé(e) par la prise en charge proposée ?

☐ Oui ☐ Non

Que pensez-vous des précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité ?

☐ Très bonnes ☐ Bonnes ☐ Mauvaises ☐ Très mauvaises

Version 032017

Que pensez-vous de la propreté des locaux ?

☐ Très bonne ☐ Bonne ☐ Mauvaise ☐ Très mauvaise

Que pensez-vous du confort de votre chambre d'hospitalisation ?

☐ Très bon ☐ Bon ☐ Mauvais ☐ Très mauvais

Que pensez-vous des repas servis à l'hôpital ?

☐ Très bons ☐ Bons ☐ Mauvais ☐ Très mauvais

Avez-vous participé à des activités de loisirs ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, qu'en pensez-vous ?

Espace Socio-Culturel

☐ Très satisfait(e) ☐ Satisfait(e) ☐ Peu satisfait(e) ☐ Pas satisfait(e)

Sports

☐ Très satisfait(e) ☐ Satisfait(e) ☐ Peu satisfait(e) ☐ Pas satisfait(e)

Cafétéria/boutique

☐ Très satisfait(e) ☐ Satisfait(e) ☐ Peu satisfait(e) ☐ Pas satisfait(e)

Votre sortie

Dans l'ensemble, les soins que vous avez reçu à l'hôpital étaient ...

☐ Très bons ☐ Bons ☐ Mauvais ☐ Très mauvais

Que pensez-vous des informations qui vous ont été données sur votre traitement et sur la poursuite de vos soins après votre sortie ?

☐ Très bonnes ☐ Bonnes ☐ Mauvaises ☐ Très mauvaises

Avez-vous des remarques à faire, des suggestions à formuler ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ce questionnaire est à adresser à M. le directeur dans l'enveloppe que vous trouverez dans le livret. Si vous souhaitez une réponse, veuillez indiquer ci-dessous vos noms, prénom et coordonnées.

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Code postal : ..... Ville : .....

Patients, usagers

engagés dans le signalement des événements indésirables



Ayez le réflexe www.signalement-sante.gouv.fr

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé et actes de soins.

MON **SIGNALEMENT** EN BREF

1 Quels événements sanitaires indésirables signaler

- Un évènement non souhaité ou un effet inhabituel affectant la santé
- Un évènement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins.

2 Comment signaler un évènement sanitaire indésirable



www.signalement-sante.gouv.fr

3 Enregistrement et analyse du signalement



4 Les actions possibles



Pour en savoir + : Service qualité-gestion des risques

Téléphone : 05 59 80 90 18 / Mail : service.qualite@chpyr.fr

Conception graphique : Direction des affaires médicales, de la coopération et de la communication - Version juillet 2023 / Impression : Service Imprimerie / C.H. des Pyrénées / ne pas jeter sur la voie publique

La charte de l'usager en santé mentale
- Extraits -

Une personne à part entière

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine. (...)

Une personne qui souffre

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie.

Cette maladie n'est pas une maladie honteuse mais une maladie qui se soigne et se vit.

La prise en compte de la dimension douloureuse, physique et psychologique des usagers en santé mentale doit être une préoccupation constante de tous les intervenants.

Le psychiatre doit proposer aux usagers la meilleure thérapeutique existant à sa connaissance. (...)

Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale

L'usager a le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle, hors le cas d'urgence et celui où le médecin manquerait à ses devoirs d'humanité (Article L.1111-1 du code de la santé publique et Article 47 du code de déontologie médicale).

Il est informé de la fonction, de l'identité des personnes intervenant auprès de lui et de l'organisation du dispositif de soins.

Toute personne peut avoir accès aux informations contenues dans ses dossiers médical et administratif, selon les modalités définies par la loi. (...)

Préalablement à la recherche biomédicale, son consentement libre, éclairé et exprès doit être recueilli dans le strict respect de la loi. (...)

L'usager reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions d'accueil et de séjour.

Une personne qui participe activement aux décisions la concernant

La participation active de l'usager à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le resituant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion. (...)

Il y a une véritable recherche de construction d'alliance thérapeutique.

Une personne responsable qui peut s'estimer lésée

Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'usager ou ses ayants droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs voeux ou de leurs doléances. (...)

S'ils souhaitent se plaindre d'un dysfonctionnement ou s'ils estiment avoir subi un préjudice, ils peuvent saisir le directeur de l'hôpital, les commissions départementales des hospitalisations psychiatriques, les commissions locales de conciliation chargées de les assister et de les orienter en leur indiquant les voies de conciliation et de recours dont ils disposent (dans des délais suffisamment rapides pour ne pas les pénaliser).

Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte

Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socioprofessionnel où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination. (...)

Dans le strict respect de l'accord du patient, la famille peut être associée au projet thérapeutique, informée de la maladie afin d'adopter l'attitude la plus juste et être soutenue dans ses difficultés.

Une personne qui sort de son isolement

Le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers qu'il peut contacter, et qui ont pour fonction de créer une chaîne de solidarité ; lieux d'informations, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels des champs sanitaire et social.

Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé, et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention.

La satisfaction de l'usager en santé mentale doit être régulièrement évaluée par des enquêtes portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour, enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins. (...)

Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, les professionnels facilitent les conditions de la mise en place de la représentation des usagers, en soutenant leurs initiatives de création d'associations qui leur permettent de sortir de leur isolement et d'exprimer leurs besoins, avis et propositions aux personnels et aux décideurs du système de santé.

Retrouvez l'intégralité de la charte sur le site du Centre Hospitalier des Pyrénées, rubrique «Vous êtes un patient, sa famille, un visiteur», sous rubrique «Droits des patients».

Centre hospitalier des Pyrénées
29, avenue du Général-Leclerc - 64039 PAU cedex
Téléphone : 05 59 80 90 90 - Télécopie : 05 59 80 95 00
www.ch-pyrenees.fr

CHARTE DE BIENTRAITANCE
du Centre Hospitalier des Pyrénées

LA BIENTRAITANCE

Est une posture professionnelle, c'est « une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

Il s'agit bien de développer une culture partagée qui trouve son fondement dans le respect des droits de la personne notamment les droits relatifs au respect de l'intégrité de la dignité et au respect de la confidentialité, elle souligne le respect des libertés individuelles et réaffirme la place du patient et de son entourage.

L'établissement s'engage à :

- Respecter la personne, ses libertés de choix, sa dignité, son intimité.
- Organiser le parcours de soins et garantir des temps d'échanges, de partage et de régulation pluriprofessionnels.
- Accompagner et former les professionnels dans une démarche éthique et déontologique de bientraitance.
- Evaluer le niveau de satisfaction des usagers et apporter une réponse aux attentes

Les professionnels s'engagent à :

- Respecter la personne, se rendre disponible et créer un climat de confiance.
- Informer le patient et rechercher son accord et/ou sa participation.
- Individualiser la prise en charge.
- Construire avec le patient et/ou ses proches son projet personnalisé.
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de douleur.
- Maintenir et développer le lien social.

Le patient et/ou ses proches sont « des partenaires » de ce fait il est encouragé à :

- Exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions.
- Participer à la prise en charge de son projet personnalisé avec les équipes.
- Respecter le règlement de l'établissement, l'organisation du service, et les règles de la vie en collectivité.

Charte élaborée par le groupe de travail « Promotion de la Bientraitance » - Version 1 de juin 2014
Conception graphique : Secrétariat général, affaires médicales et communication

Usagers, des droits et des devoirs

J'ai le droit...

de bénéficier de soins de qualité



Le contenu de vos soins et une estimation de leur durée vous seront présentés et expliqués lors des entretiens médicaux et infirmiers. Les conditions de votre séjour peuvent être modifiés en fonction de votre modalité d'hospitalisation (soins libres, soins sans consentement) après avis médical.

Les professionnels de santé sont à votre disposition. Ils veillent à ce que la dignité des conditions d'accueil, la tranquillité et l'intimité de chacun soient respectées. Chaque professionnel se présente oralement lors des rencontres. Sa qualification est inscrite sur sa blouse ou sur son badge.

Votre sortie de l'hôpital est préparée avec vous, votre psychiatre et votre entourage. La continuité des soins et votre accompagnement social seront coordonnés en lien avec votre médecin traitant.

Vous pouvez déposer vos objets de valeur (valeurs inactives : carte bleue, chéquier, bijoux) à la Trésorerie, ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 11h45 et de 12h45 à 16h30, contre signature d'un reçu. L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration.

de recevoir des visites



Les visites sont autorisées de 14h30 à 18h30, sauf contre indication médicale ou demande expresse du patient. Elles peuvent être adaptées en fonction des spécificités des unités. Les modalités sont portées à votre connaissance ainsi qu'à celle de votre famille via les règles de fonctionnement de l'unité.

de circuler librement



La circulation à l'hôpital est libre. Vous disposez en principe de la liberté d'aller et venir, mais cette règle générale peut être adaptée à chaque cas particulier dans le cadre du projet ou du contrat de soins.

de pratiquer le culte de mon choix



L'exercice de votre culte est possible. Vous pouvez demander à rencontrer le ministre du culte de votre choix. Il vous suffit d'en faire la demande au personnel soignant de l'unité. Un aumônier catholique est affecté à l'établissement et vous pouvez le rencontrer en prévenant l'équipe soignante. Un accueil est assuré les mardi et jeudi au local de l'aumônerie « Les Glaïeuls », de 14h00 à 16h00.

de faire respecter mes droits



Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez vous adresser, selon le cas, à la commission des usagers, à la commission départementale des soins psychiatriques, au juge du tribunal judiciaire ou au contrôleur général des lieux de privation de liberté. Vous pouvez également contacter la chargée des relations avec les usagers et des droits des patients, représentant le Directeur de l'établissement, au 05 59 80 90 28.

Je me dois...

de respecter les règles de fonctionnement des services de soins



Les horaires de vie, de repas, de visite (ainsi que le nombre de visiteurs), de rendez-vous (date et horaire), de réunions soignants/soignés, de permissions (soumises à accord médical), de même que les prescriptions (médicaments délivrés et dispensés par la pharmacie de l'établissement) doivent être respectées par les patients.

Le déroulement des soins et les consignes liées à votre hospitalisation doivent également être respectés.

Il est interdit de fumer ou de vapoter en dehors des espaces réservés à cet usage. Si vous le souhaitez, l'équipe soignante vous proposera des moyens de substitutions.

Les boissons alcoolisées, les produits illicites et les objets jugés dangereux sont interdits. Dans un souci de sécurité, l'équipe soignante peut être amenée à vérifier, en votre présence, le contenu de votre chambre.

Les téléphones portables peuvent être utilisés sous la responsabilité de leur propriétaire et dans le respect du droit à l'image des personnes, et sous réserve de restrictions pour raisons thérapeutiques.

Il est strictement interdit de filmer, photographier et/ou enrgistrer vocalement d'autres personnes sous peine de poursuites pénales.

de respecter les autres



Respect du personnel. Vous êtes tenus de respecter tout le personnel de l'hôpital.
Les menaces, violences verbales et/ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel feront l'objet d'un dépôt de plainte qui peut aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément au code pénal.

Respect des autres personnes. Vous devez repecter l'intimité, le bien-être, le repos et le calme des autres personnes dans l'hôpital. Il en va de même pour votre entourage.

Respect des convictions religieuses. L'expression des convictions religieuses ne doit pas faire obstacle aux soins, ni au fonctionnement du service. Vous devez respecter la tranquilité des autres patients et de leur proches.

de respecter les locaux et le matériel



Les locaux, le matériel et les objets mis à ma disposition doivent être traités avec le soin requis. Les dégradations commises sciemment feront l'objet d'une indemnistation auprès de l'établissement.

Les professionnels de santé sont à votre disposition pour répondre à vos demandes.

Conception : Pôle Usagers/Loi - Mise en forme : DAM.C.C. - Impression : Service Imprimerie - Version décembre 2024

Les droits des usagers

Charte de la personne hospitalisée / Charte de l'usager en santé mentale

LES DROITS FONDAMENTAUX (Loi du 4 mars 2002)



Droit de choisir

Libre choix du praticien et de l'établissement (dans la limite des possibilités)
Liberté d'aller et venir (selon les modalités de soins)



Droit à l'information

Information du patient sur son état de santé accessible et loyale
Droit d'accès au dossier médical



Droit au consentement aux soins

Consentement libre et éclairé du patient, et manifesté par un acte volontaire clair
Droit de désigner une personne de confiance
Droit d'exprimer sa volonté dans des directives anticipées



Droit à des soins de qualité

Egalité de l'accès aux soins
Non discrimination dans l'accueil et les soins
Garantie de la qualité et de la sécurité des soins
Bientraitance, prise en charge de la douleur
Droit d'exprimer ses observations sur les soins et l'accueil reçus



Droit au respect de la personne

Respect de la dignité et de l'intimité de la personne (notamment lors des soins) ainsi que de sa vie privée
Confidentialité des données personnelles
Respect des croyances et des convictions

Pour plus d'information :

> Consultez le livret d'accueil
> Adressez-vous aux équipes ou la C.D.U.
> Contactez la chargée des relations avec les usagers, Marie Goaillard au 05 59 80 90 28

LES DROITS DE RECOURS



Droit de communiquer

Vous disposez du droit de communiquer avec le Préfet ou son représentant, le Président du Tribunal Judiciaire ou son délégué, le juge du tribunal judiciaire, le maire de Pau ou son représentant, le Procureur de la République, un médecin ou un avocat de votre choix. Vous pouvez également porter à la connaissance du Contrôleur Général des Lieux de Privation des Libertés (.C.G.L.P.L.) des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence.



Droit d'être entendu(e)

Vous pouvez saisir :

> la **Commission Départementale des Soins Psychiatriques, C.D.S.P.** (A.R.S. Nouvelle Aquitaine, Délégaration départementale de la Gironde, Pöle Service public de proximité, Service de soins sans consentement, 103, rue Belleville, CS 91704 - 33063 Bordeaux cedex),

> la **Commission d'Accès aux Documents Administratifs, C.A.D.A.** (35, rue Saint-Dominique - 75700 Paris 07 SP)

> la **Commission Des Usagers de l'Etablissement, C.D.U.**



Droit d'être indemnisé(e)

En cas de demande d'indeministation relative à un accident médical, une affection iatrogène ou une infection nosocomiale, vous pouvez saisir la **Commission de Conciliation et d'Indemnisation** des accidents médicaux, **C.C.I.** (501, rue Nicot - 33000 Bordeaux)



Droit d'accès, de rectification et de protection des données

Vous pouvez obtenir le **droit d'accès et de rectification** des informations que vous fournissez et qui font l'objet d'un fichier informatique auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, C.N.I.L. (8 rue Vivienne, CS 30223 - 75083 Paris cedex 02).

Pour l'exercice de vos droits relatifs à la **protection des données**, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données du C.H.P. (dpd@chpyr.fr, C.H. des Pyrénées, 29 avenue du Général Leclerc - 64039 PAU cedex).

Conception : Pôle Usagers/Loi - Mise en forme : D.U.Q.C. - Impression : Service Imprimerie - Version décembre 2024

Protection des données à caractère personnel

Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016
Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

LES PRINCIPES

Afin de garantir la sécurité de vos soins, les professionnels du Centre Hospitalier des Pyrénées recueillent les informations personnelles vous concernant.

A ce titre, le Centre Hospitalier des Pyrénées représenté par son Directeur (responsable des traitements de données personnelles) s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de vos données

Les informations médicales sont réservées à l'équipe de soins qui est en charge de votre suivi.

Les informations administratives sont réservées aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.
Des informations peuvent être également partagées avec des intervenants ou prestataires dans le cadre d'obligations légales.
Donner votre attestation de tiers payant lors de votre admission entraine automatiquement votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre du dispositif ROC (Remboursement des Organismes Complémentaires) . En cas de refus, le tiers payant dématérialisé sur la part complémentaire ne pourra être mis en place.

Tout savoir sur le ROC

PARTAGE DE L'IDENTITÉ

Dans le cadre de leurs missions, les hôpitaux du Groupement Hospitalier du Territoire Béarn-Soule (G.H.T.), **dont le C.H. des Pyrénées fait partie**, ont mis en place un **Serveur de Rapprochement d'Identités (S.R.I.)** qui permet de rapprocher les identités des patients pris en charge dans les différents établissements **afin de garantir le meilleur niveau de qualité et sécurité des soins**. Cela permet également le partage de documents vous concernant. Le C.H. des Pyrénées propose de partager uniquement avec les médecins qui vous prennent en charge et **avec votre consentement**, la lettre de liaison à votre sortie. **Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment** en contactant le Délégué à la protection des données ou en téléchargeant le formulaire d'exercice des droits - données personnelles sur le site internet : https ://www.ch-pyrenees.fr.
Le C.H. des Pyrénées dépose également votre lettre de liaison à la sortie sur votre «espace santé» proposé par l'Assurance Maladie (https://www.monespacesante.fr/, si vous ne vous êtes pas opposé à sa création).

VOS DROITS SUR VOS DONNEES PERSONNELLES

DROIT D'ACCÈS

DROIT DE RECTIFICATION
(sous certaines conditions)

DROIT D'EFFACEMENT
(sous certaines conditions)

DROIT DE LIMITATION
(sous certaines conditions)

DROIT D'OPPOSITION
(sous certaines conditions)

Pour l'exercice de l'ensemble de vos droits relatifs à la protection des données, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : Centre hospitalier des Pyrénées - 29, avenue du Général-Leclerc 64039 Pau Cedex - Courriel : dpd@chpyr.fr.

Vous pouvez également exercer votre droit de réclamation auprès de Commission Nationale Informatique et Libertés (C.N.I.L.) : https://www.cnil.fr.

Conception graphique : Service communication - D.U.Q.C. / Janvier 2025 / Impression : Service Imprimerie - D.A.L. / C.H.P. / Ne pas jeter sur la voie publique

Friction des mains, des bactéries en moins !



On lave des mains sales au savon.

On désinfecte des mains contaminées à la **solution hydroal-coolique** (S.H.A.).

Service hygiène hospitalière - C.H. des Pyrénées - Mars 2012

TROIS PREUVES MAJEURES

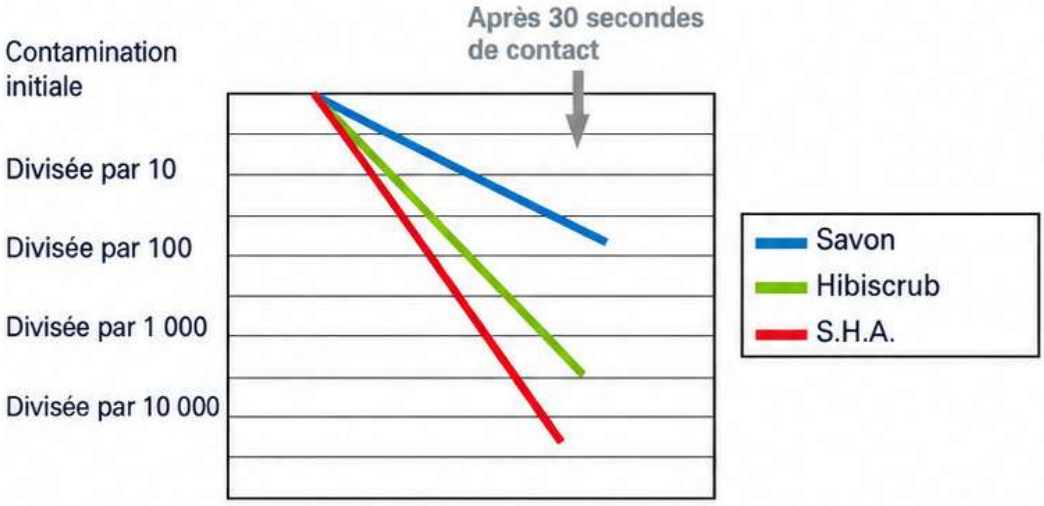
1. En laboratoire

La solution hydroalcoolique (S.H.A.) tue les bactéries et divise par 100 000 le nombre de bactéries présentes.

Un savon antiseptique tue aussi les bactéries mais n'en divise le nombre que par 1 000.

Attention : on a pu mesurer **jusqu'à plusieurs millions de germes sur les mains des soignants.**

2. Sur des mains contaminées, un effet plus puissant et plus rapide



3. Sur les germes hospitaliers et les virus :

Sur certains germes hospitaliers (résistants aux antibiotiques) et les virus, une meilleure efficacité a été mesurée avec la **friction hydroalcoolique**.

On note dans la population générale, et en particulier chez les personnes fréquentant les établissements de santé, une recrudescence de personnes porteuses de bactéries résistantes en raison de l'utilisation importante des antibiotiques.

AU C.H. DES PYRENEES

L'établissement met à votre disposition les produits nécessaires pour l'hygiène des mains. **Les produits hydroalcooliques** sont disponibles dans chaque unité et des dotations par service sont en place.

Pour limiter la transmission des bactéries entre les personnes, la désinfection des mains par friction hydroalcoolique **(S.H.A.)** est préconisée.

Mise en forme : service communication -D.U.C.Q - CH des Pyrénées

NOTES

CENTRE HOSPITALIER
DES PYRENEES



WWW.CH-PYRENEES.FR