



Tout usager du Centre Hospitalier a le droit d'être informé, dans le respect de ses volontés, sur son état de santé, sur la prise en charge proposée ainsi que sur le coût et les modalités de remboursement des actes médicaux prodigués.

L'information éclairée du patient doit lui permettre de prendre les décisions nécessaires quant aux examens, traitements, soins ou actions de prévention proposés, ainsi que sur les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Elle est délivrée par le médecin "réfèrent" au cours d'un entretien individuel.

Dans l'hypothèse où son état de santé ne permet pas au patient d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne sera réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance désignée préalablement par ses soins, la famille ou à défaut un proche n'ait été consulté.

La volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, à l'exception des cas où des tiers seraient exposés à un risque de transmission, est également respectée.



La personne de confiance

Vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) qui sera consultée au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire. La personne de confiance peut, à votre demande, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. La désignation de la personne de confiance est valable pour toute la durée de l'hospitalisation mais vous pouvez la révoquer à tout moment.

Vous trouverez le formulaire à compléter en annexe de ce livret.



Les directives anticipées relatives à la fin de vie

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment. »

Renseignements par mail :
direction.usagers@ch-mdm.fr

(cf. article 7 de la loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie – Loi dite « loi Léonetti »)



Accès au dossier médical

Vous pouvez avoir accès à votre dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

La demande doit être adressée par courrier au Directeur du Centre Hospitalier Intercommunal ou par mail (direction.usagers@ch-mdm.fr).



Confidentialité du séjour

Vous êtes en droit de compter sur la discrétion de tous les agents hospitaliers tenus au respect du secret professionnel.

Lors de votre admission, vous pouvez demander que votre présence ne soit pas divulguée. Dans ce cas, aucune communication ne pourra vous être transmise et les visiteurs ne pourront pas connaître votre numéro de chambre.



Respect du principe de laïcité à l'hôpital

Au sein de tout établissement public hospitalier, le principe de laïcité reconnaît à chaque patient le droit de laisser libre court à ses convictions religieuses, et impose à tout agent de respecter le principe de neutralité. Il proscrie ainsi toute forme de discrimination au sein de notre établissement vis-à-vis des usagers, tout en veillant à ce que l'expression de convictions religieuses par ces derniers ne porte pas atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, au fonctionnement régulier des services, ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches.



Direction des Relations avec les Usagers

☎ : 05 58 05 10 70

✉ : direction.usagers@ch-mdm.fr



Layné



Lesbazeilles



Nouvelle



Sainte-Anne



Morcenx



Vos données à caractère personnel

Les données recueillies par le centre hospitalier, responsable de traitement, font l'objet de traitements dont la finalité est votre prise en charge. La collecte de ses données est basée sur une obligation légale (code de la santé publique) et sur l'obligation de sauvegarde de vos intérêts vitaux. Des données ou échantillons biologiques peuvent aussi sous réserve d'une non-opposition de votre part être utilisées à des fins de recherche dans le cadre d'une mission d'intérêt public.



Les données collectées peuvent concerner

- ▶ L'identification
- ▶ La vie personnelle ou vie professionnelle
- ▶ Des informations d'ordre économique et financier
- ▶ Des données sensibles, c'est le cas notamment des données de santé
- ▶ La source des données peut être directe ou indirecte (via des réseaux de santé par exemple).



Les destinataires des données

Les données sont réservées à l'équipe de prise en charge et peuvent être mises à disposition d'une équipe étendue dans le cadre des soins. Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal. Vos données peuvent être transmises à des prestataires externes sous-traitants du centre hospitalier.

Enfin dans le cadre de la recherche elles peuvent être transmises à des organismes scientifiques publics, dans ce cadre vous pouvez à tout moment exercer votre droits d'opposition au traitement.



Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé conformément au Code de la Santé Publique.

En ce qui concerne la recherche, vos données issues du dossier patient informatisé sont conservées jusqu'à la fin de l'étude puis anonymisées et archivées.



Vos droits

- ▶ Droit d'accès
- ▶ Droit à l'effacement
- ▶ Droit de rectification et limitation

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à vos données en cas de décès (cf. www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

- ▶ Droit d'opposition : toute personne dispose également d'un droit d'opposition pour motif légitime au traitement des données la concernant.

Par ailleurs, il pourra vous être proposé de participer à un protocole de recherche durant votre hospitalisation ou votre consultation. Vous serez alors informé individuellement et spécifiquement et votre accord sera demandé par un consentement. Vous pouvez à tout moment interrompre votre participation sans justification, sans que cela ne remette en cause la qualité de vos soins. Vous pouvez également demander la destruction des données de la recherche vous concernant

POUR EXERCER VOS DROITS

Vous adresser à :

Le responsable de traitement

M. le directeur
CHI de Mont de Marsan et du Pays des Sources
40 024 Mont de Marsan Cedex
direction@ch-mdm.fr
05 58 05 10 20

Le délégué à la protection des données

Groupement Hospitalier de Territoire des Landes
CHI de Mont de Marsan et du Pays des Sources
40 024 Mont de Marsan Cedex
dpo@ght40.fr
05 58 05 10 92

vous pouvez aussi adresser
une réclamation en ligne
à la CNIL www.cnil.fr





Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

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

Si vous souhaitez faire part de votre niveau de satisfaction concernant votre séjour, nous vous invitons à renseigner le questionnaire de sortie du Centre Hospitalier.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au professionnel concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez écrire,

courrier :

**Directions des usagers
Centre Hospitalier Intercommunal de
Mont de Marsan & du Pays des Sources
40 024 MONT DE MARSAN Cédex**

ou mail :

direction-usagers@ch-mdm.fr



Commission 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. Elle est un lieu d'information et de concertation mis en place dans chaque établissement de santé pour les usagers. La loi de 2016 de modernisation de notre système de santé renforce et précise ses compétences en lui permettant de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches ; de faciliter les démarches de ces personnes et de veiller à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demande.



Les représentants des usagers

La mission du représentant des usagers est d'agir pour le respect des droits des usagers, l'amélioration du système de santé et du système de soins.

Le représentant des usagers est la voix des usagers dans l'établissement de santé. Il participe au conseil de surveillance et à différentes commissions en particulier la Commission Des Usagers (CDU) pour améliorer la vie quotidienne et pour faire valoir les droits des personnes malades. Il est un partenaire essentiel dans la vie du Centre Hospitalier. Il apporte sa vision dans certains groupes de travail et lors de la prise de décision dans le cadre de la politique de l'établissement. Il exerce cette mission en tant que membre d'une association agréée par une commission nationale. Comme tous les membres du conseil de surveillance, il est nommé par arrêté du directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Au sein du Centre Hospitalier Intercommunal de Mont de Marsan et du Pays des Sources, il s'agit de :

vos droits dans le cadre de l'utilisation de vos données de santé pour la recherche médicale.

BUREAU DES ASSOCIATIONS D'USAGERS ET DE MALADES

(bureau situé dans le bâtiment Polyvalent sur le site de Layné)

**Des associations
au service des usagers**

**SUR RDV :
05 58 05 29 35**

✉ : permanence.usagers@ch-mdm.fr

Représentants des usagers nommés par l'ARS :

- ▶ M. Dalla Costa (Association Générations Mouvement)
- ▶ M. Du Sabla (AMV - Association Aveugles MalVoyants)
- ▶ Mme Bressac (Ligue contre le cancer)
- ▶ Mme Dreistadt (UNAFAM)

Permanence d'un avocat inscrit au barreau de Mont de Marsan

Associations participantes à la permanence :





Hygiène

Soucieux de la qualité des soins, le CHI de Mont de Marsan et du Pays des Sources lutte contre le risque d'infections nosocomiales (infection contractée à l'hôpital) et est engagé dans la prévention de la résistance bactérienne aux antibiotiques.

Ces programmes sont assurés par le service d'hygiène de l'établissement et coordonnés par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).



Prise en charge de la douleur

N'hésitez pas à exprimer votre douleur auprès de l'équipe soignante. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre situation. Le CHI de Mont de Marsan et du Pays des Sources est doté d'une unité spécialisée dans la prise en charge de la douleur, qui pourra si nécessaire être sollicitée par l'équipe médicale.

EN SAVOIR PLUS

Vous trouverez en annexe de ce livret un document d'information sur le traitement de la douleur



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.



L'accueil des patients s'effectue aux **admissions**.

Afin de réaliser les formalités administratives nécessaires à votre admission, **n'oubliez pas de vous munir des documents suivants** :



- ▶ **une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour) : la vérification de l'identité du patient, avant tout soin, permet de s'assurer que l'on délivre le bon soin au bon patient**
- ▶ **votre carte d'assuré social**, en cours de validité des droits (carte vitale) quel que soit l'organisme d'assurance maladie (CPAM, MSA...), carte européenne ou votre attestation de droit.
- ▶ **votre carte de mutuelle ou d'assurance privée**
- ▶ **si vous êtes accidenté du travail**, le volet n°2 de la liasse qui vous a été remise par votre employeur
- ▶ **si vous êtes admise en maternité pour accouchement**, votre carnet de maternité, votre livret de famille

Munissez-vous également **des documents médicaux** relatifs à votre hospitalisation (ordonnances, dossier radiologique et biologique).

Identité protégée

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé du service d'hospitalisation que votre identité ne soit pas révélée durant votre séjour.



Frais d'hospitalisation

Vos frais d'hospitalisation seront généralement réglés par les organismes auxquels vous êtes affilié. Pour cela, vous devez impérativement fournir l'ensemble des documents demandés pour la constitution de votre dossier administratif.

Les demandes de prise en charge de ces frais sont effectuées aux admissions.

Des frais d'hébergement (forfait journalier, chambre particulière, lit accompagnant, téléphone, repas, ...) peuvent cependant rester à votre charge en fonction de votre contrat.

Dans tous les cas, renseignez-vous auprès de votre mutuelle ou de votre organisme complémentaire.

Si vous êtes assuré social :

- ▶ **les frais de séjour sont pris en charge à 80 %**
- ▶ **les frais de séjour sont pris en charge à 100 %** (exonération du ticket modérateur) pour les cas suivants :
 - ▶ à partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation
 - ▶ affection de longue durée si les soins sont dans le cadre du suivi
 - ▶ acte opératoire supérieur ou égal à K60 ou à 120 €
 - ▶ **maternité (séjour de 12 jours à partir de l'accouchement)**
 - ▶ **pension militaire ou victime de guerre (article 115)**
 - ▶ **accident du travail.**

Si vous n'êtes pas assuré social : vous serez redevable de la totalité des frais.



Forfait journalier

Si votre mutuelle n'en prévoit pas la couverture ou si votre contrat prévoit une limite, **vous devez** régler le montant du forfait journalier lors de votre départ.

Participation assuré

Si votre mutuelle n'en prévoit pas la couverture, vous devrez régler le montant de la participation assuré.

SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE

Payez en ligne

vos frais hospitaliers sur www.ch-mt-marsan.fr

Vous avez reçu un courrier vous invitant à régler les frais restant à votre charge ou "avis de sommes à payer" : le CH de Mont-de-Marsan met à votre disposition un service de paiement en ligne pour régler ces sommes par Internet





L'activité libérale des médecins

Pour les consultations et l'hospitalisation, certains praticiens hospitaliers peuvent exercer une partie de leur activité à titre libéral.

Être soigné(e) dans ce cadre est une possibilité qui vous est offerte, ce n'est en aucun cas une obligation. Si vous êtes assuré social, votre caisse vous remboursera les frais engagés dans la totalité ou en partie suivant le cas, sur présentation de la feuille de maladie qui vous sera remise par le praticien.



Médicaments

Si vous prenez des médicaments à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, merci de le signaler au médecin lors de votre consultation de pré-admission ou à votre arrivée dans l'unité d'hospitalisation.

Pensez à apporter toutes vos ordonnances pour que le médecin qui vous prend en charge ait connaissance de l'ensemble des thérapeutiques prescrites et n'oubliez pas d'évoquer les médicaments que vous prenez éventuellement sur le conseil de votre pharmacien. Le médecin hospitalier considérera le devenir de votre traitement de ville au regard des traitements dont vous aurez besoin durant votre séjour hospitalier.

Ne soyez pas étonné(e) si les traitements que vous aurez à poursuivre pendant votre hospitalisation ne portent pas les mêmes noms que ceux que vous prenez habituellement. Il peut s'agir de génériques ou de molécules dont l'indication et l'efficacité sont équivalentes.

À votre arrivée dans le service, il vous sera demandé si vous avez apporté des médicaments avec vous. Si c'est le cas, ces médicaments vous seront retirés pour des raisons de sécurité.

Ils seront remis dès que possible à une personne que vous aurez désignée, ou rangés dans une armoire à pharmacie sécurisée afin de vous être rendus lors votre sortie.



Chambre individuelle (régime particulier)

Le Centre Hospitalier dispose de chambres doubles et de chambres individuelles. Vous êtes invité(e) à faire connaître votre souhait en remplissant le document "Régime Particulier".

Si votre hospitalisation est programmée, ce formulaire vous est remis au moment de votre préadmission. Dans le cas contraire ou si vous avez été admis en urgence, ce formulaire est à remplir dès que possible à votre arrivée dans le service.

Les équipes soignantes mettront tout en œuvre pour répondre favorablement à votre demande en fonction des disponibilités.

La chambre individuelle relève du régime particulier et est facturée en supplément. Nous vous invitons à prendre l'attache de votre mutuelle / assurance santé complémentaire pour connaître son éventuelle prise en charge.

Si vous devez bénéficier d'une chambre particulière pour des raisons médicales, elle ne vous sera pas facturée.



Bien identifier, c'est être bien soigné !

La vérification de l'identité du patient est considérée comme le premier acte de soin afin de vous garantir des prises en charge sécurisées.



Vous pouvez donc être amené(e) à décliner régulièrement votre identité (nom, prénom, date de naissance) au cours de votre hospitalisation.



En cas de décès

Le service mortuaire : La chambre mortuaire est destinée au dépôt des corps des personnes décédées du Centre Hospitalier et permet la présentation du corps aux familles. Les agents du service accueillent les familles et les accompagnent dans les différentes démarches administratives.

La famille peut réclamer les effets personnels du défunt dans la limite de 8 jours après le décès.



La coordination hospitalière de prélèvements d'organes et de tissus

Chaque année le nombre de personnes inscrites en liste d'attente d'organes progresse. Le décalage entre le besoin de greffes et celui de greffes réalisées reste important.

Sans don, pas de greffe possible.

Qui peut donner ?

Que donne-t-on exactement ?

Quelle est la démarche pour être donneur ou s'opposer au don ?

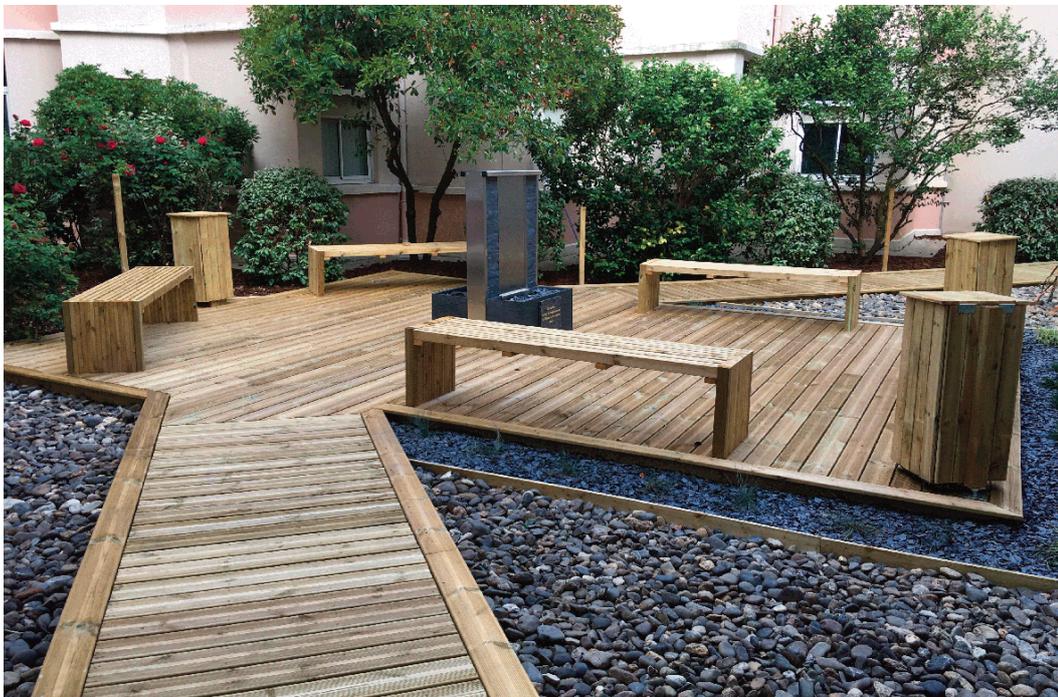
Toutes ces informations peuvent être demandées auprès de l'équipe de coordination des prélèvements d'organes et de tissus du CHI de Mont de Marsan et du Pays des Sources au :

05 58 05 18 63

ou sur le site de l'agence de la biomédecine : <http://www.agence-biomedecine.fr>



Un espace Mémoriel" est à votre disposition sur le site de Layné



LA SORTIE



Le médecin décide de votre sortie et vous en informe.

Tous les documents nécessaires à votre suivi (ordonnances, nouveaux traitements) vous sont transmis. Une lettre de sortie vous est remise et est adressée à votre médecin traitant.

Si le médecin doit **vous revoir en consultation, un rendez-vous** vous est proposé par la secrétaire médicale.

La sortie du service s'effectue soit par vos propres moyens soit par taxi ou véhicule sanitaire sur prescription médicale. Dans un certain nombre de cas, le transport reste à votre charge. Renseignez-vous auprès de la secrétaire médicale ou de l'équipe soignante.



Le transport

Si le médecin juge que votre état de santé nécessite un retour à domicile par ambulance, taxi ou "véhicule sanitaire léger", il établit un bon de transport. Le paiement de ce transport n'est pas compris dans les frais de séjour.

Nous espérons que vous êtes satisfait des conditions de votre hospitalisation et des soins prodigués. Nous attachons une importance toute particulière à connaître l'opinion des personnes séjournant dans notre établissement. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions, en répondant au questionnaire de sortie.

Avant de quitter l'établissement, vous devez vous acquitter des frais d'hospitalisation non pris en charge par la sécurité sociale ou votre mutuelle (frais téléphone, ...).

Le règlement s'effectue auprès de la régie/caisse (site de Layné) ou au bureau d'accueil (site de Nouvelle).



Autorisation de sortie provisoire

Si le médecin du service estime que votre état de santé le permet, cette autorisation peut vous être accordée pour une période ne pouvant excéder 48 h. Les frais de transport sont à votre charge.

Pour cette formalité, adressez-vous au personnel infirmier du service.



Le salon de sortie :

Si votre autonomie évaluée le permet, l'équipe du service vous proposera d'attendre, **sous la surveillance d'un agent**, l'arrivée de votre accompagnant ou de votre véhicule de transport sanitaire dans un salon de sortie situé au niveau de l'entrée principale du site.

Une zone d'arrêt-minute située à proximité vous permettra d'accéder plus facilement à votre moyen de transport.

En attendant dans ce salon de sortie, vous participez à faciliter l'organisation du service et à fluidifier le parcours des autres patients en attente d'une chambre.



VOTRE SÉJOUR



Les modalités d'organisation des repas, télévision, téléphone, courrier, ... sont communiquées par les agents d'admissions et les soignants.



Les visites

La présence de vos amis et de votre famille à vos côtés durant votre hospitalisation est souvent d'un grand réconfort. Votre entourage est donc le bienvenu.

Chaque service prévoit ses heures de visites. Elles vous seront communiquées dès votre arrivée. Dans tous les cas, elles doivent permettre à la fois le repos des patients et leur plaisir de recevoir famille et amis. Vous pouvez également indiquer au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation votre souhait de ne recevoir ni visite, ni appel téléphonique.

Quelques règles de bonne visite

Pour faciliter l'organisation des soins, vos visiteurs doivent suivre les recommandations suivantes :

- ▶ Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales
- ▶ Éviter d'amener les enfants en bas âge dans les services d'adultes
- ▶ Ne pas apporter de fleurs ou de plantes en pot contenant de la terre pour des raisons d'hygiène
- ▶ Ne pas fumer
- ▶ Ne pas faire de bruit
- ▶ Ne pas apporter de boissons alcoolisées, ou d'aliments contraires à votre traitement
- ▶ Ne pas apporter de médicaments ou produits illicites
- ▶ Ne pas débrancher d'appareils électriques



Dépôts de fonds et de valeur

Il est vivement recommandé de ne pas conserver sur vous ou dans votre chambre argent, carnets de chèques, cartes bancaires, bijoux ...

Si toutefois vous souhaitez garder ces valeurs, vous êtes invité à les **déposer dans le coffre de l'établissement**.

Dès connaissance de la date de votre sortie, faites la demande de récupération de vos biens directement auprès de la Régie/Caisse ou par l'intermédiaire du personnel soignant, en semaine et durant les horaires d'ouverture.



L'assistante sociale peut, sur votre demande ou celle de votre entourage, vous aider à résoudre les difficultés administratives, personnelles ou familiales et préparer avec vous les modalités de votre sortie.

Elle peut se rendre à votre chevet ou vous recevoir à sa permanence sur rendez-vous. Pour cela, vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante ou composer depuis le téléphone de votre chambre le numéro **1044** ou **1048**.



Les associations de bénévoles

De nombreuses associations interviennent à l'hôpital :

La **VMEH**, (Visiteurs de Malades dans les Etablissements Hospitaliers), L'association « **Bibliothèque pour Tous** » passe régulièrement dans les chambres pour proposer un prêt gratuit d'ouvrages ; mais aussi des associations plus spécialisées.

Certaines de ces associations tiennent des permanences et vous pouvez les contacter à l'hôpital en vous adressant à l'Accueil.

VOTRE SÉJOUR



La télévision

Une société met à votre disposition des téléviseurs moyennant un prix de location.

Sur le site de Layné, adressez-vous à la cafétéria ou utilisez la borne de rechargement située dans le hall d'accueil (la borne n'accepte que les pièces).

Sur le site de Nouvelle, adressez-vous au personnel soignant ou au bureau d'accueil.



Le téléphone

Pour ouvrir une ligne téléphonique directe dans votre chambre, vous devez vous adresser à l'accueil. Un numéro personnel vous sera attribué, avec un forfait de 30 Euros.

Le règlement s'effectue le jour de votre sortie à la Régie/Caisse (vous ne paierez que, ce que vous avez consommé), ou dès que le forfait est consommé.



Le courrier

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier. Remettez-le, affranchi, dans la boîte aux lettres prévue à cet effet située dans le hall d'accueil ou au personnel du service si vous ne pouvez pas vous déplacer. Votre courrier est distribué directement dans votre chambre.



Les repas

Les menus proposés sont adaptés à votre état de santé. Des diététiciennes veillent à leur équilibre.

Les repas sont généralement servis à partir de 12h et 18h.



La Bibliothèque

Des bibliothécaires bénévoles passent régulièrement dans le service. Elles vous proposent un prêt gratuit de livres et de revues. Lors de votre départ, n'oubliez pas de remettre les ouvrages au personnel soignant.



Boutique – Cafétéria

La boutique du site de Layné propose une restauration rapide et variée.

Elle est située dans le hall d'accueil et est ouverte tous les jours :

- en semaine de 9h à 19h30 - dimanches et jours fériés de 10h30 à 18h30. Des distributeurs de boissons et de viennoiseries sont à votre disposition sur les sites de Layné et Nouvelle.



Salon de coiffure

Vous pouvez solliciter un coiffeur extérieur à vos frais après accord du service.

Sur le site de Nouvelle, il existe un salon de coiffure (se renseigner auprès du personnel soignant).



Culte

Les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite, si vous en exprimez le désir auprès du cadre de santé ou de l'équipe soignante.



Le linge personnel

Vous êtes invité à vous munir de votre linge personnel (adapté à une hospitalisation) et de votre nécessaire de toilette (trousse et serviettes).

NOS ENGAGEMENTS



Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle dans le respect des volontés du patient. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution. La formation et le soutien des soignants et des bénévoles font partie de cette démarche.

Selon vos besoins, vous pouvez être accueilli(e) au sein de l'unité de soins palliatifs ou bénéficier de cette prise en charge par l'équipe mobile dans le service où vous êtes hospitalisé(e). Cette équipe ne pratique pas directement d'actes de soins, la responsabilité de ceux-ci incombant au médecin ayant en charge la personne malade. Elle apporte conseil et accompagne le patient et son entourage.



Qualité et sécurité des soins, ensemble soyons vigilants

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement. Votre participation nous paraît indispensable dans la sécurité des soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe médico-soignante de tout signe anormal ou douloureux.

La qualité des soins passe également par des risques maîtrisés grâce à nos équipes pluri-professionnelles formées, expertes mais aussi par l'évaluation des pratiques professionnelles. Le Centre Hospitalier Intercommunal de Mont de Marsan et du Pays des Sources a été certifié sans réserve et avec X recommandations d'amélioration (B), par la Haute autorité de santé (HAS) en avril 2016 (certification V2014). Cette évaluation a lieu tous les 4 ans.

Pour connaître le niveau de qualité du CHI de Mont de Marsan et du Pays des Sources, vous pouvez consulter le site :

www.scopesante.fr



Prise en charge des conduites addictives

Si vous souffrez d'une addiction et souhaitez en parler avec un médecin spécialisé en addictologie, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant ou au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation dans laquelle vous êtes hospitalisé(e). Le Centre Hospitalier dispose d'un service d'alcoologie qui peut vous accompagner en chambre ou en consultation.



ADDICTOLOGIE

) : 05 58 05 17 12

✉ : addictologie@ch-mdm.fr





Hébergement d'un accompagnant

Dans certains services, le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation peut autoriser un membre de votre famille à passer la nuit près de vous si vous disposez d'une chambre particulière, sur un « lit accompagnant ». Les frais de séjour et de repas de votre accompagnant sont à régler à la régie de l'établissement.

Ci-dessous une structure extérieure d'accueil dédiée pour votre hébergement avant hospitalisation ou si vous accompagnez un proche hospitalisé.



Vous visitez, vous accompagnez
un proche hospitalisé

A la veille ou à la sortie
d'une hospitalisation (sous conditions)

Vous recherchez un hébergement sur Mont de Marsan,

Maison d'Accueil Hospitalière

« Les Bruyères »

Hébergement de 1 à 5 personnes



06.07.67.47.20

De 7h à 21h – 7 jours / 7

La Maison d'accueil Hospitalière est gérée par
l'Association Maison d'Accueil Landaise des Familles d'Hospitalisés - MALFH
Association loi 1901, adhérente à

