



Livret d'Accueil

*L'équipe de soins vous accueille
et vous informe*



SSR Gériatrique
**Service de Soins de Suite
et de Réadaptation**

Hôpitaux de Lannemezan - 644 Route de Toulouse - BP 90167 - 65308 LANNEMEZAN CEDEX
Tel : 05.62.99.55.55. - Site Internet : <http://www.ch-lannemezan.fr>

Madame, Monsieur,

Vous ou l'un de vos proches venez d'être admis au SSR gériatrique du Centre «L'Oustau» des Hôpitaux de Lannemezan. Ce livret a été conçu spécifiquement à votre attention et vous est remis pour faciliter votre séjour.

Outre la présentation de l'Etablissement (consultable également sur le site internet www.ch-lannemezan.fr) et du service dans lequel vous êtes hospitalisé, ce document a été conçu pour vous informer sur les démarches administratives et les diverses modalités concernant votre prise en charge durant votre séjour.

L'ensemble des équipes, paramédicales, techniques, logistiques et administratives des Hôpitaux de Lannemezan est à votre entière disposition. Vous pouvez compter sur son dévouement.

Dans le cadre d'une démarche qualité de tous nos services, nous vous invitons à nous faire part de vos remarques et suggestions en nous retournant le questionnaire qui vous sera remis par l'équipe soignante lors de votre sortie.

La Directrice

Yasmina GAYRARD

La Présidente de la
Commission Médicale d'Etablissement
Mme le Docteur CAUDRILLIER

SOMMAIRE

- L'établissement	page 3
- Le Pôle / Service	page 7
- Les professionnels	page 9
- Votre admission au SSR	page 10
- Votre séjour au sein du SSR	page 12
- Votre départ du SSR	page 15
- La démarche Qualité et de Sécurité des Soins	page 16
- Vos droits	page 18
- Notes Personnelles	page 23

L'établissement

Vous êtes hébergé(e) dans le **Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)** du pôle **Gériatrie Personnes Agées** (cf page 5 pour la présentation détaillée du pôle).

L'offre de soins des Hôpitaux de Lannemezan comprend d'autres pôles d'activité clinique répondant au besoin de la population locale mais aussi du département et des environs.

LA PSYCHIATRIE

SPÉCIALITÉ MAJEURE HISTORIQUE DES HÔPITAUX DE LANNEMEZAN



La **Psychiatrie Adulte** couvre le département des Hautes-Pyrénées divisé en 3 territoires géographiques et une partie de la Haute-Garonne. Elle propose des prises en charge ambulatoires dans une des structures extérieures alternatives à l'hospitalisation localisées à Tarbes, Lourdes, Bagnères-de-Bigorre, Lannemezan, Vic-en-Bigorre et Saint-Gaudens, ou sur le site même de Lannemezan.

La Psychiatrie Adulte est organisée en 3 pôles cliniques :

Le pôle de PSYCHIATRIE ADULTE A1

- Secteur de psychiatrie Tarbes Nord - Bagnères de Bigorre
- Unité Accueil Médico-Psychologique située au Centre Hospitalier de Bigorre à Tarbes

Le pôle de PSYCHIATRIE ADULTE A2

- Secteur de Psychiatrie Adulte Lourdes -Tarbes Sud
- Equipe Mobile de Psychiatrie
- Service de Médecine Polyvalente en Psychiatrie - Spécialités Médicales
- Fédération Intersectorielle de Sociothérapie
- Pharmacie / Stérilisation

Le pôle de PSYCHIATRIE ADULTE A3

- Secteur de Psychiatrie Adulte Lannemezan Saint Gaudens
- USMP (Unité Sanitaire Milieu Pénitentiaire de Lannemezan)
- Intersecteur d'Alcoologie et d'Addictologie : Centre d'Alcoologie "Les chemins de la Lande", Unité de consultation alcoologie addictologie, Unité de liaison addictologie



Centre d'alcoologie
«Les chemins de la Lande»

2 unités de Réhabilitation Intersectorielles accueillent des patients de chacun des pôles.

Le pôle PEDOPSYCHIATRIE couvre le département des Hautes Pyrénées. Des hôpitaux de jour et des Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel sont implantés à Tarbes, Lourdes, Vic-en-Bigorre, Lannemezan et Bagnères-de-Bigorre. Dans ces mêmes villes, sont également installés des Centres Médico-Psychologiques pour enfants et adolescents. En 2009, la Maison des Adolescents a ouvert ses portes à Tarbes ainsi qu'une antenne à Lourdes. De plus, le secteur de Pédopsychiatrie des Hautes-Pyrénées, possède à Lannemezan et à Escala, deux unités de soins pour adolescents et pré-adolescents, qui proposent des hospitalisations à temps complet, des hospitalisations de jour et de nuit.

LE PÔLE MEDICO-SOCIAL REHABILITATION - HANDICAP

Il comprend deux structures d'accueil :



Foyer d'Accueil Médicalisé

La **Maison d'Accueil Spécialisée "La Clairière"**, propose un accueil pour 60 adultes handicapés mentaux nécessitant des soins continus dans un lieu de vie adapté à leurs besoins spécifiques.

Le **Foyer d'Accueil Médicalisé "L'Orée des Bois"**, accueille 41 adultes handicapés mentaux (dont un hébergement temporaire) âgés de plus de 18 ans dans un cadre de qualité et avec une équipe éducative et soignante.

LE PÔLE GÉRIATRIE - PERSONNES AGÉES

Il est constitué des services suivants :

Une Equipe Mobile de Gériatrie : elle intervient sur l'Hôpital, les EHPAD et au domicile sur demande du médecin traitant avec l'objectif d'évaluer le patient âgé dans sa globalité, d'apporter conseil et information aux équipes soignantes, de proposer un plan d'aide adapté à la personne âgée et son entourage.

L'Hôpital de Jour Gériatrique se situe sur le Centre Médico Chirurgical.

L'unité de Médecine à Orientation Gériatrique Interpôle (UMOG de 7 lits) de médecine gériatrique complète l'unité de Médecine des Hôpitaux de Lannemezan.

Le service de Soins de Suite et de Réadaptation Gériatrique (SSR) d'une capacité de 20 lits, se situe sur le centre l'OUSTAU.

Une consultation mémoire est ouverte au service des Consultations Externes du Centre Médico-Chirurgical.

Un Accueil de Jour (12 places) permet d'accueillir des personnes présentant des troubles cognitifs de type démence sur la base d'un contrat. Les prises en soins, favorisant le maintien à domicile, sont organisées à la journée ou la demi-journée dans des locaux dédiés.

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

Ce service de 65 places permet aux personnes âgées et handicapées des cantons de Lannemezan, La Barthe de Neste, Galan et Saint Laurent de Neste, de bénéficier de soins infirmiers à leur domicile. Il est assuré par une équipe paramédicale qui intervient auprès des personnes en collaboration avec les médecins libéraux et les infirmières libérales.

L'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA de 10 places) renforce la prise en soins sur demande du médecin traitant.

L'Unité de Soins de Longue Durée (située sur le centre L'OUSTAU)

L'USLD accueille 40 résidents permanents dépendants, venant du bassin d'attraction de Lannemezan, hébergés dans 2 unités : une UHR (Unité d'Hébergement Renforcée spécialisée dans la prise en charge des patients Alzheimer) et une UPP (Unité de Pathologie Polyvalente).



*Entrée de
l'Unité de Soins de Longue Durée*

L'EHPAD «Résidence La Baïse»

Cet EHPAD à orientation psychiatrique, dispose de 70 lits (dont une place d'hébergement temporaire) installés sur la ville de Galan.

LE PÔLE MÉDECINE - CHIRURGIE - URGENCES - PERINATALITE



Centre Médico-Chirurgical - CMC

Situé au Centre Médico-Chirurgical ouvert en décembre 1991, le pôle offre à la population :

- un service de médecine interne avec une Equipe Douleur Soins Palliatifs
- Un Hôpital de Jour Médical et Gériatrique et 4 lits médico-chirurgicaux de semaine.
- un service de chirurgie polyvalente comprenant 2 lits de chirurgie ambulatoire
- 5 lits de soins de surveillance continue
- un service d'urgences avec S.M.U.R.
- un bloc opératoire comprenant 4 salles d'opération et 1 salle de Surveillance Post Interventionnelle
- un service de consultations et d'explorations fonctionnelles
- un service de radiologie comprenant un scanner ouvert sur rendez-vous aux patients externes à l'hôpital
- un centre Périnatal de Proximité et de planification familiale
- le Département d'Information Médicale
- le Service Hygiène

CENTRE L'OUSTAU

Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) gériatrique

Le SSR gériatrique est situé au sein du Centre l'Oustau des Hôpitaux de Lannemezan.

Il a été ouvert en juillet 2018.

Ce service prend en charge, en hospitalisation à temps complet, les «affections de la personne âgée polypathologique dépendante ou à risque de dépendance» .



LES LOCAUX

Le SSR gériatrique a une capacité de 20 lits. Chaque chambre est individuelle.

Il comprend une salle de kinésithérapie et une salle polyvalente pour la réalisation d'ateliers, notamment nutritionnels.

LES MISSIONS

- Aider au maintien ou à la reprise de l'autonomie ;
- Mettre en place une rééducation ;
- Prendre en charge la surveillance et les soins après une intervention chirurgicale ou en cas de pathologie aiguë ;
- Orienter vers un retour à domicile avec les aides nécessaires ;
- Accompagner un projet de placement pour les patients ne pouvant plus rester au domicile ;
- Assurer l'accompagnement de fin de vie ;
- Actions de prévention et d'éducation thérapeutique du patient et de son entourage.

LE PERSONNEL

L'équipe est composée :

- de Médecins Gériatres
- d'un Cadre de santé
- d'Infirmières
- d'Aide-soignantes
- d'Agents de Service Hospitalier
- d'une Assistante Sociale
- d'un Kinésithérapeute
- d'une Secrétaire
- d'une Diététicienne
- d'un Psychologue
- et d'autres intervenants selon prescription : Orthophoniste, Ergothérapeute...

Le personnel du SSR et de l'UMOG intervient conjointement auprès de tous les patients.

Les professionnels

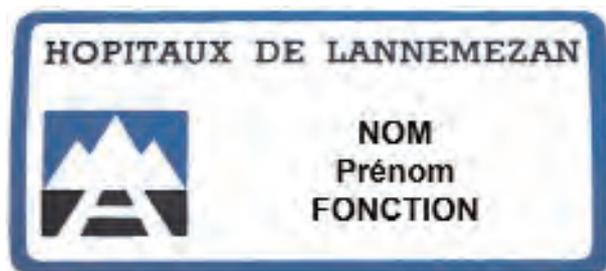
Pour que votre séjour soit satisfaisant, l'ensemble du personnel (médical, soignant, administratif et technique) s'efforce de concilier vos désirs avec les nécessités de la vie hospitalière.

Vous serez pris en charge par une équipe pluridisciplinaire composée, suivant le service dans lequel vous êtes hospitalisé, de :

- Médecins (psychiatres, chirurgiens, médecine générale, spécialistes...),
- Sage-femmes,
- Cadres de Santé responsables du fonctionnement du service de soins,
- Psychologues, orthophonistes, psychomotriciens...,
- Infirmiers(ières), Infirmiers spécialisés (par ex IADE, IBODE),
- Assistantes Sociales,
- Aides-soignants(es),
- Agents du Service Hospitalier.

Vous pouvez identifier chaque catégorie professionnelle à travers la couleur des badges apposés sur leur blouse :

- Gris : Médecins
- Rouge : Cadres
- Bleu : Infirmiers
- Jaune : Aides-soignants
- Vert : Personnel d'entretien
- Rose : Secrétaires médicales, Aide Médico-psychologique ...
- Blanc : Sage-femmes, personnel logistique, technique et autre



Votre admission au SSR

Votre admission au SSR est prononcée après accord du médecin gériatre, en fonction des places disponibles et sous réserve de l'envoi du dossier de pré-admission dûment complété.

Les patients peuvent être admis sur demande médicale en provenance :

- d'une unité de court séjour (médecine, chirurgie...);
- du domicile ;
- d'une structure médico-sociale (EHPAD, foyers...).

Le personnel d'accueil se tient à votre disposition pour vous conseiller à votre arrivée.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au Bureau des Admissions. Le nécessaire sera fait à tous les niveaux pour préserver votre anonymat.

FORMALITES ADMINISTRATIVES

Une partie des soins étant à votre charge financière (Conf. p.15), lors de votre arrivée, vous devez vous présenter au Bureau des Admissions du Centre l'OUSTAU afin d'effectuer les démarches indispensables pour obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

Pour cela, merci d'apporter les documents suivants :

- **Pièce d'identité**
(Carte Nationale d'Identité, Passeport ou Titre de séjour)
- **Carte Vitale**
- **Carte de Mutuelle**

A noter : le Centre Hospitalier de Lannemezan ne pratique plus systématiquement le tiers payant avec les mutuelles pour les consultations externes. Vous devrez vous acquitter le cas échéant, des frais non pris en charge par la Sécurité Sociale et recevrez une quittance vous permettant d'obtenir le remboursement par votre mutuelle.

Et suivant le cas :

- Vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions militaires : votre carnet de soins gratuits
- Vous êtes bénéficiaire de la Couverture Médicale Universelle (CMU) : votre attestation CMU

Ressortissants étrangers :

- Votre passeport
- Votre carte Européenne pour les ressortissants d'un pays membre de la Communauté Européenne
- Vous êtes étranger d'un pays hors de la Communauté Européenne admis ou non en urgence : vous devrez payer votre prise en charge.

Si vous ne bénéficiez pas de couverture sociale, une Assistante Sociale peut vous aider dans vos démarches.

Parlez-en à l'équipe soignante qui vous mettra en relation avec le Service Social.

VOTRE ADRESSE E-MAIL

Si vous disposez d'une adresse e-mail, vous pouvez la transmettre au bureau des Admissions. Cette adresse nous permettra de recueillir votre satisfaction si vous le souhaitez. Elle ne sera en aucun cas utilisée pour la transmission d'informations médicales.

RÈGLES RELATIVES AU DÉPÔT D'ARGENT ET DE VALEURS

L'Etablissement n'est pas responsable de la disparition des sommes d'argent et de valeurs, bijoux et objets précieux que vous détenez pendant votre séjour.

Nous vous recommandons de les déposer auprès du Cadre de Santé ou de l'Infirmière du service qui en fera l'inventaire. Ils seront ensuite remis :

- Au coffre sécurisé du centre l'OUSTAU pour les dépôts de clés, chéquiers, cartes bancaires, papier d'identité...
Vous pourrez les retirer du lundi au vendredi de 9h à 17h.
- A la Trésorerie Hospitalière pour les dépôts de bijoux, argent, titres et valeurs immobilières.
Vous pourrez les retirer mardi et jeudi de 8h30 à 12h et le vendredi de 8h30 à 12h30.

**Si vous les conservez pendant votre hospitalisation,
sachez que la responsabilité de l'établissement
ne peut être engagée en cas de perte ou de vol.**

Votre séjour au sein du SSR

ORGANISATION DES SOINS

La prestation comprend :

- Une prise en charge médicalisée par une équipe spécialisée en gériatrie et en accompagnement de fin de vie.
- Une prise en charge para-médicale par des infirmiers, aides soignants, formés aux soins en gériatrie et aux soins palliatifs.
- Une prise en charge de réadaptation assurée par un kinésithérapeute et un diététicien.
- Une prise en charge sociale permettant d'appréhender au mieux votre sortie et vos démarches sociales.
- Un travail en partenariat avec l'ensemble des services du CH de Lannemezan et des services de la filière du pôle gériatrique.



Vos repas

Le petit déjeuner est servi entre 7h30 et 9h00, le déjeuner de 12h00 à 13h30 et le dîner entre 18h et 18h30.

Une diététicienne vous prendra en charge dès votre admission pour un bilan nutritionnel.

Le repas de midi est servi dans la salle de restaurant ou en chambre selon votre état de santé.

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Accès au SSR

Le bâtiment est ouvert au public de 9h à 20h.

Un système de badge sécurise le bâtiment. Il permet une libre circulation dans le bâtiment. Le numéro de code et le badge vous seront remis lors de votre admission.

Votre chambre

Vous êtes logé(e) dans une chambre meublée, individuelle, équipée d'une salle de bain et d'un système appel malade.

Votre linge et objets personnels

Il est nécessaire que vous apportiez vos objets de toilette et votre linge personnel (peigne, brosse à dents, linge de nuit, robe de chambre, pantoufles ...).

L'Etablissement n'assure pas l'entretien de votre linge personnel, il vous appartient donc d'en faire assurer le change par votre famille aussi souvent que nécessaire. Vous pouvez laisser dans le placard un sac dédié au linge sale.

Le linge de maison (draps, taies, alèses...) est fourni et entretenu par les Hôpitaux de Lannemezan.

Déplacement dans l'enceinte de l'Oustau

Dans la journée, vous pouvez vous déplacer hors du SSR sous réserve de l'accord soignant.

Lors de vos déplacements, vous êtes priés de revêtir une tenue décente.

Téléphone

Vous pouvez recevoir ou donner des communications téléphoniques grâce à un téléphone fixe qui peut vous être attribué dans votre chambre. L'ouverture de la ligne téléphonique est facturée selon les tarifs en vigueur (communiqués par le bureau des admissions lors de votre arrivée).

Téléphones mobiles cellulaires

Ils doivent être maintenus en position «arrêt» et ne pas être utilisés dans l'enceinte de l'établissement.

Accès WIFI

Un accès Wifi est possible au sein du SSR.

Pour y accéder vous devez en faire la demande auprès du secrétariat.

Cet accès est facturé selon les tarifs en vigueur (à demander au secrétariat).

Votre traitement médicamenteux personnel

Lors de votre arrivée, l'infirmier(ière) s'assurera de la présence ou non de médicaments que vous auriez pu apporter avec vous.

Si vous avez des médicaments, pour des raisons de sécurité votre poche ou boîte à médicaments vous sera retirée. Elle sera rendue à votre famille si cette dernière est présente et si vous le souhaitez.

A votre sortie, vos médicaments vous seront restitués sauf ceux qui éventuellement auront été stoppés pendant votre séjour hospitalier.

Courrier

Pour votre courrier personnel, une boîte à lettres est à votre disposition à l'entrée du Centre l'Oustau (face au secrétariat). Le courrier affranchi est pris en charge par le Vaguemestre de l'Hôpital.

Télévision

Un téléviseur est à votre disposition dans votre chambre et est facturé selon les tarifs en vigueur. Pour le repos des autres patients, il convient d'utiliser avec discrétion les appareils de radio et télévision.

Un service du culte

Vous pouvez demander à recevoir la visite de l'Aumônier catholique ou d'un autre Ministre d'un culte auprès de votre équipe soignante.

VOTRE FAMILLE

Horaires des visites

Elles sont autorisées de 11h30 heures à 20 heures, sauf dérogation exceptionnelle. Vous pouvez recevoir vos visites dans votre chambre, dans le patio, dans le salon famille.

Par ailleurs, nous vous informons que les visiteurs seront priés de sortir de la chambre lors des soins.

Comme dans tous les hôpitaux, il est interdit aux visiteurs d'introduire des boissons alcoolisées, des substances illicites, des médicaments et des objets dangereux dans l'enceinte de l'établissement.

Rencontre de votre famille / proches avec les médecins

Votre famille ou vos proches peuvent rencontrer les médecins sur simple demande auprès de la secrétaire de L'Oustau. Un rendez-vous vous sera donné.

Hébergement - Restauration des accompagnants

Une information est disponible auprès de l'équipe soignante.

Coiffeur

Vous avez la possibilité de faire appel à une coiffeuse extérieure si vous le souhaitez. Cette prestation sera à votre charge.

Permissions thérapeutiques

Les patients peuvent bénéficier, à titre exceptionnel, de permissions thérapeutiques après avis favorable du Médecin Responsable, et pour une durée inférieure à 48h.

PRINCIPALES RÈGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

Silence

Vous êtes dans un lieu de soins, pensez à respecter la tranquillité des autres patients.

Interdiction de fumer

L'interdiction de fumer est régie par le décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 complété par la circulaire du 8 décembre 2006.

Il est strictement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts.

Pourboires

Les équipes de soins ne sont pas autorisées à recevoir de pourboires.

Sécurité incendie

En cas d'incendie, vous devez respecter les plans d'évacuation et les conduites à tenir affichés.

Règlement Intérieur

Vous pouvez consulter le règlement intérieur de l'Etablissement auprès du secrétariat de Direction (Bâtiment administratif).

Respect des locaux et objets à votre disposition

Les personnes hospitalisées veillent aussi à respecter le bon état des locaux et objets qui sont à leur disposition :

- Toute dégradation commise peut faire l'objet d'une déclaration auprès de la compagnie d'assurance de l'établissement qui exercera un recours sur la responsabilité civile du patient / résident (*article 414-3 du code civil : « celui qui a causé un dommage à autrui alors qu'il était sous l'emprise d'un trouble mental n'en est pas moins obligé à réparation »*).

- Toute dégradation sciemment commise peut aussi entraîner la sortie du malade dans les conditions prévues ci-dessus.

Votre sortie du SSR

LE JOUR DE VOTRE SORTIE

N'omettez pas avant de partir de passer vous-même ou un membre de votre famille au bureau des admissions / secrétariat du centre l'OUSTAU pour :

- recevoir les courriers médicaux et les ordonnances nécessaires à la continuité de vos soins et de vos traitements.

- transmettre les prestations accessoires dont vous avez souhaité bénéficier (lit, repas, téléphone, WIFI). Des bulletins de séjour vous seront remis.

Si le médecin juge que vous devez rentrer chez vous en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il vous délivrera un bon de transport et vous choisirez la société de transport sanitaire agréée dont la liste vous sera fournie par le personnel.

Avant votre départ, assurez-vous que vous ne laissez pas d'objet personnel dans votre chambre.

VOTRE SATISFACTION

Pour nous aider à améliorer la qualité du service et de l'accueil aux Hôpitaux de Lannemezan, nous vous invitons lors de votre départ à remplir le questionnaire de sortie qui vous sera remis par l'équipe et à le déposer dans la boîte aux lettres mise à disposition dans le service ou l'adresser directement à Madame la Directrice des Hôpitaux de Lannemezan.

Les informations recueillies nous aideront à évaluer la satisfaction des usagers par un bilan effectué trimestriellement.

VOS FRAIS DE SEJOUR

Ils comprennent :

- les frais d'hospitalisation
- le forfait journalier fixé par arrêté ministériel (actuellement 20 € par jour)
- les frais pour convenance personnelle (téléphone, WIFI, télévision, chambre particulière, frais accompagnants). Vous pouvez en demander le remboursement à votre complémentaire santé si votre contrat le prévoit.

En tant qu'assuré social, vous aurez à régler le forfait journalier et le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) si votre séjour est pris en charge à 80 % par l'assurance maladie.

Ces frais peuvent être éventuellement pris en charge par votre mutuelle, par l'aide médicale ou par la CMUC si vous en bénéficiez.

Le ticket modérateur ne sera pas à régler si vous bénéficiez d'une Affection de Longue Durée (ALD), d'une invalidité, d'une pension militaire invalide ou si vous êtes hospitalisé suite à un accident du travail. L'assurance maladie prendra alors en charge à 100 % vos frais d'hospitalisation.

Le forfait journalier reste dû.

La démarche qualité et de Sécurité des Soins

Depuis 1999, l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité : il s'agit pour nous, d'évaluer nos activités et nos 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 qui vous sont prodigués.

L'amélioration continue de la Qualité, la qualité des soins et la qualité de vie au travail, la poursuite de l'engagement dans le développement durable ou l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) sont autant de thèmes déclinés dans la Politique Qualité et de Sécurité des Soins de l'Etablissement.

DEMARCHE DE CERTIFICATION

Tous les 4 ans, l'établissement fait l'objet d'une évaluation, appelée **procédure de certification**, menée par des professionnels de santé extérieurs à l'établissement, et pilotée par un organisme national, la Haute Autorité de Santé (HAS).

Cette démarche a pour objectif de concourir à l'amélioration de la prise en charge des patients.

La certification n'est pas un examen ou un concours que passe chaque établissement mais plutôt un travail en continu qui a pour but de **mieux travailler ensemble pour assurer une prise en charge de qualité au long cours**.



Au vu des éléments issus de la visite de certification ayant eu lieu en 2016, la HAS a décidé la certification (A) de l'établissement. Le rapport est disponible sur le site de la HAS.

NOS INDICATEURS DE QUALITE

ET DE SECURITE DES SOINS

La HAS développe, avec les professionnels, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS), utilisés par les établissements comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Outre l'usage en termes de pilotage interne, ils sont aussi utilisés afin de répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers et d'aider à la décision et au pilotage des politiques d'intervention à l'échelon régional et national.

Conformément à la réglementation, les Hôpitaux de Lannemezan mettent à votre disposition les résultats de ses indicateurs qualité ; leur suivi permet à l'établissement de s'évaluer annuellement.

Ces indicateurs concernent :

- Les Infections Associées Aux Soins
- Les indicateurs transversaux de qualité et sécurité des soins (Qualité du dossier patient, Document de sortie, Courrier de fin d'hospitalisation...)
- La satisfaction des usagers (e-satis)

Les résultats sont disponibles en annexe de ce livret d'accueil.

SATISFACTION DES USAGERS

En complément de ces indicateurs, l'établissement suit régulièrement la satisfaction de ses usagers par le biais de questionnaires de sortie.

POLITIQUE EN MATIERE D'HYGIENE ET DE PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Les infections associées aux soins sont des infections (dits nosocomiales) qui peuvent être contractées au cours d'une hospitalisation. En 2015, leur fréquence à un jour donné était de 1.44% sur l'ensemble de l'Etablissement. La prévention de ces infections est une préoccupation de l'ensemble des professionnels de l'établissement. L'établissement s'appuie sur l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière et d'un réseau de correspondants médicaux et paramédicaux dans chaque unité de soins pour mettre en œuvre sa politique.

Chaque année un programme d'actions de Lutte contre les Infections Associées aux Soins est établi avec les priorités suivantes :

- 1- Prévenir la transmission croisée par la promotion des solutions hydro-alcooliques, poursuite de la mise en place de la Charte d'Engagement pour le Zéro Bijou, et prévention des Accidents Exposant au Sang (AES).
- 2 - Former les professionnels au respect des bonnes pratiques dans le cadre de la Lutte contre les Infections Associées Aux Soins.
- 3 - Suivre la consommation des antibiotiques en lien avec le Comité Antibiothérapie et avec l'écologie bactérienne de l'établissement.
- 4 - Assurer la sécurité environnementale (eau selon les règles du carnet sanitaire, air et surfaces dans les zones sensibles PROPIAS : blocs opératoires et stérilisation)
- 5 - Evaluer la mise en œuvre des actions de lutte contre les IAS par le biais d'audits et d'enquêtes selon les recommandations nationales.
- 6 - Collaborer avec toutes les équipes opérationnelles d'hygiène au niveau régional (CCLIN, ARLIN, SF2H)

Certaines mesures préventives peuvent paraître contraignantes pour vous-même ou vos proches (par exemple la mise en oeuvre de dispositions particulières telles que les «précautions complémentaires» : pratique de soins temporaire afin de protéger le patient et son environnement et qui ne préjuge pas de la gravité de l'état clinique).

Le respect des consignes de prévention et de l'hygiène participe à la sécurité et à la qualité des soins.

Vos droits

Information sur votre état de santé

Durant votre hospitalisation, vous serez informé par les professionnels de santé sur votre état de santé, sauf si vous souhaitez être tenu dans l'ignorance.

Information de votre famille et de vos proches

Si votre état de santé le nécessite et si vous le souhaitez, votre médecin peut donner à votre famille, à vos proches, à la personne de confiance que vous avez désignée ou à vos ayants droits*, les informations qui leur seront nécessaires.

Information en cas de dommage lié aux soins

Un dommage est la conséquence d'un évènement indésirable lié aux soins. Tout évènement indésirable fait l'objet d'une annonce par un médecin afin d'accompagner le patient et son entourage dans cette étape en toute transparence.

Echanges d'informations entre les professionnels de santé / Secret Partagé (décret du 20 juillet 2016)

Au cours de votre prise en charge, vous restez le seul propriétaire des informations vous concernant. Cependant, tous les Professionnels vous prenant en charge, dans le cadre du secret partagé, doivent échanger des informations. Toute opposition de votre part impliquerait des difficultés de prise en charge d'ordre technique /ou déontologique.

Information de votre médecin

Le médecin qui a prescrit votre admission reçoit les principales informations médicales vous concernant, sauf opposition de votre part. Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, informez-en l'équipe de soins et indiquez-lui les coordonnées précises de ce médecin.

Accès aux informations contenues dans votre dossier médical

Vous pouvez accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin aux informations personnelles contenues dans votre dossier médical dans les conditions définies par la réglementation. Lors de votre hospitalisation, vous pouvez en faire la demande au médecin chargé de votre prise en charge ou en faire la demande écrite à la Directrice de l'Etablissement.

Votre dossier médical est conservé suivant la réglementation en vigueur.

* Définition des ayants-droits :

Une personne a la qualité d'ayant droit dès lors qu'elle possède un lien juridique établi par la loi avec la personne.

Aux termes de l'article 734 du code civil :

«en l'absence de conjoint successible, les parents sont appelés à succéder ainsi qu'il suit :

1 - les enfants et leurs descendants ;

2 - les père et mère ; les frères et soeurs et les descendants de ces derniers ;

3 - les ascendants autres que les père et mère ;

4 - les collatéraux autres que les frères et soeurs et les descendants de ces derniers.

Chacune de ces catégories constitue un ordre d'héritiers qui exclut les suivants».

Informatique et liberté

Votre dossier médical est informatisé. En application de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, un droit d'accès et de rectification vous est accordé.

Il vous est prévu que :

- les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé.
- ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'Etablissement et sont protégées par le secret professionnel.
- vous pouvez, par l'intermédiaire d'un médecin désigné à cet effet, exercer votre droit d'accès et de rectification. Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'Etablissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier.
- vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et traitement de données nominatives vous concernant dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Anonymat

Vous avez la possibilité de demander la non divulgation de votre présence, parlez-en au personnel soignant.

Charte de la Personne Hospitalisée

Les principes généraux de la Charte de la Personne Hospitalisée sont intégrés au dos de ce document. Le document intégral en plusieurs langues est disponible sur le site www.sante.gouv.fr et peut être obtenu en braille sur simple demande auprès du Bureau des Entrées.

Dons d'organes et tissus en vue d'une greffe

Pour tout renseignement, une brochure est à votre disposition au Bureau des Entrées.

Personne de confiance

A chaque hospitalisation vous pouvez signaler dès votre admission et sur le formulaire ci-joint, si vous souhaitez ou non désigner une personne de confiance (un parent, un proche ou votre médecin traitant), révocable à tout moment, qui pourra :

- vous accompagner dans vos démarches
- vous assister dans vos entretiens médicaux
- être consultée en cas de besoin

Cette désignation suppose que cette personne vous connaisse, agisse en son nom propre et qu'elle ne pourra en retirer aucun profit.

Le recueil du consentement du patient

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Le consentement donné est révoquant à tout moment. Il existe toutefois des limites à cette exigence de consentement (le danger immédiat, les hospitalisations sans consentement en psychiatrie).

Dans le cas où vous ne pourriez donner votre consentement libre et éclairé aux soins, votre personne de confiance sera consultée sauf urgence (danger immédiat) ou impossibilité de la contacter.

L'équipe soignante est à votre disposition pour tout complément d'information.

Directives anticipées

art L.1111-11 du Code de la Santé Publique : "Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté" .

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées.

Ce sont des instructions écrites relatives à sa fin de vie qui permettront au médecin de connaître les souhaits de la personne concernant la limitation ou l'arrêt des traitements en cours au cas où elle ne serait plus en état de les exprimer.

Service du Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

Les patients admis aux Hôpitaux de Lannemezan conservent leur capacité civile.

Toutefois, lorsque leur état de santé le justifie, le juge des tutelles peut décider, sur la demande du médecin ou de la famille, une mesure de protection. Selon l'importance de la protection à assurer, le juge nomme un mandataire.

Dans certains cas (EHPAD, USLD), c'est le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs, agent de l'Etablissement qui reçoit cette mission.

Il se tient à votre disposition et à celle de vos familles, tous les jours de 8 h à 16 h, Service de la Tutelle poste 54.28. (sauf samedi et jours fériés) pour tous renseignements concernant la gestion de vos biens (encaissement des loyers et pensions, paiement des impôts, assurances, etc...).

Plaintes et réclamations

Une Commission des Usagers (CDU) est mise en place dans l'Etablissement conformément au Décret d'application n°2016-726 du 1er juin 2016.

Par ce biais, vous avez la possibilité de saisir un médiateur médical ou non médical afin de leur faire part de votre mécontentement : vous pouvez vous adresser directement au cadre Chargé de la Gestion Clientèle (Téléphone : 54.28).

Votre plainte ou réclamation (orale ou écrite) sera systématiquement enregistrée et traitée par la CDU.

Composition nominative de la CDU

- Directrice : Mme Y. GAYRARD (Présidente)
- Médiateurs Médicaux
 - M. le Docteur Laurent DUGAS
 - Mme le Docteur MISBHA EL IDRISSE
 - Mme le Docteur VIZUETE REBOLLO
- Médiateurs non médicaux
 - Mme OYHANART, Cadre Supérieur de Santé
 - Mme RAUD, Cadre de Santé faisant fonction de Cadre Supérieur de Santé
 - M. MARTIN, Cadre de Santé
- Représentants de la CSIRMT
 - Mme Karine HEBRARD, Cadre de Santé
- Représentante des Collectivités Territoriales, membre du Conseil de Surveillance
 - Mme Elisa PANOFRE
- Représentants des Usagers
 - Mme Monique JACOMET (Vice-Présidente)
 - Mme Christiane MOULINIER
 - M. Michel HAUTENAUVE
 - Mme Joëlle GAUTRY
- Directeur des Soins : M. DAMOURETTE
- Représentant de la Politique Qualité : Mme Sabine CAZENAVE-FORTASSIN
- Cadre chargée de la Clientèle : Mme Béatrice CONQUES

Vous pouvez au besoin contacter la :

Commission Régionale de Conciliation, d'Indemnisation des accidents médicaux,
des affections iatrogènes et des Infections nosocomiales (CRCI)
50 rue Nicot, 33000 BORDEAUX

Comment joindre les représentants des usagers :

- [En vous adressant auprès des associations suivantes](#)

UDAF 65 – Tél. 05.62.44.02.36 - 12, avenue Bertrand Barère 65000 TARBES

UNAFAM – Tél. 05.62.44.02.36 - 12, avenue Bertrand Barère 65000 TARBES

UNAPEI – Tél. 05.62.42.36.36 - 5, avenue Foch - BP 215 - 65106 LOURDES cédex

- [Soit auprès du cadre chargé de la Gestion Clientèle au 05.62.99.54.28. qui se chargera de les contacter pour vous.](#)

" 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 livrée sans délai. "

" 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 la saisine.

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-médical est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis "

" 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 suivants la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute 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. "

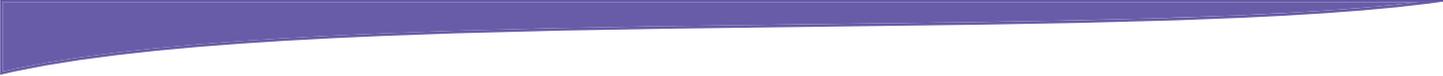
" Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu du 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 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 ce courrier aux membres de la commission. "

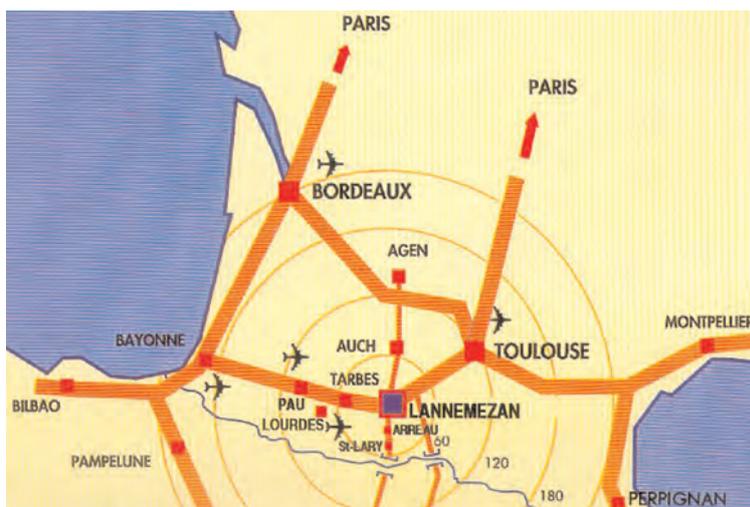
Le médecin, le cadre de santé, les infirmiers et tous les professionnels de l'Etablissement se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire.

Merci de compléter et remettre à l'équipe soignante le formulaire "Personne de confiance". Si vous désirez prendre des dispositions contraires à celles évoquées ci-dessus, contactez le médecin, le cadre de santé ou les infirmiers de votre service d'hospitalisation.



Notes Personnelles

ACCÈS AU SITE DE LANNEMEZAN



TRAIN :

Gare SNCF de Lannemezan

AVION :

Aéroport de Tarbes-Lourdes-Pyrénées à 30 mn

ROUTE :

Prendre l'A64, sortie Lannemezan,
A la sortie de l'Autoroute, suivre panneaux, " Centre Hospitalier - Hôpitaux de Lannemezan "

ENTRÉE DANS L'ETABLISSEMENT

Les barrières situées aux différentes entrées sont ouvertes de 5 H 15 à 22 H 15.
En dehors de ces heures, vous êtes invités à utiliser l'interphone pour demander à l'agent de l'accueil l'accès à l'Etablissement.

Un plan est à votre disposition dans le présent livret d'accueil
Nous vous en remercions par avance.

COORDONNEES DE L'ETABLISSEMENT

644, Route de Toulouse - BP 90167 - 65308 LANNEMEZAN Cédex

☎ Standard : 05 62 99 55 55 - Fax : 05 62 99 54 40

e-mail : sec.dir@ch-lannemezan.fr

Site internet : www.ch-lannemezan.fr