



VOTRE LIVRET D'ACCUEIL SANTÉ MENTALE



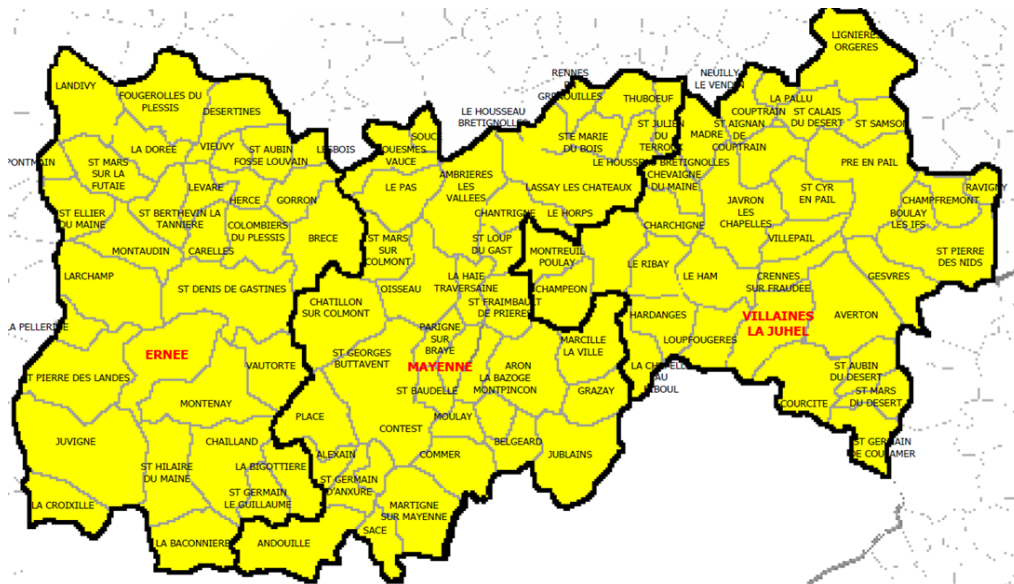
Site La Plaine - Santé Mentale

Edition novembre 2024
QUA-DOC-0729

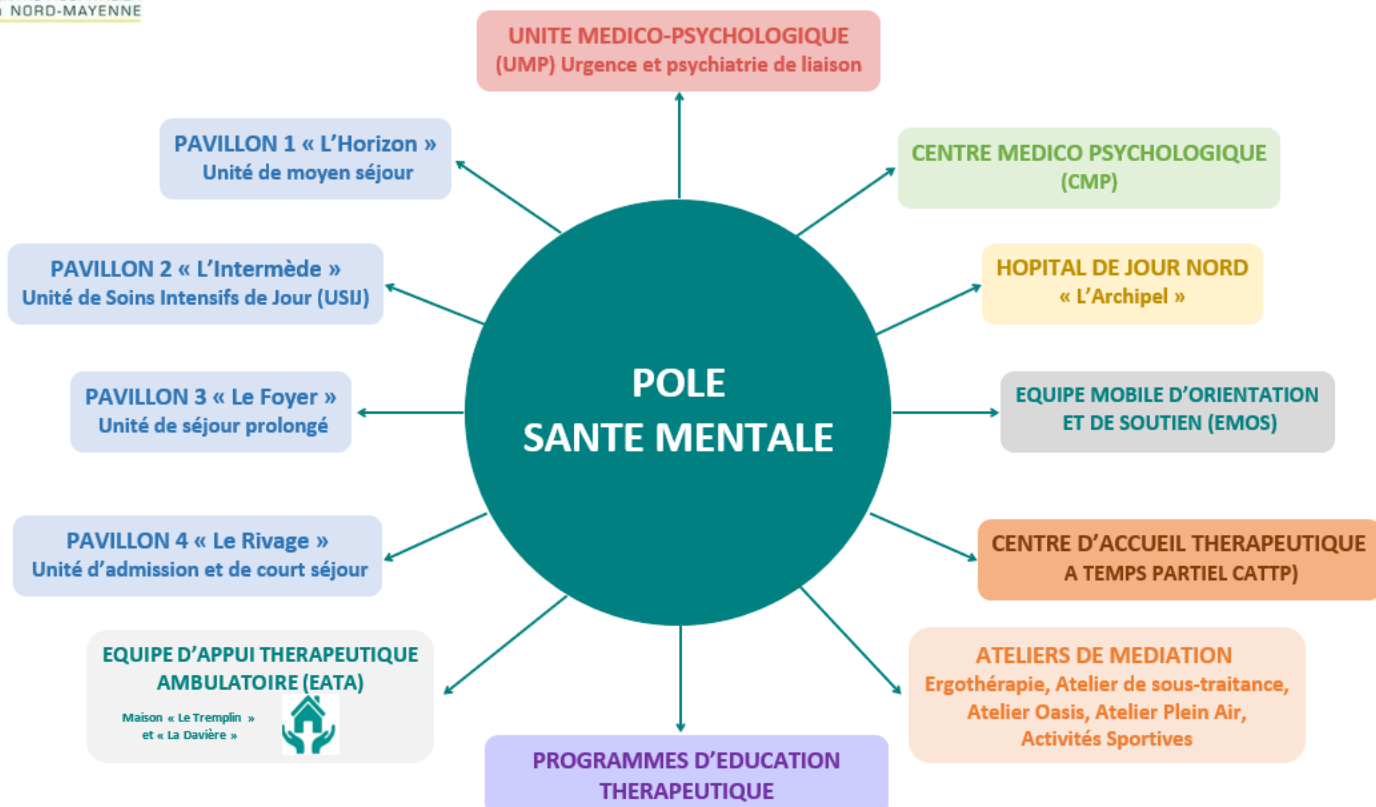
Le pôle santé mentale a pour mission d'assurer l'ensemble des activités de psychiatrie générale adulte pour le secteur Nord-Mayenne (53 G 01), soit une population d'environ 90 000 habitants.

Le territoire de ce secteur est constitué des cantons suivants :

Landivy, Gorron, Lassay les Châteaux, Ernée, Ambrières les Vallées, Mayenne Ouest, Mayenne Est (à l'exception de la Bazouge des Al-leux), Chailland, Couptrain, Le Horps, Pré en Pail, Villaines-la-Juhel, Bais (commune de Jublains seule),



L'OFFRE DE SOINS EN SANTE MENTALE



LES SERVICES EN SANTE MENTALE



INTRA-HOSPITALIER

Secrétariat « L'Agora » : 02 43 08 22 32
ou 02 43 08 22 76



UNITE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE (U.M.P.)

Cette unité assure la prise en charge de la psychiatrie d'urgence et de liaison avec les unités de médecine, de chirurgie et d'obstétrique pour les personnes présentant une souffrance psychique et/ou une maladie mentale. L'accueil, l'évaluation et l'orientation sont ses principales missions.



Pavillon 1 « L'HORIZON » Unité de moyen séjour

Tél : 02 43 08 22 79

Accueil de 30 patients : poursuite des soins au long cours pour les patients le nécessitant et développement des soins à visée de (re) socialisation pour les patients relevant de cette indication.



Pavillon 3 « LE FOYER » Unité de séjour prolongé

Tél : 02 43 08 22 56

Accueil de 28 personnes adultes handicapées.



Pavillon 4 « LE RIVAGE » Unité d'admission et de court séjour

Tél : 02 43 08 22 88

Accueil jusqu'à 29 patients présentant des troubles psychiatriques nécessitant une hospitalisation libre ou sans consentement.

LES SERVICES EN SANTE MENTALE



EXTRA HOSPITALIER

Secrétariat « L'Agora » : 02 43 08 22 32
ou 02 43 08 22 76



Pavillon 2 «L'INTERMEDE»

Unité de Soins Intensifs de Jour (U.S.I.J.)

Tél : 02 43 08 22 87

Unité ouverte qui a pour vocation d'accueillir des patients en phase subaiguë de leur pathologie pour y recevoir des soins intensifs tout en évitant, autant qu'il est possible, les effets de désinsertion familiale, sociale et/ou professionnelle. Capacité d'accueil 20 places. Ouverte 7J/7.



Centre Médico-Psychologique (C.M.P.)

Mayenne : 146, rue Charles de Gaulle.
Tél : 02 43 30 48 98

Ernée : 20, avenue de Paris.
Tél : 02 43 05 83 85

Villaines-la-Juhel : 27, rue du Dr Antoine.
Tél : 02 43 03 75 44

Service de soins ambulatoires, le CMP est un lieu d'accueil, de coordination, d'orientation, de consultation et de psychothérapie pour toute personne en souffrance psychologique et en demande de soutien.

L'équipe soignante du CMP assure des soins à domicile et dans diverses structures médico-sociales du secteur (EHPAD, MAS, foyers, ESAT,...)



Equipe d'Appui Thérapeutique Ambulatoire (E.A.T.A.)



Tél : 02 43 08 17 24
portable : 06 60 37 31 64
mail : eata@ch-mayenne.fr

L'EATA s'inscrit essentiellement dans les domaines de la prévention et de la réinsertion dans une perspective de proximité et de continuité, en assurant un suivi à domicile rapproché en fonction des besoins de santé.

Mise en œuvre du projet de réhabilitation psychosociale des personnes domiciliées sur les logements thérapeutiques : « La Maison Le Tremplin et La Davière » pouvant accueillir 7 personnes.



Equipe Mobile d'Orientation et de Soutien (E.M.O.S.)

Tél : 07.87.27.71.80 et 06.47.64.85.65
Mail : emos@ch-mayenne.fr



L'EMOS s'inscrit dans le domaine de l'accompagnement et l'orientation de patients hospitalisés en moyen et long séjour en secteur de psychiatrie. Sa mission vise à développer et améliorer les parcours patients en prenant en compte la spécificité des situations, le handicap des personnes, les besoins d'accompagnement dans le secteur du médicosocial. « Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble dans l'intérêt des patients ».

LES SERVICES EN SANTE MENTALE



EXTRA HOSPITALIER

Secrétariat « L'Agora »: 02 43 08 22 32
ou 02 43 08 22 76



Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (C.A.T.T.P.)

Tél : 02 43 08 22 45

Ses missions : Son approche est pluridisciplinaire et diversifiée avec l'idée que les activités qu'il propose favorisent la réadaptation sociale et la réinsertion des personnes. Les soins sont personnalisés.

Le CATTP permet d'éviter l'isolement, de maintenir et/ou de restaurer des liens avec les autres, de trouver ou retrouver une place de citoyen dans la cité, d'être accompagné dans la vie quotidienne.



Hôpital de Jour Nord «L'ARCHIPEL»

Tél : 02 43 08 22 21



L'hôpital de jour est un lieu d'accueil et de soins, où les espaces de vies sont communs. Il accompagne le projet de soins et de vie, à partager et échanger, à trouver l'écoute, à sortir de l'isolement social.

Il assure des soins polyvalents, individualisés ou de groupe afin de permettre la consolidation de l'état de santé du patient et favoriser sa réinsertion dans le milieu familial et/ou professionnel. (capacité d'accueil 25 places ouvert 5J/7)



Programme d'Education Thérapeutique (E.T.P.)

Deux ETP à destination des patients de santé mentale sont proposés pour leur permettre de développer leur autonomie de façon à les rendre acteur et responsable dans la gestion de leur maladie :

- « Les troubles de l'humeur »
- « Mieux connaître ma maladie pour mieux l'expliquer à mon entourage »



LES CONSULTATIONS

Psychiatres, psychologues, assistantes-sociales :

CMP Mayenne - Tél : 02 43 30 48 98

CMP Ernée - Tél : 02 4 05 83 85

CMP Villaines-la-Juhel - Tél : 02 43 08 75 44

PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE : www.doctolib.fr

LES SERVICES EN SANTE MENTALE



ATELIERS DE MEDIATION



ATELIER « OASIS »

Divers ateliers à visée socio et psychothérapiques sont proposés dans le cadre d'un projet de soin personnalisé aux patients hospitalisés ou suivis en ambulatoire afin de développer et/ou soutenir l'autonomie psychique.

L'atelier Oasis prend en soins les patients des unités de long et moyen séjour, il a pour support des activités individuelles et de groupes :

- Créative et manuelle : peinture, pêle-mêle, bois...
- Pâtisserie « faite maison » et partagée.
- Corporelle : mise en mouvement du corps, relaxation.
- Ludique : jeux inter établissement, Musicale : djembé.
- Nature : jardin.



ATELIER « SOUS TRAITANCE »



ATELIER « PLEIN AIR »



L'atelier Plein Air a pour support la nature. L'activité consiste à prendre soin : du parc animalier (nourrissage des animaux et entretien de leurs habitats) et du jardin des plantes (potager, champ, fleurs....) de l'hôpital.



L'atelier de sous traitance a pour support des activités de manutention fournies par des entreprises extérieures et par le CHNM. Cet atelier peut permettre de mobiliser les patients en vue d'une reprise de travail vers le milieu ordinaire ou protégé.



ERGOTHERAPIE



ACTIVITES PHYSIQUES ET SPORTIVES

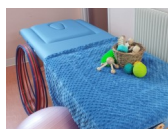
L'activité sportive et physique a pour support la mise en action du corps : aider à prendre soin de soi en prenant soin de son corps (sports individuels et collectifs adaptés à chacun).



En s'appuyant sur des solutions pratiques et techniques adaptées à vos besoins, l'atelier d'ergothérapie a pour support des activités de rééducation (peinture, poterie, vannerie, tricot, cuisine...).



PSYCHOMOTRICITE



La psychomotricité est une discipline paramédicale qui traite les troubles du développement moteur, émotionnel et cognitif. Le psychomotricien aide les patients à retrouver un équilibre entre le corps et l'esprit grâce à des techniques de relaxation, de coordination et de thérapie par le mouvement.

MODALITES D'ADMISSION

EN SANTE MENTALE



Les Soins psychiatriques sont réglementés par la loi du 5 juillet 2011 et la loi du 27 septembre 2013 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge.

Il existe 5 modalités d'admission en soins psychiatriques.

LES SOINS PSYCHIATRIQUES LIBRES

Vous acceptez l'hospitalisation proposée et vous signez votre document d'admission dans le respect de vos libertés individuelles.

LES SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

LES SOINS PSYCHIATRIQUES A LA DEMANDE D'UN TIERS—DISPOSITIF D'URGENCE

Lorsqu'il existe, dans un contexte d'urgence, un risque grave d'atteinte à votre intégrité, votre hospitalisation est sollicitée par une demande de votre famille ou une personne agissant dans votre intérêt et est accompagnée d'un seul certificat médical.

LES SOINS PSYCHIATRIQUES A LA DEMANDE D'UN TIERS

Votre hospitalisation est sollicitée par une demande de votre famille ou une personne agissant dans votre intérêt. Cette demande est accompagnée de deux certificats circonstanciés rédigés par deux médecins.

LES SOINS PSYCHIATRIQUES EN CAS DE PERIL

Lorsqu'il y a impossibilité d'obtenir une demande de soins par un tiers et qu'il existe un péril imminent pour votre santé à la date d'admission, la décision de votre hospitalisation est prise par le directeur de l'établissement. Cette décision est accompagnée d'un seul certificat médical.

LES SOINS PSYCHIATRIQUE SUR DECISION DU REPRESENTANT DE L'ETAT

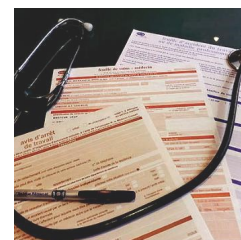
Dans votre intérêt et celui de la société, le maire, par mesure provisoire (arrêté municipal accompagné d'un avis médical), ou le préfet (par arrêté préfectoral accompagné d'un certificat médical) peuvent être sollicités pour déclencher votre hospitalisation en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat.

Toute personne hospitalisée sans son consentement est informée de son hospitalisation et de ses droits par l'intermédiaire d'une notification soumise à sa signature et précisant les modalités de recours :

- **La Commission Départementale des Soins Psychiatriques de la Mayenne** (Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire – 17, Bd Doumergue CS 56233 44262 NANTES Cédex 2 - Téléphone : 02 49 10 40 00)
- **Le Juge de la liberté et de la détention** (Tribunal Judiciaire Grande Instance : Place Saint-Tugal 53000 Laval 02.43.49.57.00)
- **Le Contrôleur Général des lieux de privation de liberté** (Contrôleur général des lieux de privation de liberté CS 70048 75921 Paris cedex 19)
- **La Commission Des Usagers** (cf : document joint)

VOTRE ADMISSION

Les démarches administratives



REEMPLIR LES FORMALITES D'ADMISSION

Toute consultation ou toute hospitalisation nécessite de procéder à des formalités administratives soit auprès du secrétariat médical du lieu de votre consultation soit auprès du guichet des admissions psychiatriques situé dans le hall du bâtiment de Santé Mentale.

Pour constituer votre dossier administratif, vous devez vous présenter muni(e) de documents justifiant de votre identité et de votre couverture sociale.

LES DOCUMENTS INDISPENSABLES

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour)
- Votre carte vitale mise à jour ou à défaut votre attestation de CMU
- Votre carte européenne de Sécurité Sociale en cours de validité pour les ressortissants de l'UE
- Votre attestation d'assurance complémentaire en cours de validité (mutuelle, complémentaire santé solidaire (ex. attestation CMU C, ou attestation ACS)
- Votre attestation d'AME
- Votre carnet de soins pour les bénéficiaires de l'Article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre
- Le formulaire de recueil de consentement pour la facturation des chambres particulières en cas d'hospitalisation



Si vous êtes hospitalisé en urgence, les formalités seront effectuées ultérieurement par téléphone par le service ou par un proche au guichet d'admission.

Sans présentation de ces documents, l'établissement se verra dans l'obligation de vous facturer directement votre consultation ou votre hospitalisation.

FACTURATION DES CONSULTATIONS

Le CHNM facture directement votre consultation à votre organisme de Sécurité sociale et à votre complémentaire santé lorsque vous avez présenté vos justificatifs d'affiliation aux guichets d'admission.

Si vos droits à la Sécurité sociale ne sont pas ouverts ou si votre mutuelle ne prend pas en charge les consultations externes, le CHNM vous refacturera tout ou partie de votre consultation.

LES FRAIS Votre hospitalisation a un coût

De quoi sont composés vos frais d'hospitalisation ?

Le prix de journée : correspond au coût d'une journée d'hospitalisation par service (hébergement, actes médicaux, soins...). Ce prix est fixé par l'Agence Régionale de Santé.

Le Forfait journalier : représente une participation forfaitaire aux frais de séjour à votre charge, non remboursés par la Sécurité Sociale. Ce forfait, fixé par arrêté ministériel contribue aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par cette hospitalisation. Dans certains cas, il peut être pris en charge par votre mutuelle.

La facturation pour chambre individuelle : Cette prestation entraîne un supplément journalier qui vous sera facturé. Certaines mutuelles le prennent en charge.

Le ticket modérateur : C'est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie. Son taux varie en fonction du type de prise en charge (hospitalisation, consultation externe, actes médicaments, parcours de soins coordonné...). Votre complémentaire santé peut prendre en charge tout ou partie du montant du ticket modérateur. En dehors des urgences, la situation des ressortissants étrangers ne bénéficiant d'aucune couverture sociale peut justifier une demande d'avance des frais. Ces modalités sont définies avant l'admission dans le service.

PRISE EN CHARGE

Votre taux de prise en charge par votre organisme de Sécurité sociale dépend de votre situation. Elle est majoritairement de 80%. Les 20% restants peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé.

Si vous ne disposez pas de prise en charge pour tout ou partie de votre séjour, vous devrez régler la totalité ou une partie de votre hospitalisation avant votre sortie de l'établissement. Si vous êtes dans cette situation, merci d'en informer les guichets d'admission afin qu'un rendez-vous avec la Trésorerie de l'établissement soit organisé le jour de votre sortie.

Attention : Si vous bénéficiez d'une prise en charge Affection de Longue Durée (ALD), n'oubliez pas de présenter le justificatif au médecin lors de votre rendez-vous.

TOUT PATIENT HOSPITALISE

A DES DROITS



Droits des usagers
de la santé

Selon l'article L.1111-2 alinéa 2 du Code de la Santé Publique, le professionnel de santé a l'obligation de vous délivrer une information claire sur votre état de santé et à toutes les étapes de votre parcours médical. Cette information concerne, les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, sur leur utilité, leur urgence éventuelle et leurs conséquences dans le respect du secret professionnel.

DESIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE



Qui, pourquoi, comment ? (Loi N° 2002-303 du 4 mars 2002)

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.

Son rôle

Vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation, et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions, concernant votre santé. Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Qui pouvez-vous désigner ? Un parent, un proche ou votre médecin traitant.

En cas de Tutelle (article L1111-6 du code de la Santé Publique)

« Un majeur sous tutelle peut désigner une personne de confiance si le juge des tutelles ou le conseil de famille l'y a autorisé. Le majeur sous curatelle ou sauvegarde de justice peut, quant à lui, désigner sa personne de confiance ».

Le formulaire est en annexe de ce livret.

CONSENTEMENT ECLAIRE DU PATIENT

Principe et fonctionnement

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés.

Cas particuliers :

1— Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

2— Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

DIRECTIVES ANTICIPEES



Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées sur un papier libre ou un formulaire* dans le cas où elle ne pourrait plus exprimer sa volonté.

Vos directives anticipées expriment **votre volonté relative à votre fin de vie** en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la **limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux** . Elles sont **valables à vie** , mais **révisables et révocables** à tout moment. Elles **s'imposent au médecin** pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale.

Vous pouvez **les garder près de vous et/ou les confier** à votre personne de confiance, vos proches, votre médecin traitant. Le plus important est de prévenir que vos directives anticipées existent.

Dans le dossier patient informatisé à votre nom, il vous est recommandé d'y faire enregistrer vos directives anticipées. Elles seront ainsi facilement consultables en cas de besoin.

Si vous êtes sous tutelle , vous pouvez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

* exemples de formulaire disponible sur internet :
<https://www.ch-mayenne.fr/ch-mayenne/vous-etes-patient-usager/droit-des-usagers/connaitre-vos-droits>
HAS : <https://www.has-sante.fr> > Usagers.

Si vous le souhaitez, l'équipe pluridisciplinaire du CHNM peut vous accompagner dans la rédaction des directives anticipées.

PATIENTS MINEURS ET MAJEURS SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informera l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fera participer dans la même mesure la prise de décision le concernant. Son consentement doit être systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

TOUT PATIENT HOSPITALISE

A DES DROITS



**Droits des usagers
de la santé**

COMMUNICATION DU DOSSIER MEDICAL

(cf. art. 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.

Votre dossier médical vous appartient et vous avez accès à toutes

les informations qui y sont consignées pendant votre séjour.

Suite à votre séjour dans l'établissement il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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 ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie. Lorsque la personne majeure fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, la personne en charge de la mesure de protection juridique avec assistante, la personne chargée de l'assistance peut accéder à ces informations avec le consentement exprès de la personne protégée.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Les coûts de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Vous pouvez donner un document signé indiquant que vous ne souhaitez pas que les éléments de votre dossier médical soient communiqués à vos ayants droit après votre décès. Ce document sera conservé dans votre dossier médical.

Les dossiers patients sont conservés sous la responsabilité du directeur de l'établissement. La conservation est en règle générale de 20 ans à compter de la dernière venue du patient. Toutefois, il existe des exceptions qui peuvent rallonger ou abaisser cette durée, le dossier d'un patient décédé est éliminé au bout de 10 ans. Ces éliminations sont réglementaires.

LA CONFIDENTIALITE



L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier du Nord-Mayenne est astreint au secret professionnel. Nous vous garantissons la confidentialité concernant votre identité, votre pathologie et votre traitement.

GRATIFICATION DU PERSONNEL

Nous vous rappelons que le personnel n'est pas autorisé à recevoir de gratifications sous quelque forme que ce soit.

TOUT PATIENT HOSPITALISE A DES DROITS



**Droits des usagers
de la santé**

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Le Centre Hospitalier du Nord-Mayenne utilise un service de messagerie sécurisée de santé, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant – dont des données de santé – avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaires, social et médico-social habilités par la loi à collecter et échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit aux individus un droit d'accès et la rectification pour les informations les concernant.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser, par courrier postal ou par courriel, ou vous rendre directement au Département de l'Information Médicale (DIM) de l'établissement ou du professionnel qui participe à votre prise en charge.

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Votre séjour entraîne l'enregistrement et le traitement de données administratives et médicales vous concernant. Ces données sont traitées sous la responsabilité de notre établissement et sont protégées par le secret médical. Elles sont collectées et hébergées de manière sécurisée sur le serveur du CHNM.

Conformément au RGPD et à la Loi relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, nous vous informons que des traitements relatifs aux indicateurs de qualité et de sécurité des soins impliquent des traitements de données à caractère personnel.

Vous disposez d'un droit d'accès à vos informations pour en vérifier l'exactitude et le cas échéant, les rectifier, les compléter, les mettre à jour. Vous avez le droit de vous opposer ou d'en limiter l'utilisation sous réserve du respect des contraintes réglementaires. Cette démarche peut se faire, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1998 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679, en adressant un mail au délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpd@ch-mayenne.fr

SI VOUS AVEZ DES RECLAMATIONS A FORMULER

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU). Loi 2016-41 du 26 janvier 2016

La CDU a pour mission de « *veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge des personnes malades et de faciliter leurs démarches et notamment en cas de réclamation sur le sé-jour* ».

En cas de problèmes ou de réclamations, vous pouvez :

- ⇒ Vous adresser au secrétariat des Relations avec les Usagers à la Direction Générale : **tél : 02 43 08 22 59** ou par mail : **direction-usagers@ch-mayenne.fr**.
- ⇒ Adresser par courrier une réclamation à l'attention du Directeur du CHNM (229, Bd Paul Lintier CS 60102—53103 MAYENNE Cédex) et/ou au médiateur de votre choix et/ou aux représentants des usagers.
- ⇒ Solliciter la rencontre d'un des représentants des usagers de votre choix.

Une fiche spécifique vous précisant la composition de la CDU et son fonctionnement vous est remise en annexe de ce livret.



Questionnaire de satisfaction

Partagez votre expérience d'hospitalisation et votre niveau de satisfaction !

Participez à l'amélioration continue de la qualité des soins !

Le questionnaire est anonyme. Il est l'occasion de vous exprimer sur les conditions d'accueil, les soins, la communication, votre information, les prestations hôtelières et la préparation de votre sortie.

La cellule qualité et la Commission des Usagers de l'établissement analysent les résultats pour proposer des axes d'amélioration.

Vous le trouverez en annexe de cette pochette, une fois renseigné vous pouvez le remettre à une personne de l'équipe soignante. Merci de votre participation.

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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.