

# LIVRET D'ACCUEIL



**CHI** MONT-DE-MARSAN  
ET DU PAYS DES SOURCES



**CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL**  
de Mont de Marsan et du pays des sources

☎ : 05 58 05 10 10

✉ : [direction@ch-mdm.fr](mailto:direction@ch-mdm.fr)



# BIENVENUE

au CHI de Mont-de-Marsan et du Pays des Sources

*Chers patients, proches et visiteurs,*

*Votre état de santé vous amène à recourir aux services du Centre Hospitalier Intercommunal de Mont de Marsan et du Pays des sources. La Direction, les équipes médicales et l'ensemble du personnel vous souhaite la bienvenue dans notre établissement.*

*Nous savons que votre venue dans notre établissement peut être source d'interrogations ou d'appréhensions. Ce livret d'accueil a donc été conçu pour vous accompagner tout au long de votre séjour ou de votre visite, en vous fournissant les informations essentielles pour que votre expérience se déroule dans les meilleures conditions.*

*Vous trouverez dans ces pages des informations pratiques sur l'organisation de l'hôpital, vos démarches administratives, vos droits, les services proposés, ainsi que les contacts utiles pour faciliter votre séjour. N'hésitez pas à solliciter notre personnel soignant et administratif pour toute question ou besoin complémentaire*

*Notre priorité est votre bien-être, votre sécurité et la qualité des soins qui vous sont prodigués. Nous sommes à votre écoute et engagés à vos côtés pour vous offrir un accompagnement personnalisé et bienveillant.*

*Ce livret est le vôtre : conservez-le à portée de main pendant votre séjour.*

*En vous remerciant de votre confiance,  
La direction, les équipes médicales et l'ensemble du personnel*

<b>NOTRE ÉTABLISSEMENT</b> .....	4
<b>LES SITES DU CHI</b> .....	5
<b>VOTRE ACCUEIL</b> .....	6
<b>BIEN IDENTIFIÉ(E), BIEN SOIGNÉ(E)</b> .....	6
<b>CHAMBRE INDIVIDUELLE (régime particulier)</b> .....	6
<b>MÉDICAMENTS</b> .....	7
<b>L'ACTIVITÉ LIBÉRALE DES MÉDECINS</b> .....	8
<b>LE DÉPÔT DES BIENS ET VALEURS</b> .....	8
<b>FRAIS D'HOSPITALISATION</b> .....	8
<b>FORFAIT JOURNALIER</b> .....	8
<b>VOTRE SÉJOUR</b> .....	9
<b>RÈGLEMENT INTÉRIEUR</b> .....	9
<b>LES VISITES</b> .....	9
<b>RÈGLES DE VIE COLLECTIVE</b> .....	9
<b>LE SERVICE SOCIAL HOSPITALIER APPUI ET ACCOMPAGNEMENT</b> .....	9
<b>PRESTATION HÔTELIÈRE</b> .....	10
<b>HÉBERGEMENT D'UN ACCOMPAGNANT</b> .....	10
<b>VOTRE SORTIE</b> .....	11
<b>MODALITÉS DE SORTIE</b> .....	11
<b>NOS ENGAGEMENTS</b> .....	13
<b>VOS DROITS</b> .....	16
<b>ACCESSIBILITÉ / HANDICAP</b> .....	18
<b>L'IMPLICATION DES USAGERS</b> dans la vie de l'établissement .....	21

# NOTRE ÉTABLISSEMENT

Le CHI de Mont-de-Marsan et du Pays des Sources est un établissement de santé de référence sur le territoire.

Chaque année, il réalise plus de **17 000** interventions chirurgicales, accompagne plus de **1000** naissances et accueille près de **41 500** passages aux urgences.

L'hôpital réunit plus de **3 000** professionnels engagés au service des patients, répartis dans une centaine de services organisés en **8 pôles** d'activités cliniques.

<https://www.ch-mt-marsan.fr/>



Page d'accueil du CHI




**3 499**  
Professionnels



**8**  
Pôles d'activité clinique



près de **100**  
Services de Soins



**17 720**  
Interventions/an



**233 857**  
venues externes  
(consultations + examens)



**1 442**  
Lits et Places



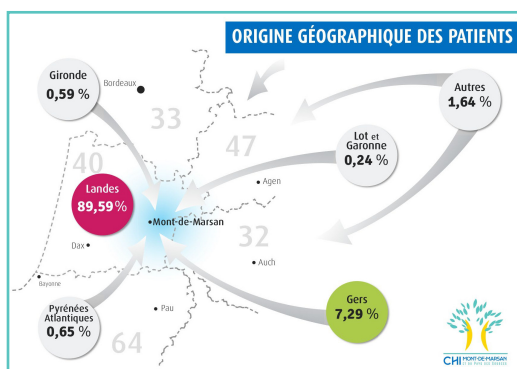
**1 031**  
Naissances




**41 439**  
Passages aux Urgences



**429**  
Élèves et étudiants  
IFSI/IFAS/CFPS/IFA



découvrir le CHI en vidéo

- 310** étudiants infirmiers (CFPS - Centre de Formation des Personnels de Santé)
- 76** élèves aides-soignants (IFSI - Institut de Formation en Soins Infirmiers)
- 14** élèves (IFAS - Institut de Formation Aide-Soignant)
- 48** élèves (AES - Accompagnant Éducatif et Social)
- 48** élèves (IFA - Institut de Formation Ambulancier)

Formation continue : **458** stagiaires

# LES SITES DU CHI

L'ensemble des 8 pôles est réparti sur 6 sites



## SITE LAYNÉ

Avenue Pierre de Coubertin BP 417  
40024 Mont-de-Marsan Cedex

☎ **05 58 05 10 10**

✉ [direction@ch-mdm.fr](mailto:direction@ch-mdm.fr)

## SITE NOUVELLE



Route de Grenade sur Adour,  
40 280 Bretagne de Marsan

☎ **05 58 05 12 10**

✉ [direction@ch-mdm.fr](mailto:direction@ch-mdm.fr)

## SITE LESBAZEILLES & LES RIVES DU MIDOU



Rue Augustin Lesbazeilles,  
40 024 MONT DE MARSAN Cedex

☎ **05 58 05 12 70**

✉ [direction@ch-mdm.fr](mailto:direction@ch-mdm.fr)

## PÔLE GÉRIATRIQUE DU PAYS DES SOURCES

## SITE SAINTE-ANNE



Avenue de Nonères, 40 024  
MONT DE MARSAN Cedex

☎ **05 58 05 10 10**

✉ [direction@ch-mdm.fr](mailto:direction@ch-mdm.fr)



260 Chemin de Nazères  
40110 MORCENX-La-Nouvelle

☎ **05 58 04 18 04**

✉ [direction@ch-mdm.fr](mailto:direction@ch-mdm.fr)

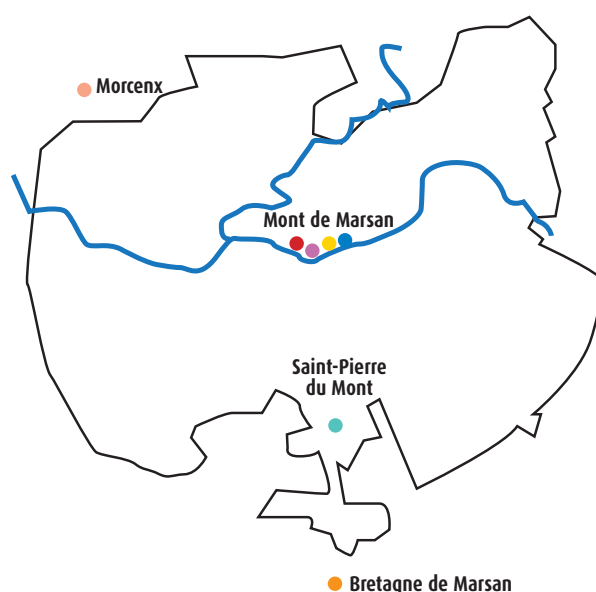
## SITE SAINT-PIERRE DU MONT



250 rue Frédéric Joliot Curie  
40 280 Saint Pierre du Mont

☎ **05 58 05 10 10**

✉ [direction@ch-mdm.fr](mailto:direction@ch-mdm.fr)



PLANS D'ACCÈS  
AUX DIFFÉRENTS SITES





# VOTRE ACCUEIL

## 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, livret de famille, 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**, imprimé de déclaration d'Accident Travail Maladie Professionnelle si les frais doivent être facturés à ce titre.
- ▶ **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*).

## BIEN IDENTIFIÉ(E), BIEN SOIGNÉ(E)



La garantie de votre identité repose sur les documents officiels suivants :

- ▶ Carte Nationale d'Identité (CNI)
- ▶ Passeport
- ▶ Livret de famille pour les mineurs n'ayant pas de CNI.

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



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



## 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.



## 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 préadmission ou à votre arrivée dans l'unité d'hospitalisation.

Pensez à apporter toutes vos ordonnances (médecin traitant et spécialistes: cardiologue, ophtalmologue, pneumologue,...) pour que le médecin qui vous prend en charge ait connaissance de l'ensemble des thérapeutiques prescrites sous toutes ses formes (comprimés, sachets, injections, collyres, inhalation, ...) et n'oubliez pas d'évoquer les médicaments que vous prenez éventuellement sur le conseil de votre pharmacien, y compris s'il s'agit de médicaments à base de plantes. Le médecin hospitalier considèrera 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.

Il pourra vous être demandé d'amener certains médicaments, dans ce cas là, seules les boîtes sont utiles, le pilulier peut rester à votre domicile. N'oubliez pas vos collyres et inhalateurs.

A 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 sont 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 de votre sortie.



Durant votre hospitalisation, vous ne devez prendre que les médicaments prescrits par les praticiens hospitaliers et donnés par l'infirmier du service.

Différents professionnels peuvent être amenés à intervenir sur votre prescription : depuis 2023, les pharmaciens peuvent également modifier et adapter votre prescription au regard de votre dossier médical. En cas de refus de votre part, merci de le signaler à l'équipe soignante à chaque séjour d'hospitalisation.

Afin de garantir le bon suivi de vos traitements habituels l'équipe médicale ou pharmaceutique peut être amenée à consulter votre DMP (Dossier Médical Partagé) si vous en donnez votre accord.



La conciliation des traitements médicamenteux est une démarche réalisée par l'équipe pharmaceutique du Centre Hospitalier dans certains services de soins permettant d'établir la liste complète de tous vos traitements habituels.

Pour votre sécurité et la qualité de vos soins, elle favorise la transmission d'information entre les professionnels de santé sur la base de données complètes et exactes sur vos médicaments à votre entrée et votre sortie d'hospitalisation.

La conciliation des traitements médicamenteux c'est :

- ▶ Éviter la survenue d'erreurs médicamenteuses
- ▶ Garantir une meilleure qualité des soins
- ▶ Faciliter la circulation d'informations entre les professionnels de santé.

Dans le cadre de cette démarche, un membre de l'équipe pharmaceutique du CH effectuera avec vous un recueil d'informations :

- ▶ Il établira la liste complète des traitements que vous prenez régulièrement. Il s'appuiera sur vos ordonnances et vos boîtes de médicaments.
- ▶ Il pourra également être amené à contacter votre pharmacie de ville habituelle, votre médecin traitant, votre infirmier libéral, vos proches ou toute autre personne pouvant le renseigner.

Il est important de parler également des produits de phytothérapie (médicaments à base de plantes) que vous prenez.

Le pharmacien hospitalier synthétisera les informations et validera le bilan médicamenteux en exerçant une vigilance particulière aux interactions médicamenteuses.

Le bilan médicamenteux est partagé entre les médecins et pharmaciens hospitaliers, il permet :

- ▶ Un échange collaboratif entre les professionnels
- ▶ De rédiger consécutivement la nouvelle ordonnance

## 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.



## LE DÉPÔT DES BIENS ET VALEURS

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

Dès votre arrivée, vous êtes invité à **déposer vos biens de valeur à la Régie**, située à l'entrée de l'établissement. Toutefois si vous n'avez pas eu la

possibilité de faire le dépôt, les professionnels se chargeront de déposer vos biens au coffre de l'établissement si vous le souhaitez.

Dès connaissance de la date de votre sortie, **faites la demande de récupération de vos biens** directement auprès de la Régie.

## € 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. Un affichage précise ces informations dans chaque service.

**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<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation 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 devrez** régler le montant du forfait journalier lors de votre départ.

## SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE

### Payez en ligne

vos frais hospitaliers sur [www.ch-mt-marsan.fr](http://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 CHI de Mont-de-Marsan met à votre disposition un service de paiement en ligne pour régler ces sommes par Internet





## VOTRE SÉJOUR

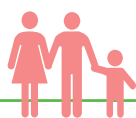
### RÈGLEMENT INTÉRIEUR

**Le règlement intérieur du CHI est consultable sur demande auprès de la Direction des Usagers**  
(situé au bâtiment administratif)

par téléphone au **05 58 05 10 70**  
ou par mail : [direction.usagers@ch-mdm.fr](mailto:direction.usagers@ch-mdm.fr)

Tous les professionnels sont identifiés par leur Nom – Prénom et fonction sur leur tenue de travail.

Les modalités de fonctionnement propres à chaque service (horaires des repas, des visites, accueil téléphonique ..... ) sont décrites dans un livret spécifique qui vous sera remis à votre arrivée dans le service.



### 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 et affichées dans le service. 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 du service votre souhait de ne recevoir ni visite, ni appel téléphonique.

### QUELQUES RÈGLES DE SÉCURITÉ DE VISITE

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

- ▶ Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales
- ▶ Eviter d'emmener les enfants en bas âge dans les services d'adultes
- ▶ Ne pas apporter de fleurs ou de plantes en pots 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 brancher d'appareils électriques.



### RÈGLES DE VIE COLLECTIVE

**Comme nous l'exigeons de nos professionnels envers les patients**, nous vous demandons :

- ▶ D'adopter avec eux **une attitude bienveillante**
- ▶ De vous exprimer avec **courtoisie**
- ▶ D'éviter les comportements bruyants, agressifs ou menaçants.

Nous vous demandons par ailleurs :

- ▶ De **respecter** l'environnement et le matériel mis à disposition
- ▶ En cas d'attente, **nous comptons sur votre compréhension** afin de donner la priorité aux patients qui nécessitent une prise en charge plus rapide ou urgente.

La plus grande courtoisie à l'égard des autres patients et de l'ensemble du personnel est exigée.

### LE SERVICE SOCIAL HOSPITALIER APPUI ET ACCOMPAGNEMENT

Le service social hospitalier peut vous aider en cas de difficultés concernant votre retour à domicile ou votre parcours de soins.

**Pour cela, vous pouvez contacter le secrétariat au**



**1048**

## PRESTATIONS HÔTELIÈRES



### LA TÉLÉVISION

Une société met à votre disposition des téléviseurs moyennant un prix de location. Sur le site de **Layné**, adressez-vous à la boutique Café Presse (situé dans le hall d'entrée) ou utilisez le QR Code affiché dans votre chambre.

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

**Le site de Morcenx n'est pas concerné par la location des téléviseurs.**



### LE TÉLÉPHONE

Pour ouvrir une ligne téléphonique directe dans votre chambre, vous devez vous adresser à l'accueil. Une ouverture de ligne sera effectuée et un numéro personnel vous sera attribué.



### 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.



### BOUTIQUE – CAFÉ PRESSE

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 :

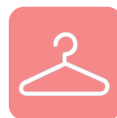
- En semaine de 8h à 18h00
- Weekend et jours fériés de 10h à 17h.

Des distributeurs de boissons sont à votre disposition sur les sites de Layné, Nouvelle, Lesbazeilles et Saint-Pierre du Mont.



### SALON DE COIFFURE

Vous pouvez solliciter un coiffeur extérieur à vos frais après accord du service. Sur les sites de Nouvelle et Lesbazeilles, il existe un salon de coiffure (se renseigner auprès du personnel soignant).



### 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).



### 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.

## HÉBERGEMENT D'UN ACCOMPAGNANT



Dans certains services, en concertation avec l'équipe, il peut être autorisé à un de vos proches de passer la nuit près de vous sur un « **lit accompagnant** » si vous disposez d'une chambre particulière.

Les frais de séjour et de repas de votre accompagnant sont à régler à la régie de l'établissement.

Une structure extérieure d'accueil dédiée pour votre hébergement avant hospitalisation ou si vous accompagnez un proche hospitalisé.

Elle assure également la gestion d'un hébergement temporaire non médicalisé, en amont et à la suite de votre hospitalisation.



**Maison d'Accueil  
Hospitalière  
«Les Bruyères»**

Maison d'Accueil Landaise  
des Familles d'Hospitalisés

**« LES BRUYERES »  
CASERNE BOSQUET**

38 rue R. Darriet,  
Entrée A,  
40 000 Mont de Marsan

**06 07 67 47 20**

Réservation par téléphone de 8h à 21h  
tous les jours de la semaine  
(week-end et jours fériés)

### REPAS ACCOMPAGNANT

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante



# VOTRE SORTIE

## MODALITÉS DE SORTIE



### 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 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. Ces documents sont également disponibles sur votre espace « Mon Espace Santé ».

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 SALON DE SORTIE

Si votre autonomie le permet, l'équipe du salon de sortie vous accueillera dans l'attente de votre accompagnant ou de votre véhicule de transport sanitaire.

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.**



### 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 une prescription médicale de transport. Le paiement de ce transport n'est pas compris dans les frais de séjour.

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

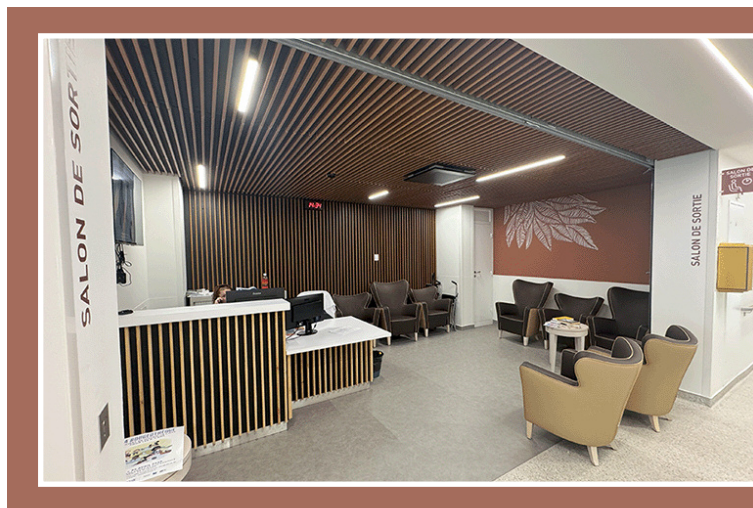
**Le règlement s'effectue auprès de la région/caisse (site de Layné) ou au bureau d'accueil (site de Nouvelle)**



### HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

L'HAD permet d'assurer, au domicile des patients, des soins coordonnés et complexes. Il offre un **accompagnement et des soins de qualité à domicile 24h/24 et 7j/7.**

C'est une alternative à l'hospitalisation conventionnelle qui permet de retarder ou d'éviter cette dernière et de réduire la durée de séjour en établissement de santé.





## LE SERVICE MORTUAIRE

La chambre mortuaire est destinée au dépôt des corps des personnes décédées au 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.

Semaine : de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h

Week-end et jours fériés : de 10h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h

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





# NOS ENGAGEMENTS



## LE RESPECT DU PRINCIPE DE LAÏCITÉ

Au sein de tout établissement public hospitalier, le principe de laïcité reconnaît à chaque patient le droit de laisser libre cours 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.



## BIENTRAITANCE

Le principe de bienveillance consiste à vous traiter avec respect, écoute et bienveillance tout au long de votre parcours de soins. Nous nous engageons à prendre en compte vos besoins, à vous informer clairement et à vous impliquer dans les décisions concernant votre santé. Votre dignité et votre confort sont essentiels pour nous.



## 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.



## 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.



## SANTÉ PUBLIQUE

Le CHI Mont-de-Marsan et du Pays des Sources se mobilise activement pour la prévention. Parce que la santé se construit au quotidien, notre établissement place plusieurs thématiques majeures au cœur de sa stratégie territoriale : l'activité physique source de bonne santé, la nutrition, la prévention des addictions, la prévention des cancers et des maladies chroniques, la prévention des suicides et de la santé mentale.



International Network of  
Health Promoting Hospitals  
& Health Services

Depuis 2017, le CHI MDM, via son service prévention santé publique, adhère au **réseau international Health Promoting Hospitals** et au **réseau français Lieu de Santé Promoteur de Santé (LSPS)** pour le développement de la promotion de la santé en milieu de soins.

Il s'agit d'intégrer la promotion de la santé dans notre culture organisationnelle et de promouvoir la santé globale des patients, du personnel et de la communauté desservie. Le but est d'améliorer la qualité des soins, les conditions de vie et de travail ainsi que la satisfaction des salariés, des patients et de leurs proches.

## NOTRE HOPITAL S'ENGAGE DANS LA DEMARCHE LIEU DE SANTE SANS TABAC



Ce projet vise à offrir un environnement sans fumée, sain et respectueux pour tous. Il protège patients, visiteurs et personnels des effets du tabac. Des actions d'aide à l'arrêt du tabac sont proposées.

L'établissement prévoit des zones de tolérance tabagique dédiées aux fumeurs dans le respect des usagers et des personnels afin d'accompagner la transition vers un environnement sans tabac.

*Ensemble, faisons de notre hôpital  
un lieu de soins et de bien-être !*



## DÉCLARATION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS (EIAS)

L'EIAS est défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme :

- ▶ Un évènement défavorable survenant chez un patient ou une personne accompagnée ;
- ▶ Associé aux actes de soins et d'accompagnement ;
- ▶ Qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour la personne ;
- ▶ Qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin ou de l'accompagnement ;
- ▶ Qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état de dépendance de la personne : il s'agit d'un évènement inattendu.

Vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) survenu lors des soins, vous pouvez déclarer directement sur le portail de l'Agence Régionale de Santé (ARS) :

**Accueil - Portail de signalement des événements sanitaires indésirables**  
([social-sante.gouv.fr](http://social-sante.gouv.fr))



## EQUIPES MOBILES

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) est composée de professionnels spécifiquement formés à la prise en charge palliative et à l'accompagnement des patients atteints de maladie grave quel qu'en soit le stade évolutif.



Cette équipe pluridisciplinaire intervient dans chaque service du CHI de Mont de Marsan mais aussi dans certains établissements sociaux et médico-sociaux (EHPAD), à la demande des équipes soignantes.

L'équipe mobile de gériatrie est une équipe pluridisciplinaire qui intervient sur demande médicale. Elle peut assister les services dans la prise en charge et l'orientation des patients de plus de 75 ans en apportant un avis spécialisé.



## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Soucieux de la sécurité des soins, le CHI de Mont de Marsan et du Pays des Sources est engagé dans la prévention des infections associées aux soins et de la résistance bactérienne aux antibiotiques.

Ces programmes sont coordonnés par

**l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH)**



## 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.

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](http://www.scopesante.fr)



## PRISE EN CHARGE DES CONDUITES ADDICTIVES

Si vous pensez souffrir d'une addiction et souhaitez en parler avec un professionnel spécialisé en addictologie, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant ou au médecin de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(é).

Le Centre Hospitalier dispose d'une équipe de liaison en addictologie qui peut vous rencontrer en chambre et d'un service de consultations d'addictologie externes qui peut vous recevoir sur rendez-vous sur le site de Saint-Pierre-du-Mont.



**ADDICTOLOGIE**  
**05 58 05 02 80**

[addictologie@ch-mdm.fr](mailto:addictologie@ch-mdm.fr)  
Site Saint-Pierre du Mont



## CULTURE SANTÉ

Le CHI Mont de Marsan favorise l'accès à l'art et la culture dans tous ses lieux de soins et d'accompagnement.

La politique culturelle s'adresse prioritairement aux patients mais également aux familles, proches et aidants. Les propositions culturelles peuvent constituer des temps de partage, de médiation et de lien social, contribuant à la qualité de l'accueil et à l'humanisation des relations.

Toutes les actions culturelles sont proposées dans une logique d'accessibilité, d'adaptation et de participation. Les actions en cours font l'objet d'affichage et de communication interne

Pour tout renseignement : [culture@ch-mdm.fr](mailto:culture@ch-mdm.fr)

## 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>





## VOS DROITS

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.

### **Direction Usagers :**

**05 58 05 10 70**

[direction.usagers@ch-mdm.fr](mailto:direction.usagers@ch-mdm.fr)

### **Bureau des usagers :**

[permanence.usagers@ch-mdm.fr](mailto:permanence.usagers@ch-mdm.fr)

## 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.

## ACCESSIBILITÉ / HANDICAP



### LA PERSONNE DE CONFIANCE

(Art.L.1111-6 du code de la santé publique)

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.

Un formulaire de désignation est disponible dans tous les services, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



### LES DIRECTIVES ANTICIPÉES RELATIVES À LA FIN DE VIE

(Art.L.1111-17 du code de la santé publique)

« 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. » (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 Léonétti »).

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente concernant les décisions médicales à prendre lorsque la personne est en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

Un formulaire de rédaction est disponible dans tous les services, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



### ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Art. R.1111-1 à R.1111-7 du code de la santé publique)

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé.

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 à l'adresse suivante :

[direction.usagers@ch-mdm.fr](mailto:direction.usagers@ch-mdm.fr)



### MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace Santé est un outil numérique sécurisé qui permet de centraliser et de partager vos informations de santé avec les professionnels de santé qui vous suivent. Ce dossier vous offre une vue d'ensemble sur vos antécédents médicaux, traitements, allergies et examens, et facilite la communication entre vos différents soignants. En créant et en mettant à jour régulièrement votre accès Mon Espace Santé, vous contribuez à améliorer la qualité de votre suivi médical.

**l'Assurance Maladie** **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE** **santé famille retraite services**

**ICI**  
votre établissement  
envoie vos comptes rendus  
et vos ordonnances  
directement dans l'espace.

**mon ESPACE SANTÉ**  
VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

Rendez-vous sur [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr) ou téléchargez l'application.



## Vos données à caractère personnel

Les informations collectées par l'hôpital sont utilisées pour organiser et assurer votre prise en charge médicale. L'hôpital est responsable de l'utilisation de ces données. 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 droit 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](http://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](mailto: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](mailto:dpo@ght40.fr)

vous pouvez aussi adresser  
une réclamation en ligne  
à la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)





## LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES (ART.R1112-91 À R.1112-94)

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.

De plus, des informations personnelles administratives ou médicales recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement automatisé (informatique) ou non automatisé (papier). Elles sont protégées par le secret médical.

**Le CHI de MONT DE MARSAN et du Pays des Sources s'engage à garantir la confidentialité des données.**



## 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,

par courrier :

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

ou mail :

**[direction-usagers@ch-mdm.fr](mailto:direction-usagers@ch-mdm.fr)**



## DURÉE DE CONSERVATION DU DOSSIER + MODALITÉS DE CONSERVATION (ART.R1112-91 À R.1112-94)

Art. R. 1112-7 :

- ▶ Données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé selon loi 6 janvier 1978.
- ▶ Données transmises au médecin responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et protégé par le secret médical.
- ▶ Le patient a droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant selon art. 38 loi 6 janvier 1978.
- ▶ Droit à opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.



## LA VIDÉO PROTECTION

**Le site de Layné  
est placé sous  
vidéo-protection**



# L'IMPLICATION DES USAGERS

dans la vie de l'établissement



## 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 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 demandes.

**Bureau des usagers :** Bureau situé dans le hall principal de l'hôpital Layné.  
Sur RDV au **05 58 05 10 70**  
[permanence.usagers@ch-mdm](mailto:permanence.usagers@ch-mdm)

La liste des associations intervenant au Centre Hospitalier de Mont de Marsan est accessible sur le site <https://www.ch-mt-marsan.fr>

Vous trouverez les noms et coordonnées des Associations réalisant des permanences sur la porte du bureau des usagers.

Vous trouverez les noms et coordonnées des Représentants des Usagers nommés par l'ARS pour le Centre Hospitalier de Mont de Marsan affichés à l'entrée de votre service d'hospitalisation.



## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

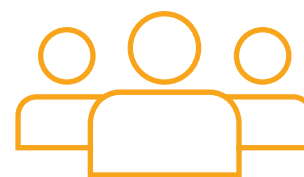
La mission du représentant des usagers est d'agir pour le respect des droits des usagers, l'amélioration du système de santé et du système de soins.

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).

### CONTACT

**05 58 05 10 10**



## LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

De nombreuses associations interviennent à l'hôpital (ex : La VMEH, Visiteurs de Malades dans les Etablissements Hospitaliers).

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

Qualité des Soins  
**VOTRE**    
**AVIS**  
 **EST**    
**PRÉCIEUX!** 

**e-Satis**

 Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.



**HAS**  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de  
**France Assos Santé**  
Le voir des usagers

## Comment répondre à l'enquête ?

Vous donnez votre adresse e-mail\* à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

## Que contient le questionnaire ?

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels de santé ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

## Pourquoi votre avis est important ?

- Vous aidez votre hôpital ou votre clinique à connaître ses points forts et ses points à améliorer.
- Vous participez à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Vous permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix sur QualiScope.

Une des missions de la HAS est de mesurer et d'améliorer la qualité des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Pour cela, elle met en place différents indicateurs de qualité, dont e-Satis. Tous les résultats par établissement sont disponibles sur QualiScope, le service d'information en ligne de la HAS, accessible sur [www.has-sante.fr/QualiScope](http://www.has-sante.fr/QualiScope)

Plus d'information sur les missions de la HAS sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

