

Livret d'accueil

Unité de Soins de Longue Durée



Sommaire

Éditorial	Page	03
Présentation de l'établissement	Page	06
L'équipe	Page	07
La vie dans l'institution	Page	08
Qualité, Sécurité et Prévention	Page	11
Vos droits	Page	15

BIENVENUE...

Vous êtes accueilli(e) en Unité de Soins de Longue Durée (USLD) au Centre Hospitalier de Mauléon. Soyez bien assuré(e) que l'ensemble du personnel est à votre écoute et à votre disposition. Nous mettrons tout en œuvre pour répondre au mieux à la confiance que vous nous exprimez.

Ce livret d'accueil, conçu à votre intention, est destiné à faciliter vos démarches et à vous faire connaître le fonctionnement de notre établissement.

N'hésitez pas à nous faire part de vos observations dans le cadre des enquêtes de satisfaction, ou à tout moment, par le biais de la « boîte à idées » dans le hall d'accueil du centre hospitalier.

En complément de ce livret, sur notre site internet www.hopital-mauleon.fr l'espace « patients - visiteurs » vous est particulièrement destiné.

Avec nos chaleureuses salutations.

La Direction



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

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

Charte de bientraitance

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier de Mauléon est un établissement public de santé qui dispose de plusieurs services sanitaires, médico-sociaux et sociaux :

- Un service de soins médicaux et de réadaptation (SMR)
 - *40 lits dont un secteur de 9 lits pouvant être sécurisés et 3 lits pouvant être dédiés aux soins palliatifs*
- Une unité de soins de longue durée (USLD)
 - *30 lits*
- Un accueil de jour Alzheimer
 - *6 places*
- Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
 - *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 »*
- Un foyer de vie : La Mignauderie
 - *20 places*

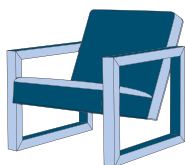
10 000

Journées en USLD



500

Séjours en SMR



30 000

Journées en EHPAD

5000

Journées en foyer de vie

4



professionnels médicaux

205

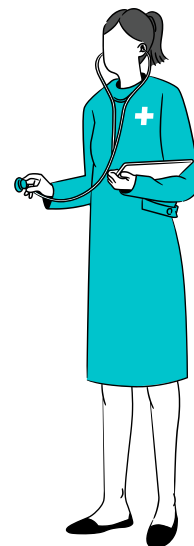


professionnels non médicaux

L'ÉQUIPE

L'ÉQUIPE EST COMPOSÉE DE...

- Médecin(s)
- Cadre(s)
- Infirmier(ère)s
- Aide-soignant(e)s
- Agents des services hospitaliers
- Éducateur en activité physique adaptée
- Kinésithérapeute
- Animatrice
- Ergothérapeute(s)
- Psychologue(s)
- Secrétaire(s)
- Gestionnaire de parcours
- Diététicienne(s)...



Pour joindre les infirmières :

- Unité Bleuets : 05 49 81 51 47
- Unité Verveine : 05 49 81 51 47
- La cadre de santé : 05 49 81 40 47
- La gestionnaire de parcours : 05 49 81 51 51

LA VIE DANS L'INSTITUTION

LES REPAS

Les heures de repas sont les suivantes :



- PETIT-DÉJEUNER servi de 7h30 à 8h30



- DÉJEUNER servi de 12h00 à 13h00



- GOÛTER servi à 15h30



- DÎNER servi de 18h00 à 19h00

Le service de restauration est assuré par l'Unité Centrale de Production Alimentaire du CHNDS.

Afin de tenir compte de vos goûts et de votre régime durant votre séjour, il vous sera demandé de signaler les aliments que vous n'aimez pas : un plat équivalent vous sera proposé en remplacement. Vous pourrez également bénéficier des conseils de la diététicienne.

Les familles et amis qui souhaitent partager votre repas peuvent commander les repas payants 72 heures à l'avance auprès du service.

Sur réservation, une salle est à votre disposition pour vos réunions familiales. Vous pouvez également utiliser les salons dans les unités.

LA VIE DANS L'INSTITUTION

ANIMATION ET VIE SOCIALE

Une animatrice est présente dans le service du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 pour des **animations de divertissement**, mais aussi d'**ateliers thérapeutiques**.

Le planning d'animation est affiché chaque semaine dans le service.

DES SERVICES PAYANTS À VOTRE DISPOSITION

- Une coiffeuse à domicile
- Les pédicures de ville
- ...

Elles peuvent intervenir à votre demande, à celle de votre famille ou à celle de l'équipe soignante et sont à votre charge (sauf cas particulier)

LE LINGE



Vous devez apporter votre trousseau de linge personnel.

Le linge hôtelier : draps, gants et serviettes de toilette, serviettes de table, est fourni par l'établissement.

Vous avez la possibilité de **faire entretenir votre linge personnel par l'établissement** (marché avec un prestataire extérieur) : linge facile à laver, exclure le linge type damart et les lainages.

Celui-ci est collecté par le personnel et redistribué en chambre 2 fois par semaine.

En cas de pertes, d'erreurs ou problèmes particuliers, n'hésitez pas à vous adresser au cadre de santé dans le service.

LA VIE DANS L'INSTITUTION

VISITES

Les visites sont libres. En fonction du contexte sanitaire, des recommandations peuvent être formulées. Entre 21h et 6h30, les portes sont fermées. Si la visite est anticipée, vous pouvez prévenir l'équipe soignante en amont. Pour l'ouverture des portes entre 21h et 6h30, vous pouvez appeler les numéros de téléphone inscrits sur les portes d'entrées.

CORRESPONDANCE AVEC UN PATIENT

Nom de la personne - CH de Mauléon - 6 rue du Chemin Vert, 79700 MAULEON

POSSIBILITÉ D'ENVOI DE COURRIELS/MAILS

Vous pouvez les envoyer à : accueil@hopital-mauleon.fr, secrétaire du service.

SI VOUS DEVEZ VOUS ABSENTER, VOUS ÊTES INVITÉS À LAISSER VOS NOUVELLES COORDONNÉES À L'ÉQUIPE SOIGNANTE.

CULTES

Vos opinions et vos croyances sont respectées. Vous pouvez recevoir un représentant de votre culte si vous le désirez. Les coordonnées des différents représentants des cultes sont à disposition au sein de l'établissement.

QUALITÉ, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

SÉCURITÉ

Il est préférable de prévenir le service lorsque vous sortez, afin que l'équipe soignante ne s'inquiète pas.

IDENTITO-VIGILANCE

De manière à s'assurer du bon soin au bon patient, vous ou vos proches serez sollicités à plusieurs reprises pour communiquer votre identité (votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance) aux professionnels de l'établissement. Une photo pourra être intégrée dans votre dossier de soins informatisé pour sécuriser votre accompagnement.

CONFORT ET PRÉVENTION

L'établissement S'ENGAGE DANS LA **PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR**

L'article L.1110-5 du Code de la Santé Publique précise que « 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 ».

Votre participation est essentielle dans l'évaluation et le traitement de votre douleur. Les équipes médicales et soignantes sont là pour vous écouter, vous soutenir et adapter le traitement de votre douleur.

Les différentes actions menées contre la douleur sont coordonnées au sein du comité de lutte contre la douleur (CLUD).

LA PRISE EN CHARGE EN SOINS PALLIATIFS

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) du CHNDS intervient au sein du centre hospitalier ou au domicile des patients. Cette équipe est composée de professionnels particulièrement formés et motivés, elle a pour objectif de proposer des soins dans une approche globale aux personnes atteintes de maladies graves, en prenant en compte les différents aspects de la souffrance, ainsi que le soutien nécessaire des proches.

QUALITÉ SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

SÉCURITÉ DES SOINS

L'établissement met en œuvre des actions de prévention et de réduction des **risques liés aux soins** et notamment le **risque infectieux**, les **risques liés à l'usage des produits sanguins, des médicaments, des dispositifs médicaux**, etc.

De même, en vue d'assurer des soins de qualité, l'établissement mène des **actions d'amélioration de la qualité**, qui portent prioritairement sur le **circuit du médicament, la prise en charge de la douleur, le dossier patient ainsi que sur les droits des patients**.

Le Centre Hospitalier de Mauléon a été certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS) en mars 2022. Le rapport de certification est consultable sur le site internet de la HAS (<https://www.has-sante.fr> onglet «Etablissements et services> Certification des établissements de santé > Résultats de la certification»).

Chaque année, le CH de Mauléon participe au recueil, mis en place par la HAS, des **indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS)** dont les résultats sont affichés dans le hall de l'hôpital et dans les services de soins.

QUALITÉ SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

PRÉVENIR LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS ET NOSOCOMIALES

Le centre hospitalier est un lieu d'accueil et de soins pour des patients et des résidents pouvant présenter des maladies infectieuses. C'est aussi par nature un lieu de rencontre et de cohabitation entre patients, résidents, soignants et visiteurs. Beaucoup de facteurs sont donc réunis pour favoriser la survenue d'infections.

Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) hospitalière constituée d'experts médicaux et paramédicaux formés assure et coordonne des actions de prévention efficaces pour diminuer ce risque.

Ces actions font l'objet d'un programme renouvelé chaque année :

- Surveillance annuelle de la consommation des antibiotiques et de leur résistance
- Lutter contre l'antibiorésistance (formation, mise en place de protocoles et évaluations des pratiques etc.)
- Surveillance et prévention des infections (protocoles de soins, enquêtes, évaluations des pratiques etc.)
- Détection et traitement des épidémies et des germes responsables par le signalement de chaque infection
- Contrôle de la qualité bactériologique de l'eau, de l'air et des surfaces dans les zones à risques (blocs opératoires, stérilisation centrale, cuisine ...)
- Formations et conseils sur les bonnes pratiques auprès du personnel de soins
- Conseils et avis lors d'achats ou d'utilisation de produits, de médicaments, de matériels ainsi que lors de construction ou rénovation de bâtiments.

QUALITÉ, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE

Prévenez immédiatement le personnel :

- par le biais de votre téléphone de chambre
- par votre sonnette d'appel malade
- par déclenchement d'un bris de glace «incendie» situé dans les couloirs, près des escaliers et issues de secours

Appliquez les consignes qui vous seront fournies par le personnel hospitalier et/ou les services de secours :

- Si l'ordre d'évacuation est donné, suivez les instructions du personnel
- N'utilisez pas les ascenseurs ou monte-charges ;
- Dans la chaleur et la fumée, baissez-vous, l'air frais est près du sol ;
- Ne revenez pas en arrière sauf sur ordre.
- et si vous n'êtes pas en mesure d'appliquer ces consignes, le personnel assurera votre sécurité.
- Dans tous les cas : **GARDEZ VOTRE CALME**

L'établissement n'est pas responsable des pertes ou vols d'argent ou d'objets de valeur. Nous vous invitons à prendre vos précautions (voir règlement de fonctionnement).

PROTECTION DES DONNÉES

Dans la continuité de la réglementation pour une prise en charge optimale de votre santé, vos données personnelles sont recueillies et traitées en conformité avec le “Règlement Général européen sur la Protection des Données” le “RGPD”, en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Lors de votre accompagnement, nous collectons et traitons vos données cliniques et biologiques ainsi que vos données sociales et administratives (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, mail, etc.). Elles sont enregistrées et conservées dans votre dossier médical et administratif.

Vos données servent à organiser et piloter votre parcours de soins afin de garantir la sécurité et la qualité de vos soins. Leur collecte permet la gestion administrative de votre dossier médical, votre prise en charge et, la communication avec votre médecin traitant. L'utilisation de vos données nous permet également d'améliorer nos services : Vos données peuvent être utilisées pour de l'analyse d'activité, des contrôles de qualité et des études dans le domaine de la santé. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que le CH s'engage à respecter. Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux usagers, le CH réalise des enquêtes de satisfaction pour son propre compte. Ces enquêtes restent, dans tous les cas facultatives et donnent lieu à l'établissement de statistiques pour calculer des scores de satisfaction.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour exercer vos droits contacter : RGPD@chnds.fr.

Envie d'en savoir plus sur vos droits ? Rendez-vous sur le site internet du CH dans la rubrique « Protection des données ».

L'INFORMATION CONTRIBUE À L'EXPRESSION DE VOTRE CONSENTEMENT

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. En cas de diagnostic ou pronostic grave, et si le patient le souhaite, la famille sera informée afin d'être en mesure de le soutenir .

La famille et les proches du patient peuvent être accueillis, à leur demande, par le médecin qui prend en charge le patient sur rendez-vous.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne pourra être pratiqué sans votre consentement, qui peut être retiré à tout moment.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance que vous aurez désignée ou votre famille ou vos proches seront consultés avant qu'une intervention ou un traitement ne soit pratiqué, sauf en cas d'urgence ou impossibilité manifeste pour le professionnel d'informer.



LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous êtes libre de désigner ou non une « personne de confiance » que vous choisissiez librement dans votre entourage.

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

Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux pour 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 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 ?

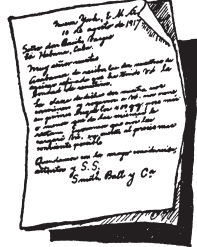
La désignation doit se faire par écrit, via le formulaire qui vous sera remis. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

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.

VOS DROITS

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



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.

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.

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

Lors de votre admission en USLD, 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.

Le contenu de ces directives anticipées est strictement personnel et confidentiel et ne sera consulté que par vos médecins, votre personne de confiance si vous l'avez choisie et éventuellement d'autres personnes de votre choix.

Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.

Il est proposé par arrêté un modèle de directives anticipées téléchargeable sur le site internet de l'Administration française www.service-public.fr

Ce modèle prévoit 2 situations :

- celle des personnes ayant une maladie grave ou qui sont en fin de vie au moment où elles les rédigent
- celle des personnes qui pensent être en bonne santé au moment où elles les rédigent

MON ESPACE SANTÉ



L'établissement s'est engagé à intégrer les documents (courriers, ordonnances) dans votre dossier médical partagé, disponible sur internet, si vous l'avez ouvert. Il s'agit de permettre à tout professionnel de santé, d'accéder à ces informations et d'assurer la continuité de votre prise en charge.

Pour toutes informations supplémentaires, nous vous invitons à vous rendre sur le site internet de mon espace santé.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Pour votre parfaite information, l'établissement a mis en place l'intelligence artificielle permettant l'aide à la cotation financières et à la gestion de sécurité des systèmes d'information.

VOS DROITS



DOSSIER MÉDICAL

La réglementation en vigueur stipule que seuls peuvent obtenir communication des informations médicales relatives à l'état de santé d'un patient :

- le (ou la) patient(e) concerné(e),
- le (ou les) ayant(s) droit en cas de décès,
- la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale, dans le cas d'un mineur,
- le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée,
- la personne mandatée par le patient.
- le médecin désigné comme intermédiaire avec l'accord écrit de l'une des personnes ci-dessus.

Pour l'accès au dossier médical vous devez :

Compléter un coupon réponse pour la demande d'accès au dossier patient et le retourner accompagné des pièces justificatives nécessaires (afin de permettre une vérification des identités).

Le coupon réponse est accessible via le site internet du CH de Mauléon ou sur simple demande par mail/par courrier :

Centre Hospitalier de Mauléon
Service Qualité
6 rue du Chemin vert
79700 MAULEON
05.49.81.40.47
qualite@hopital-mauleon.fr

Seule la copie du dossier vous sera délivrée, les frais de copie à ce jour sont de 0,18€ par page et l'envoi en courrier recommandé avec demande d'accusé de réception sont à votre charge.

La consultation sur place est gratuite.

LE SIGNALEMENT DES EVENEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES (EIGS).

Certains événements indésirables graves inattendus peuvent survenir lors de votre prise en charge.

Les professionnels vous prenant en charge sont à votre écoute et vous accompagnent tout au long de votre séjour. En cas de survenue d'un événement indésirable (exemples : événements indésirables relatifs à la prise de votre traitement, à votre identification, à votre état de santé, à l'intervention réalisée etc.), vous pouvez à tout moment solliciter l'équipe soignante présente.

Pour tout événement indésirable grave qui se produit, vous pouvez adresser la description de l'évènement à la direction de la qualité, des usagers et des risques à l'adresse suivante qualite@hopital-mauleon.fr.

Vous pouvez aussi faire une déclaration sur le site : signalement-sante.gouv.fr

UNE OBSERVATION ? UNE RÉCLAMATION ?

Le service qualité est à votre disposition pour recevoir, écouter et répondre à vos observations et réclamations (Art R1112-91 et R1112-92 du code de la santé publique).

LA COMMISSION DES USAGERS

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. La Commission des Usagers facilite les démarches des patients et de leurs proches.

Elle est chargée d'accompagner l'utilisateur et sa famille à :

- Exprimer leurs remerciements, griefs auprès du Directeur de l'établissement,
- Entendre et comprendre les explications données par l'établissement,
- Obtenir les suites de leurs demandes.

La Commission des Usagers participe 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. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique qualité et sécurité des soins.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Pour joindre la C.D.U, adressez-vous à :

Service qualité, gestion des risques et relations avec les usagers

Centre hospitalier de Mauléon

6 rue du Chemin Vert

79700 MAULEON

05.49.81.40.47

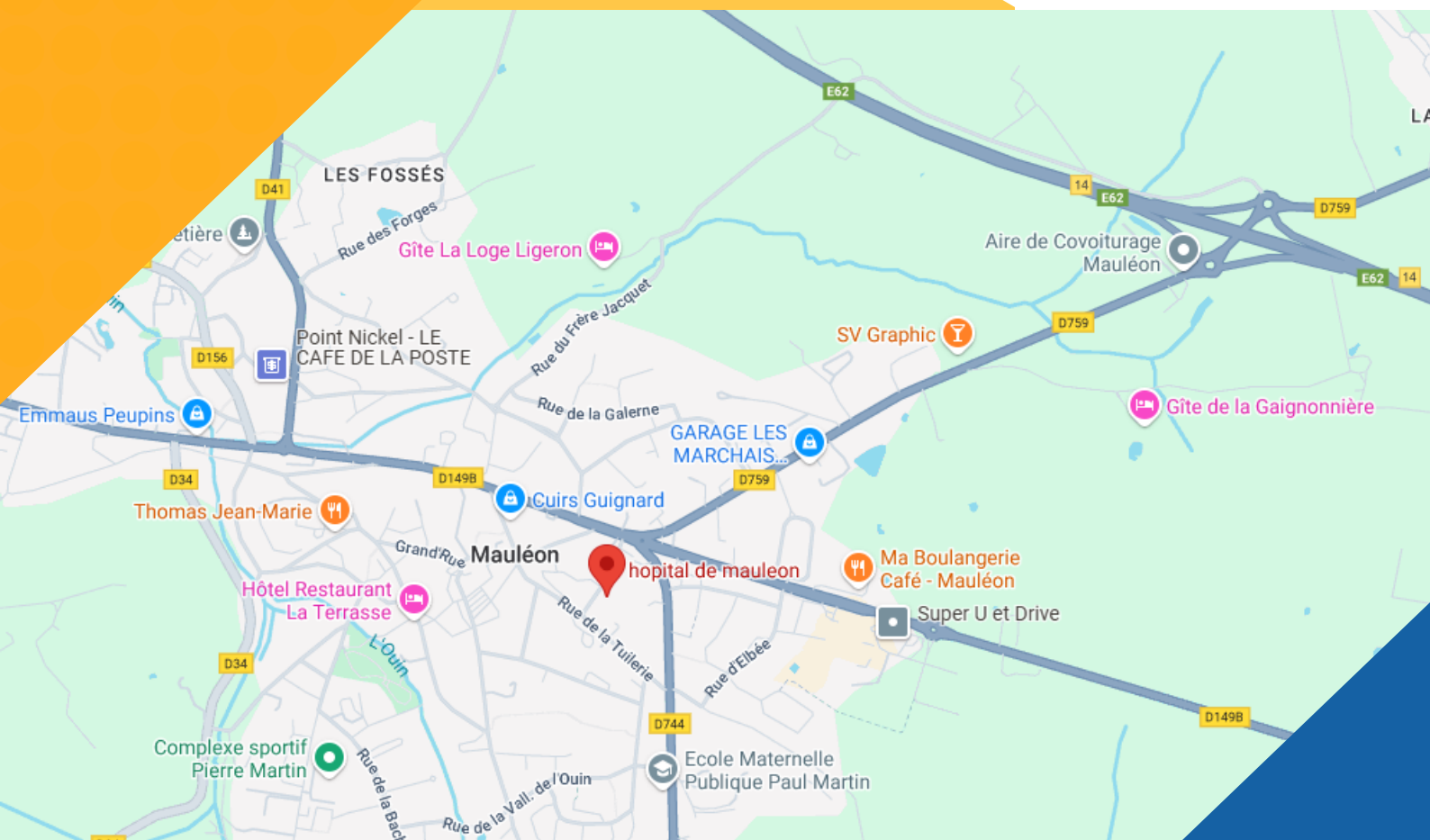
qualite@hopital-mauleon.fr

representants_usagers@hopital-mauleon.fr

Une affiche avec la composition de la C.D.U et une boîte aux lettres pour les contacter est disponible à l'accueil.

VOS NOTES

Accès



Centre Hospitalier de Mauleon

6, rue du Chemin Vert
BP24001
79700 MAULÉON



05.49.81.40.47



accueil@hopital-mauleon.fr



www.hopital-mauleon.fr