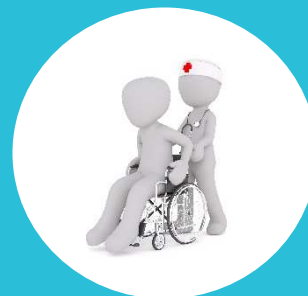


# Bienvenue

au Centre Hospitalier  
de Mauléon



## Livret d'accueil des personnes hospitalisées



[www.hopital-mauleon.fr](http://www.hopital-mauleon.fr)

# Sommaire

<b>Présentation de l'établissement</b>	
Bienvenue au Centre Hospitalier de Mauléon	Page 4
Des professionnels à votre service	Page 5
<b>Votre entrée</b>	
L'admission	Page 7
Les formalités administratives	Page 7
Les frais de séjour	Page 7
Les traitements personnels	Page 7
<b>Votre séjour</b>	
Le personnel	Page 8
Les intervenants externes	Page 8
L'entretien du linge personnel	Page 8
Les repas	Page 8
Téléphone/télévision/internet	Page 9
Les visites	Page 9
Le courrier	Page 9
Les cultes religieux	Page 9
Le transport	Page 9
<b>Votre sortie</b>	
Les formalités de sortie	Page 10
Le questionnaire de satisfaction	Page 10
La commission des usagers (CDU)	Page 10
<b>Vos droits et vos devoirs</b>	
Qualité, sécurité et prévention	Page 11
Les dons d'organes	Page 11
La prise en charge de la douleur	Page 11
La personne de confiance	Page 12
Les directives anticipées	Page 13
Votre droit d'accès au dossier médical	Page 14
Vos plaintes, réclamations, observations ou propositions	Page 14
La charte de la personne hospitalisée	Page 15
<b>Accès à l'hôpital</b>	Page 16

# Mot d'accueil de la Direction

## Bienvenue au Centre Hospitalier de Mauléon

**Vous êtes accueilli(e) au Centre Hospitalier de Mauléon, soyez bien assuré(e) que l'ensemble du personnel est à votre écoute et à votre disposition.**

**Ce livret d'accueil, conçu à votre intention, vous guidera et vous permettra de mieux connaître l'établissement.**

**N'hésitez pas à nous faire part de vos observations à l'aide de l'enquête de satisfaction remise lors de la sortie ou, à tout moment, par le biais des « boîtes à idées » dans les halls d'accueil.**

**Avec nos chaleureuses salutations.**

**La Direction**

# Présentation de l'établissement

Le Centre Hospitalier de Mauléon est un établissement public de santé qui dispose de plusieurs services :

- Un service de soins de suites et réadaptation (SSR)
- Une unité de soins de longue durée (USLD)
- Une unité d'hébergement renforcé (UHR)
- Un accueil de jour Alzheimer
- Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)

*Un hôpital de proximité  
avec une équipe dynamique  
et accueillante*

*Une écoute et un respect  
au quotidien*

*Prendre soin et accompagner  
individuellement chaque personne et  
ses proches*

## Le Centre Hospitalier de Mauléon en quelques chiffres

**SSR** : 40 lits dont un secteur de 9 lits pour personnes désorientées et 3 lits sont dédiés aux soins palliatifs

**USLD** : 30 lits

**EHPAD** : 89 lits répartis en 2 résidences :

- 57 lits à la Châtillonnaise, dont 1 lit d'hébergement temporaire
- 20 lits dans le bâtiment « Pré-Vert »
- 12 lits d'Unité d'Hébergement Renforcé (UHR), dans l'unité « Camomille »

**Accueil de jour Alzheimer** : 6 places

~ ~ ~

14 000 journées d'hospitalisation en SSR

7 000 journées d'hospitalisation en USLD

35 000 journées en EHPAD

200 journées en accueil de jour

~ ~ ~

2 personnels médicaux

143 personnels soignants

11 personnels administratifs

10 personnels médico-techniques

9 personnels techniques et logistiques

# Présentation de l'établissement

## Des professionnels à votre service

Des professionnels pour vous soigner et prendre soin de vous au quotidien.

### Les médecins

Ils organisent vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe hospitalière et vous renseignent sur le diagnostic, les examens et les traitements prescrits. Ils assurent la relation avec votre médecin traitant. Ils prévoient les conditions de votre sortie le moment venu.

Vous pouvez obtenir un entretien particulier avec le médecin qui vous suit en prenant contact avec le secrétariat médical.

### Le gestionnaire de parcours

Il s'occupe du parcours du patient ou du résident au sein de l'Hôpital (entrées, devenirs, sorties...). Il se charge de la présentation des services d'hébergement au futur résident et à son entourage. Il est la personne référente des différents réseaux et structures alentours. Il propose ses conseils quant aux aides possibles.

### Les cadres de santé

Ils sont responsables des équipes soignantes, du fonctionnement et de l'organisation des services de soins. Vous pouvez vous adresser à eux pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

### Les infirmier(ère)s

L'infirmier(ère) réalise les actes prescrits par les médecins (injections, pansements, distribution des médicaments...). Il/Elle assume la responsabilité de l'ensemble des soins infirmiers, évalue l'état de santé et analyse les situations de soins.

### Les aides-soignant(e)s (AS) et les aides médico-psychologiques (AMP)

Les AS collaborent, avec l'infirmier(ère), aux soins qui répondent à vos besoins essentiels (repas, hygiène corporelle, confort,...), et prennent soin de votre environnement. L'AMP tend à permettre, par le maintien de l'autonomie, la préservation du lien social et la proposition d'activités, à la personne accompagnée de rester actrice de sa vie.

### Les assistants de soins en gérontologie (ASG)

Ce sont des aides-soignant(e)s ou aides médico-psychologique qui ont suivi une formation qualifiante supplémentaire. Ils interviennent auprès de personnes en situation de grande dépendance et/ou présentant des troubles cognitifs, nécessitant des soins et un accompagnement spécifiques.

### Les agents des services hospitaliers (ASH) et les agents d'entretien qualifiés (AEQ)

Ils sont chargés d'assurer les prestations repas et linge, l'entretien et l'hygiène des locaux, ainsi que l'enlèvement des déchets.

## Les tenues



Les médecins



Le gestionnaire de parcours



Les cadres de santé



Les infirmier(ère)s



Les aides-soignant(e)s (AS) et les aides médico-psychologiques (AMP)



Les agents des services hospitaliers (ASH) et les agents d'entretien qualifiés (AEQ)

# Présentation de l'établissement

## Les kinésithérapeutes

Les kinésithérapeutes évaluent, dans le cadre d'une prescription médicale, les capacités motrices, sensibles, sensorielles et cognitives pour mesurer le degré d'autonomie et de performance d'une personne. Ils réalisent des actes, de façon manuelle ou instrumentale, notamment à des fins de rééducation, dans le but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et, lorsqu'elles sont altérées, de les rétablir ou d'y suppléer.

## Les ergothérapeutes

Les ergothérapeutes assurent le maintien des activités de la vie journalière et la prévention des complications liées aux pathologies du grand âge. Leurs techniques prennent en charge les différents facteurs intervenant dans la perte d'autonomie et le handicap, l'entraînement fonctionnel, l'apprentissage de compensations, le soutien aux aidants, les modifications de l'environnement, les aides techniques.

## Les enseignants en activité physique adaptée (APA)

Les enseignant(e)s APA transforment les activités physiques et sportives et utilisent leurs effets pour favoriser l'amélioration ou le maintien de la santé des personnes, la gestion des maladies chroniques (diabète, AVC...), l'intégration et la participation sociale des personnes en situation de handicap.

## Les diététiciens

Les diététicien(ne)s travaillent en collaboration avec les médecins et les équipes soignantes pour mettre en place une alimentation adaptée à vos goûts, vos habitudes de vie et si besoin vos régimes. Ils ont pour rôle également de prévenir la dénutrition.

## Les psychologues

Les psychologues vous accueillent sous forme d'entretien pour une écoute, du soutien et un suivi psychique vous ou votre entourage, en toute confidentialité. Vous pouvez solliciter directement les psychologues. Les équipes médicales avec lesquelles ils collaborent peuvent également vous orienter vers eux.

**Au cours de votre séjour, vous pouvez rencontrer d'autres professionnels :**

## L'équipe d'animation

Les animateurs(trices) proposent des activités du lundi au vendredi. Ils disposent d'un minibus pour les sorties.

## L'équipe de la pharmacie

Le pharmacien dispense et assure la délivrance des produits médicamenteux hospitaliers correspondant à votre prescription médicale. Les préparateurs(trices) en pharmacie délivrent votre traitement.

## L'équipe du bureau d'accueil

Elle vous aide à effectuer vos formalités administratives d'entrée et de sortie. Elle vous renseigne, vous indique la localisation des différents secteurs de l'établissement où vous devez vous présenter et délivre les tickets repas accompagnants.

## Le secrétaire médicale

Il gère les prises de rendez-vous auprès des médecins. Il assure la tenue des dossiers patients et coordonne les échanges entre l'équipe du service et votre médecin traitant.

## Les tenues



Les kinésithérapeutes



Les ergothérapeutes



Les enseignants APA



Le diététicien



L'équipe de la pharmacie

# Votre entrée au SSR

## L'admission

L'admission est prononcée sur la base d'un dossier établi par un médecin traitant ou un praticien hospitalier.

En hospitalisation la durée du séjour est limitée. Le temps d'hospitalisation est fonction de l'avis médical.


## Les formalités administratives

Le bureau des entrées situé dans le hall d'accueil de l'hôpital assure la gestion administratives des dossiers et la facturation.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.


*La santé n'a pas de prix, mais un séjour à l'hôpital a un coût.*

Afin que votre séjour soit pris en charge par votre caisse d'assurance maladie et éventuellement par votre organisme complémentaire, munissez-vous des documents suivants

- 
- une pièce d'identité valide (carte d'identité, passeport, livret de famille)
  - votre carte vitale mise à jour ou l'attestation d'assuré social
  - votre carte de mutuelle
  - votre carte de groupe sanguin

*Les agents d'accueil vous apporteront toute l'aide dont vous aurez besoin.*

## Les frais de séjour




Le coût journalier est de 255.24€ par jour, montant couvert par l'assurance maladie et/ou la complémentaire.

Comme pour toutes les hospitalisations, un forfait journalier de 18 € par jour est, en général, pris en charge par la complémentaire.

Pour votre confort et plus de tranquillité, le Centre Hospitalier peut vous accueillir en chambre seule, sous réserve des indisponibilités du service. Le supplément de la chambre particulière est de 33 € par jour (montant qui peut être pris en charge par votre mutuelle).

Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre mutuelle pour connaître les modalités de cette prise en charge.

## Les traitements personnels



Si vous suivez habituellement un traitement médicamenteux à domicile, prescrits ou non, signalez le rapidement à l'équipe médicale et apportez votre dernière ordonnance afin d'éviter tout risque d'interaction médicamenteuse. Il vous est demandé de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le médecin hospitalier qui vous prend en charge.

Les médicaments que vous aurez apportés vous seront systématiquement retirés. Après une réévaluation médicale, le service vous fournira les médicaments qui seront prescrits par le médecin hospitalier. Il se peut que certains de vos médicaments personnels puissent vous être dispensés par l'infirmière.



# Votre séjour au SSR

## Le personnel

Pendant votre séjour, plusieurs professionnels interviendront auprès de vous afin de garantir votre santé et votre confort.



- Médecins
- Cadres de santé
- Gestionnaire de Parcours
- Infirmier(e)s
- Aides-soignant(e)s



- Agents des services hospitaliers
- Ergothérapeute
- Psychologue
- Kinésithérapeute
- Diététicienne

## Les intervenants externes

Au sein de la structure, plusieurs professionnels extérieurs peuvent intervenir sur votre demande, ces prestations restent à votre charge. Voici une liste des personnes qui peuvent intervenir :



- coiffeuse
- pressing
- pédicure
- esthéticienne...

## L'entretien du linge personnel



L'entretien de votre linge personnel est à votre charge ou assuré par vos proches. Si vous ne pouvez pas assurer cet entretien, un service de pressing est mis à disposition. Ce service est payant et reste à votre charge.

## Les repas

Les repas sont servis dans une salle à manger ou dans votre chambre, selon votre état de santé.

Les horaires de repas sont définis comme suit :



- ✓ Petit-déjeuner : 7h00/7h30
- ✓ Déjeuner : 12h00/12h30
- ✓ Gouter : 15h/15h30
- ✓ Diner : 18h/18h30

Afin de tenir compte de vos goûts et de votre régime, lors de votre entrée au sein de l'établissement, vous aurez l'occasion de remplir une fiche avec vos habitudes alimentaires. Vous pouvez également, si vous le souhaitez, bénéficier des conseils de la diététicienne.



# Votre séjour au SSR

## Téléphone/télévision/internet

La mise en service du téléphone et de la télévision est à votre charge.

Les tarifs sont affichés dans les chambres et disponibles sur le site internet du Centre Hospitalier ([www.hopital-mauleon.fr](http://www.hopital-mauleon.fr))

Veillez-vous adresser à l'accueil afin de la mettre en service.

En outre, des téléviseurs sont à dispositions dans tous les salons des familles et les salles à manger de chaque service.

## Les visites

Par respect des soins et du repos des patients, les visites sont à privilégier l'après-midi de 14h30 à 20h.

Les fleurs, coupées ou en pot, sont interdites au sein du service.

## Le courrier

Le courrier est distribué chaque matin dans votre chambre. Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le remettre au personnel, en veillant à bien l'affranchir.

## Les cultes religieux

Les coordonnées des différents représentants des cultes sont affichées au sein de l'établissement. Une équipe d'aumônerie catholique intervient une fois par semaine au sein de la structure.

## Le transport

Durant votre hospitalisation, les transports sont à la charge de l'Hôpital. (Sauf pour les rendez-vous qui ont été pris en amont et qui ne sont pas en lien avec l'hospitalisation actuelle).

L'hôpital gère la réservation de l'ambulancier de son choix.

Pour les rendez-vous de chimiothérapie, radiothérapie et dialyse, le transport est à la charge de la sécurité sociale, un bon de transport est à établir par l'établissement qui vous convoque et vous avez le choix de l'ambulancier.

Lors de votre sortie, le transport est assuré par vos propres moyens. Un bon de transport peut être effectué par le médecin uniquement si votre état de santé et votre autonomie le justifie.

## Le bracelet d'identité-vigilance

Dans le cadre de l'amélioration de la sécurité et de la prise en soin du patient, un bracelet d'identification vous sera proposé lors de l'entretien d'accueil réalisé par l'infirmière et l'aide-soignante.

## Les formalités de sortie

Votre sortie sera programmée par le médecin du service, il vous sera remis des ordonnances, des rendez-vous de consultations ou examens complémentaires suivant votre pathologie.

Un courrier d'hospitalisation qui retrace les soins reçus à l'hôpital sera transmis directement à votre médecin traitant.

## Le questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse, un questionnaire vous sera remis par le personnel afin de vous exprimer anonymement sur le niveau de satisfaction concernant l'ensemble de votre séjour. Ces questionnaires font l'objet d'une analyse par le service qualité de l'hôpital afin de pouvoir faire évoluer la qualité des soins pour une satisfaction optimale des patients.

## La commission des usagers (CDU)

En tant qu'utilisateur du système de santé, vous avez la possibilité de vous exprimer. La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration pour l'accueil, la prise en charge des patients et de leurs familles.

La Commission des Usagers a pour missions :

- de veiller au respect des droits des usagers,
- d'accompagner les usagers dans leurs démarches,
- de 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.

Des représentants des usagers nommés par la HAS participent régulièrement aux différentes réunions organisées au sein de l'établissement afin de nous soutenir dans nos démarches d'amélioration de la qualité.

## Qualité, sécurité et prévention

L'établissement conduit une démarche de prévention des risques et d'amélioration continue de la qualité des soins et prestations qui vous sont dispensés.

En termes de nuisances sonores, il vous est demandé de respecter le repos de vos voisins en évitant toute communication téléphonique après 22h.

De plus, la sécurité incendie est importante, c'est pour cela qu'il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Tous les locaux y compris les chambres sont équipés de détecteur incendie et de portes coupe-feu.

L'hygiène des locaux est l'affaire de tous, c'est pour cela que nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène à l'intérieur et l'extérieur de l'établissement.

Afin de lutter contre les infections acquises à l'hôpital, merci de respecter quelques règles simples d'hygiène, lavez-vous régulièrement les mains avec du savon ou en utilisant de la Solution Hydro-Alcoolique (SHA) disponible dans toutes les chambres, les salons des familles et les salles à manger.

Lors de votre admission dans l'établissement, vous avez des droits que vous pouvez faire valoir. La chartre de la personne hospitalisée reprend en onze points, tous vos droits (Cf. page 15 du livret).

## Le don d'organes

La prise de position vis-à-vis du don d'organes est importante, mais ce qui l'est plus encore c'est la transmission de vos souhaits à vos proches ou au personnel de l'hôpital.

Trois cas de figure :

1-La personne a réalisé une carte de donneur d'organes afin d'autoriser le prélèvement d'organe lors de son décès.

2-La personne a exprimé de son vivant le refus du don d'organe et /ou est inscrite dans le registre national automatisé des refus.

3-La personne n'a pas de carte de donneur d'organes, n'est pas enregistrée dans le registre national des refus et n'a pas exprimé de souhait à ses proches ou au personnel. Dans ce cas, c'est à la famille/proche de prendre une décision lors du décès de la personne.



## La prise en charge de la douleur

L'établissement s'engage à prendre en charge votre douleur. Le Centre Hospitalier de Mauléon a mis en place une organisation qui repose sur le Comité de lutte contre la douleur (CLUD) comprenant des personnels administratifs, médicaux et paramédicaux, et sur des référents.

Lors de votre entrée dans l'établissement, une plaquette vous a été donnée sur les missions de l'hôpital afin de prendre en charge votre douleur.



## La personne de confiance

Vous êtes majeur : vous êtes libre de désigner ou non «une « personne de confiance » que vous choisissiez librement dans votre entourage. Dans tous les cas, le médecin vous demandera de consigner votre décision par écrit.

*Article L.1111-6 du code de la santé publique*

**En quoi la personne de confiance peut m'être utile ?**

Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux pour éventuellement vous aider à prendre des décisions mais aussi, elle peut être consultée si votre état de santé ne vous permet pas de donner votre avis.

**Quels sont les devoirs de ma personne de confiance ?**

La personne de confiance que vous avez choisie doit garder secret ce qu'elle apprendra sur votre état de santé, secret pour tous (à l'exception de vous-même) et secret pour toujours.

**Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?**

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical. Néanmoins, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale mais en dernier lieu, c'est au médecin que reviendra de prendre la décision.

**Qui puis-je désigner ?**

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, un de vos proches (un ami...), votre médecin traitant...

**Comment désigner ma personne de confiance ?**

La désignation doit se faire par écrit. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

**Quand désigner ma personne de confiance ?**

Vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission. Vous pouvez également le faire avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation. La désignation n'est valable que pour toute la durée de l'hospitalisation.

**Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?**

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance

## Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer ses volontés.

*Article L.1111-11 du code de la santé publique*

**A quoi servent les directives anticipées ?**

Les directives anticipées permettent au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou arrêter les traitements en cours, dans le cas où, en fin de vie vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.

**Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?**

Conditions de forme :

Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénom, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer mais que vous êtes toujours en état d'exprimer votre volonté, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance (si vous en avez désigné une), qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Conditions de fond :

L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Il faut que les directives aient été rédigées depuis moins de trois ans.

**Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?**

Vous pouvez modifier ou annuler vos directives à tout moment.

**Quels est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?**

Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris celui de votre personne de confiance. Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin. Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

**Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ?**

En cas d'hospitalisation, il est important de confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge qui s'assurera de les conserver dans votre dossier médical.

## Votre droit d'accès au dossier médical

*(cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)*

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès du médecin de service. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissiez librement.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, veuillez-vous rapprocher du correspondant qualité de l'établissement.

## Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

*(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)*

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des usagers et de la qualité de la prise en charge (CDU).

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.



# La Charte de la personne hospitalisée



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



# Venir au Centre Hospitalier de Mauléon

## « Le Pré-Vert »

SSR-USLD-UHR  
6, Rue du chemin vert  
79700 Mauléon



## « La Châtillonnaise »

EHPAD  
second bâtiment situé  
à quelques mètres  
du Pré Vert



Situé à environ 20 minutes de Cholet et 20 minutes de Bressuire



## Centre Hospitalier de Mauléon

6 Rue du Chemin Vert

BP24001

79700 MAULEON



05 49 81 40 47



05 49 81 51 59



[accueil@hopital-mauleon.fr](mailto:accueil@hopital-mauleon.fr)



<http://www.hopital-mauleon.fr>



CENTRE HOSPITALIER  
MAULEON

Direction commune  
avec le  
Centre Hospitalier  
Nord Deux-Sèvres

