

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

SES MISSIONS

- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Faciliter les démarches de ces personnes.

SA COMPOSITION

Représentant légal de l'établissement

Cyril DUFOURCQ

Médiateur médecin

Dr Jacques GAYRAUD, exerçant dans l'établissement

Médiateur non médecin

Magali CAZENAVE,
Cadre infirmier exerçant dans l'établissement

Médiateurs non médecin suppléants

Corine FORGET, cadre infirmier exerçant dans l'établissement

Carine LE BLANC, cadre infirmier exerçant dans l'établissement

Représentants des Usagers

Françoise THUSSEAU – Ligue contre le cancer
28 rue Georges Lassalle - 65 000 Tarbes
05.62.34.20.89

Jean Paul VABRE – ADAPEI 65
5 Avenue du Maréchal Foch, 65100 Lourdes
05.62.42.36.36

Fabienne HUBERT – Association des accidentés de la vie
FNATH - 10 rue du Château-d'eau - 31140 Aucamville
05.61.70.24.83

Espérance ALVAREZ – UDAF
UDAF 65 - 12 avenue Bertrand Barère, 65000 Tarbes
05.62.44.02.36

Responsable du personnel titulaire

Véronique GERVAIS, Directrice Ressources Humaines

Responsable du personnel suppléant

Tiphaine BARBEDETTE, Responsable Ressources Humaines

Directrice des soins

Virginie MERCIER, Directrice opérationnelle en charge des soins

Responsable Assurance Qualité

Nathalie AH-FAT

Vous rencontrez des difficultés pendant votre séjour ou vous êtes témoin d'un fait anormal lors d'une visite ? Vous pouvez exprimer vos observations.

QUI PEUT EXPRIMER SES OBSERVATIONS ?

Toute personne concernée directement ou indirectement par un fait pouvant faire l'objet d'une plainte ou d'une réclamation (patient, ayant droit, représentants légaux, tuteur, famille du patient...).

COMMENT EXPRIMER SES OBSERVATIONS ?

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant au cadre de santé responsable du secteur dans lequel vous êtes hospitalisés ou au médecin qui s'occupe de vous.

Si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous pouvez :

- Voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit par la personne à qui vous avez exprimés vos griefs (cadre ou médecin) aux fins d'être adressée au directeur. Vous recevrez alors sans délai copie du document ainsi réalisé.
- Adresser une plainte ou réclamation écrite au directeur de la Polyclinique de l'Ormeau à l'adresse suivante :
Polyclinique de l'Ormeau
Site Pyrénées - Direction
28 bd du 8 mai 1945
65 000 Tarbes

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs, vous pouvez écrire au directeur de l'établissement.

Le directeur répondra à votre plainte ou réclamation et la saisine du médiateur médecin (plainte ou réclamation mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement du service) et/ou non médecin de la CDU pourra vous être proposée.



ELSAN

POLYCLINIQUE DE L'ORMEAU

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

BILAN 2016

- 2 réunions plénières et 10 réunions mandatées par le CLIN /EOH

SURVEILLANCES

Surveillances des infections nosocomiales

- 75 signalements internes retenus à caractère nosocomial par le CLIN
- 3 signalements externes concernant un cas de légionellose et 2 cas de tuberculose.
- Enquête d'incidence des infections du site opératoire sur 5 disciplines : OPH, urologie, orthopédie, vasculaire et gynécologie. 3 ISO diagnostiquées sur les 500 dossiers audités.
- L'enquête de prévalence réalisée en décembre a mis en évidence 6 patients infectés : 50% porteurs de germes bacilles GRAM négatif (12,5% par *Enterobacter* et 37,5% par *Pseudomonas aeruginosa*) et 50% porteurs de germes à Bacille GRAM positif (25% *Staphylococcus aureus* et 25% *Entérocoque*).

Maîtrise de l'Emergence et de la Diffusion des B.M.R.

(à partir des données du laboratoire) : indicateurs satisfaisants comparables à ceux trouvés dans la littérature.

Résistances aux antibiotiques :

- 40 % de *Staphylococcus aureus* résistant à la Méricilline
 - 26,11 % d'*Enterobacter cloacae* résistant à la Céfotaxime
 - 20,56 % d'*Escherichia coli* EBLSE
- Indicateurs satisfaisants.
- **Surveillance SARM** : 75 patients hospitalisés porteurs d'une souche SARM
 - **Epidémie** : la surveillance assurée à partir du laboratoire n'a pas mis en évidence de bouffée épidémique.
 - **Surveillance de la consommation des Antibiotiques** : les résultats annuels permettent un classement en B pour l'indicateur ICATB2 activité 2015.
 - **Surveillance du risque environnemental** Air, Eau et Surfaces : résultats conformes.
 - **La cellule Aspergillose** s'est réuni 1 fois pour travaux en lien avec réorganisation des services sur OP.

PRÉVENTION

- Prévention des AES : 14 AES déclarés (8 piqûres, 4 coupures et 2 contacts)
En diminution par rapport à 2015.

ÉVALUATION ET AUDIT

- Visite certification HAS en avril 2016 : certifié en A
- Contrôle ARS « déchets-amiante-légionnelle » en mai 2016 dont le résultat était globalement satisfaisant.
- Contrôle des endoscopes : ensemble du parc conforme
- Friction des mains avec une solution hydro-alcoolique et audit zéro bijou en sept. 2016
- EPP : analyse du processus risque infectieux et préparation péri-opératoire
- Audit administration des médicaments
- Audit bionettoyage des chambres dans les unités de soins par BIOMEGA.
- Audit tri et circuit des déchets
- Audit sur la manipulation des chambres implantables dans les services d'oncologie, pneumologie et USC OC.
- Audit tenue des unités de soins
- Audit patients traceurs : 19

FORMATION ET INFORMATION

- Journée Sensibilisation Hygiène des mains : 127 participants
- Journée friction SHA, zéro bijou : 89 participants
- Participation journée cadres et IDE hygiénistes : 1 participant
- Formation Nouveaux prescripteurs (réévaluation à 72h) : 1 praticien
- Formation Nouveaux arrivants : 13 salariés
- Formation SODISCOL + BIOMEGA : 89 participants.
- Congrès des Dispositifs Intra Veineux Longue Durée : 1 participant
- Sensibilisation sur la manipulation des chambres implantables : 5 participants

INDICATEURS LIN ACTIVITÉ 2016

	Ormeau Centre		Ormeau Pyrénées	
ICALIN	97/100	A	98/100	A
ICALISO	88/100	A	92/100	A
ICSHA2	71,6/100	B	110/100	A
ICATB	81/100	B	81/100	B
ICA-BMR	100/100	A	100/100	A