



Livret d'accueil du résident USLD Nousté Maysou

www.ch-pau.fr

Bienvenue !

Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre nouveau lieu de vie, **l'Unité de Soins Longue Durée Nousté Maysou**. Soyez assurés que tous les professionnels de notre établissement seront mobilisés pour vous offrir la meilleure qualité des soins que votre état de santé nécessite et seront attentifs à répondre à vos demandes avec attention, écoute et humanité.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

L'équipe de l'USLD Nousté Maysou

Nousté Maysou en quelques mots...

L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) Nousté Maysou est située à **proximité immédiate du Centre Jean Vignalou** spécialisé dans la prise en charge médicale des personnes âgées, dans l'enceinte du campus hospitalier. Nousté Maysou fait partie intégrante du Centre Hospitalier de Pau et est donc **placée sous la responsabilité de son directeur**, M. Jean-François VINET.

Elle accueille **des personnes nécessitant des soins médico-techniques importants** (SMTI) et l'aide d'une tierce personne pour les gestes de la vie quotidienne.

Aussi, cet établissement accueille **des personnes dépendantes et souffrant de troubles psycho-comportementaux**, au sein d'une Unité d'Hébergement Renforcée (UHR).

**Nousté Maysou
comprend 4 unités dont**

3 unités
de 22 lits chacune

**1 Unité
d'Hébergement
Renforcée**
(UHR) de 14 lits





Sommaire

01	Votre arrivée	
	L'accès à l'établissement.....	Page 6
	Votre dossier administratif	Page 7
	Votre contrat de séjour.....	Page 7
	Bien préparer votre valise.....	Page 7
02	Les professionnels qui vous accompagnent	
	L'équipe médicale.....	Page 8
	L'équipe paramédicale multidisciplinaire.....	Page 9
03	L'animation	
	Nos activités et leur déroulement.....	Page 10
	Les associations intervenant à Nousté Maysou.....	Page 11
04	Votre lieu de vie	
	Les espaces de vie et précautions de sécurité	Page 12
	Votre chambre.....	Page 13
	Les visites de vos proches.....	Page 14
	Vos absences et sorties.....	Page 15
05	Vos effets personnels et prestations externes	
	Le dépôt de biens et de valeurs.....	Page 16
	La gestion du téléphone et du courrier.....	Page 16
	Les prestations externes : coiffure, esthétique.....	Page 16

06	Les prestations hôtelières incluses	
	Les repas.....	Page 17
	La gestion du linge.....	Page 18
	L'entretien des locaux.....	Page 18
	Accès au WiFi.....	Page 18

07	Nos engagements	
	La bientraitance.....	Page 19
	Le traitement de la douleur.....	Page 19
	L'accompagnement palliatif.....	Page 19
	Notre démarche Qualité.....	Page 20

08	Vos droits et devoirs	
	Les droits civiques.....	Page 21
	Le droit à l'image.....	Page 21
	Pour vous exprimer.....	Page 22
	La personne de confiance.....	Page 25
	Les Directives anticipées.....	Page 26
	L'accès au dossier médical.....	Page 26
	Charte de la personne âgée.....	Page 27
	Charte de la personne hospitalisée.....	Page 28

09	Nos tarifs et les aides financières.....	Page 29
-----------	---	---------



L'accès à l'établissement



L'USLD Nouste Maysou est située au
145 avenue de Buros à Pau (64).

Comment venir ?



En voiture. L'USLD est desservie par l'autoroute en provenance de Toulouse ou de Bayonne (sortie Pau Nord), Direction "Pôle de Santé".



En bus, avec la **ligne Fébus (F)** Terminus Hôpital François MITTERRAND ou la **ligne T1** - Arrêt Gaston Bohnéur ou la **ligne 13** - Arrêt Pau EFS.



En taxi. Taxis Paloïs au 05.59.02.22.22



En train. La gare de Pau est située à 4 km de l'USLD Nouste Maysou et dispose d'une ligne de bus directe pour vous rendre jusqu'à l'établissement



En avion. L'aéroport de PAU – UZEIN est situé à 6 km.

| Plan d'accès



Votre dossier administratif

Il vous sera demandé de constituer **un dossier administratif** permettant de valider votre admission au sein de notre établissement.



Suite à votre admission en USLD, veuillez **prendre rendez-vous avec le cadre de santé au 05 59 92 47 77** pour bien préparer votre arrivée.

| Votre contrat de séjour

A l'occasion de votre entrée, **un contrat de séjour** formalisant les engagements réciproques vous sera remis. Il devra être **complété, signé et déposé dans les meilleurs délais** auprès du bureau des admissions.



Bien préparer votre valise

Vêtements adaptés en quantité suffisante	Nécessaire de toilette
☐ sous-vêtements, ☐ maillots de corps, ☐ chaussettes ou bas, ☐ chemises, ☐ tee-shirts, ☐ pulls, gilets, ☐ pantalons, ☐ jupes, ☐ robes, ☐ chaussures, ☐ chaussons...	☐ savonnette, ☐ gel douche, ☐ brosse, ☐ peigne, ☐ mousse à raser, ☐ brosse à dent, ☐ dentifrice, ☐ parfum...



Dans un souci de qualité de vie et de confort, ces affaires doivent être régulièrement renouvelées.

Notre équipe

Une équipe de professionnels vous accompagne et se tient à votre écoute tout au long de votre séjour. La permanence des soins est organisée avec une **surveillance paramédicale 24h/24**.

Un **projet de vie personnalisé** (soins et activités quotidiennes) est défini en fonction de votre situation, en tenant compte vos habitudes de vie, de vos besoins et de vos désirs. Il sera **ajusté régulièrement**.

► L'équipe médicale

Les médecins gériatres du service sont chargés notamment de :

- ⇒ l'élaboration et de la **mise en œuvre du projet de soins**
- ⇒ l'organisation de la **permanence des soins**
- ⇒ l'**admission d'un nouveau résident** en donnant un avis, tenant compte des possibilités de l'établissement
- ⇒ l'évaluation des soins et de l'application **des bonnes pratiques de soins gériatriques**.



Vous serez pris en soins par **deux médecins gériatres** affectés à l'USLD. Dans le cadre de la permanence des soins, **les gériatres du Pôle de gériatrie du Centre Jean Vignalou** sont également amenés à y intervenir en relai.



► L'équipe paramédicale multidisciplinaire

L'USLD Nousté Maysou comporte **une équipe soignante multidisciplinaire dédiée**, composée de :

- un cadre supérieur de santé
- un cadre de santé
- une équipe d'infirmières, d'aides-soignantes, d'Assistants de Soins en Gériatrie et d'agents de service hospitalier



- une kinésithérapeute
- un ergothérapeute
- une psychomotricienne
- une psychologue
- une diététicienne
- une pédicure



Par ailleurs, **une assistante administrative et une assistante sociale** sont à votre disposition pour vous accompagner **dans les démarches administratives relatives à votre séjour dans notre établissement.**

Nos activités et leur déroulement

Une équipe d'animation affiche **le programme d'activités, chaque mois dans le hall d'accueil** : anniversaires, vidéo projections, animations culinaires, médiation animale, animations musicales, sorties dans le parc, lecture du journal, office religieux...

Son rôle principal est de **nouer des liens sociaux** entre les résidents :

- **au sein de l'établissement** (visites inter étages, participation aux ateliers thérapeutiques...)
- **avec le monde extérieur** en lien avec l'association Vivre et Vieillir à Vignalou (*accompagnement lors de sorties personnalisées, sorties collectives, rencontres inter générations...*).

Les activités sont organisées par des professionnels de l'animation afin de rendre votre séjour le plus agréable possible.



En fonction des activités proposées, les animations se déroulent **dans les espaces de vie collective** (grande salle de restaurant, espace de vie central de l'UHR) **ou en chambre** dans le cadre d'une prise en charge individuelle.



L'établissement héberge également un **chat nommé BEROY**. Il apporte douceur et de réconfort aux résidents et aux familles.

Les associations intervenant à Nousté Maysou

Les activités de l'établissement sont soutenues et complétées par le travail des associations bénévoles, intervenant au sein de l'USLD.

L'association **VMEH** et les bénévoles de l'aumônerie viennent à l'USLD Nousté Maysou une fois par semaine pour une **visite de soutien**.

L'association **Vivre et Vieillir à Vignalou** (loi 1901) apporte son **soutien financier** selon ses possibilités, aux initiatives entreprises en animation.



Une bénévole de la **Bibliothèque des malades** du Centre hospitalier de Pau met à disposition **livres et cassettes pour les résidents**.

Soutien et spiritualité

Tout résident qui le souhaite peut **rencontrer le ministre du culte de son choix**. Il suffit d'en formuler la demande auprès du personnel de l'établissement. L'établissement met également à disposition des résidents un espace de culte.

Les espaces de vie

Nouste Maysou vous accueille dans un bâtiment récent, adapté à la prise en charge des **personnes dépendantes et/ou présentant des troubles du comportement**.

Sur chaque étage se trouvent :

- ✓ des espaces collectifs,
- ✓ salle de restauration,
- ✓ salles d'activités,
- ✓ salon des familles,
- ✓ terrasses,
- ✓ jardins...



Ces espaces sont librement accessibles aux résidents ainsi qu'à leur famille et leurs proches.

Les précautions de sécurité

Afin d'assurer la sécurité et le confort de tous, il est **interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement**, excepté dans les espaces parking. Il est autorisé de vapoter dans les espaces jardins et parties.



Il est également **interdit de modifier les installations électriques**, ou de **stocker des produits dangereux**.

Votre chambre



Toutes les chambres sont des chambres **individuelles** comprenant une **salle de bain** attenante.

Elles sont équipées :

- ✓ d'un **placard intégré** (penderie et rangement),
- ✓ d'un lit médicalisé,
- ✓ d'une table de chevet,
- ✓ d'un fauteuil de repos,
- ✓ d'une chaise visiteur,
- ✓ d'une télévision avec télécommande,
- ✓ d'un téléphone,
- ✓ d'un appel-malade.



Un **système de transfert sur rail plafonnier** garantit un transfert en douceur, sans douleur et avec précision, pour les résidents qui le nécessitent.

Vous pouvez installer la **décoration de votre choix** dans votre chambre, en respectant les supports mis à votre disposition (tableau d'affichage et crochets de fixation pré positionnés).

Vous pouvez également apporter un petit mobilier afin de **personnaliser cet espace, en concertation avec l'équipe de soin**. Les espaces de circulation nécessaires à la **prise en charge** doivent être **préservés**.



Les chambres de l'UHR sont également équipées d'un système de repérage des levers et de prévention des chutes, permettant d'accompagner les déplacements de nuit et/ou de prévenir les déplacements inhabituels.

Les visites de vos proches

Vous pouvez **recevoir la visite de vos proches** à condition de ne pas gêner le fonctionnement de l'unité. S'ils le souhaitent, ils peuvent également **participer à certains actes de la vie quotidienne ou à des activités d'animation**.

Quand ? *Entre 11h45 et 21h15 chaque jour de la semaine.*



Pour des raisons de sécurité, l'établissement est fermé en dehors de ces horaires, sauf autorisation exceptionnelle en lien avec votre état de santé.

Les horaires de visite peuvent être révisés en cas de forte épidémie afin de préserver l'état de santé des résidents.

Où ? *Les visites peuvent se dérouler en chambre ou dans les espaces collectifs.*



Des salons des familles équipés d'une petite kitchenette permettent la prise de repas sur place et de patienter lors des soins nécessaires auprès de leur proche.

Des distributeurs de boissons sont également à la disposition des visiteurs dans les espaces centraux de l'établissement.

Prendre un repas avec vos proches au sein de l'USLD



Il est permis de prendre les repas en famille. L'achat des tickets repas pour les familles se fait au niveau du self du Bâtiment François Mitterrand (niveau -2). Il convient d'**informer l'équipe de l'USLD 48h en amont** afin que la réservation du repas puisse être prise en compte.

Vos absences et sorties

Vos sorties

Tout résident de l'USLD peut être amené à **quitter l'établissement provisoirement** (vacances ou week-end en famille). En cas de sortie ou d'hospitalisation, vous conserverez votre chambre. Une déduction sur le tarif d'hébergement équivalente à la durée de votre absence sera pratiquée jusqu'à votre retour.

Les précisions relatives aux tarifs figurent sur votre contrat de séjour.

Vous êtes également **autorisé à aller à l'extérieur de l'établissement** pour prendre des repas en famille, de sortir au restaurant... Merci de prendre le soin d'informer l'équipe soignante et de veiller à préciser l'heure de votre retour dans l'établissement.



Départ de l'établissement

A votre initiative

Le séjour à l'USLD peut être résilié à tout moment par courrier adressé à la Direction de l'établissement, lettre recommandée avec accusé de réception moyennant **un préavis d'un mois à partir de la date de réception** de votre demande. La chambre est libérée au plus tard à la date prévue pour le départ.

Par mesure de sécurité pour votre santé, **la sortie sera conditionnée à la vérification d'une continuité de prise en charge à l'extérieur.**

A l'initiative de l'USLD

En cas d'évolution de votre prise en charge, l'équipe soignante de notre établissement proposera de **vous orienter vers une autre structure**, si votre état de santé ne justifie plus une admission en Unité de Soins Longue Durée ou en Unité d'Hébergement Renforcée

Gestion de vos effets personnels

Les produits d'hygiène corporelle doivent être apportés par le résident lui-même ou la famille. Ils doivent être renouvelés autant que nécessaire. En revanche, les médicaments et tout le matériel nécessaire aux soins infirmiers sont pris en charge par l'établissement et fournis par la pharmacie de l'hôpital.

Le dépôt de biens et de valeurs



Les biens conservés dans la chambre sont sous votre responsabilité.

Si vous le souhaitez, vos objets de valeur peuvent être **déposés au coffre de la régie**. Un **reçu détaillant l'inventaire des objets** vous sera remis.

La gestion du téléphone et du courrier

Un numéro de téléphone peut être attribué à la demande et aux frais du résident, de sa famille ou de la tutelle. A défaut, le résident recevra les appels, mais ne pourra pas appeler vers l'extérieur.

Le courrier est distribué chaque jour et déposé dans la boîte aux lettres personnelle du résident située dans le hall d'accueil de Nousté Maysou.

Pour l'**envoi du courrier**, la boîte aux lettres est située au secrétariat.



Les prestations externes : coiffure, esthétique...



Les besoins en coiffure ou esthétique sont laissés à l'appréciation et **à la charge de la famille** qui peut faire intervenir le professionnel de son choix ou faire appel à un professionnel ayant signé une convention avec l'établissement.

Les repas

Les menus sont affichés dans le hall d'accueil de Nouste Maysou.

Les repas sont préparés par le service de restauration de l'hôpital et **servis à heure fixe en salle à manger ou en chambre**, dans les unités d'USLD traditionnel.

Horaires des repas

- Petit déjeuner à partir de 8h00
- Déjeuner à 12h
- Goûter à 15h30
- Dîner à 18h30



Au niveau de l'UHR, le service des repas se fait en fonction du rythme de vie de chaque résident, et peut donc être servi en dehors de ces horaires.

Une diététicienne intervient à la demande de l'équipe soignante de façon à **adapter au mieux les repas servis aux goûts et aux besoins de chacun**.

Dans un souci de bienveillance, l'alimentation fait l'objet d'une attention particulière. Elle relève d'une évaluation médicale adaptée à chaque situation. Sa mise en oeuvre doit être respectée par tous.

Vos proches sont autorisés à vous apporter à manger (gourmandises, préparation maison...), sous validation de l'équipe soignante par mesure de sécurité (troubles de la déglutition, difficulté de mastication...).



La gestion du linge

Le linge hôtelier (draps, serviettes et gants de toilette...) **est fourni et blanchi** par la Blanchisserie Inter-Hospitalière.



Le blanchissage des vêtements personnels peut être assuré par l'établissement, sauf choix contraire de la famille.



Dans ce cas, les responsables légaux peuvent établir un contrat avec une laverie, à leurs frais.

Les familles ou aidants doivent veiller à la bonne rotation linge propre/linge sale.



Chaque résident doit avoir **un trousseau de vêtements personnels suffisant** afin qu'il puisse être changé régulièrement.

Merci de privilégier les vêtements faciles d'usage afin de simplifier l'habillage et le déshabillage par l'équipe soignante.



Lors de votre arrivée à l'USLD, il vous sera demandé de fournir un bac à linge sale.

L'entretien des locaux



Le ménage est réalisé quotidiennement dans votre chambre et les espaces collectifs, conformément aux protocoles d'hygiène hospitalière en vigueur.

L'accès au WiFi

Pour se connecter à internet, l'USLD Nouste Maysou dispose d'un **accès à un WiFi public gratuit** depuis son hall d'accueil, accessible à tous.

Nos engagements

La bientraitance

La bientraitance relève d'une culture partagée du **respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité**. Pour nos professionnels qui vous accompagnent, elle constitue une manière d'être et d'agir **adaptée à vos besoins, votre rythme de vie et vos choix**. Nous, Maysou s'attache quotidiennement à développer cette vision du soin et de l'accompagnement auprès de ses résidents.



Le traitement de la douleur

Soulager la douleur est une réponse à un de vos droits en tant que patient. Le traitement de la douleur constitue **une préoccupation permanente, une implication quotidienne des équipes soignantes** et une garantie de la qualité des soins.

Au Centre Hospitalier de Pau, le comité de lutte contre la douleur (CLUD) définit la politique de traitement de la douleur et coordonne son évaluation et son traitement au sein des différents services de l'hôpital. A travers la formation dont il bénéficie et de la prévention menée, le personnel soignant veille à **vous soulager** et utilise **les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur**.

L'accompagnement palliatif

Les soins palliatifs sont délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Il s'agit de **soulager les symptômes d'inconfort en tenant également compte la souffrance psychologique, sociale ou spirituelle**.

Selon vos besoins, vous pouvez être accueilli au sein de l'Unité de Soins Palliatifs du Centre Hospitalier de Pau ou bénéficier de cet accompagnement dans l'unité où vous séjournez. L'hôpital dispose également d'**une équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs** qui se déplace auprès du malade, à la demande des services.



Au moment du décès

Les volontés exprimées par le résident sont scrupuleusement respectées en concertation avec sa personne de confiance, ou à défaut sa famille ou ses proches.

Notre démarche Qualité

Une démarche d'amélioration continue

Qualité et sécurité des soins sont au coeur du projet d'établissement du Centre Hospitalier de Pau. Note établissement est pleinement engagé dans des démarches de qualité et gestion des risques afin d'améliorer continuellement ses organisations, ses pratiques professionnelles, la satisfaction des patients et la prévention des risques.

La Direction de la Qualité et de la Gestion des risques coordonne l'ensemble des actions et le programme d'amélioration continue. **Les professionnels sont engagés** dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

La mesure et le suivi de la qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, le Centre Hospitalier de Pau participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

L'établissement est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une évaluation externe qui porte une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Le rapport de cette évaluation est consultable sur le site internet de la HAS.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



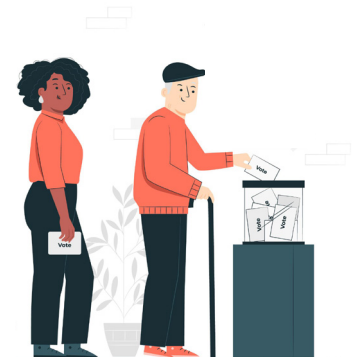
Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, et de la certification sont disponibles sur le site national Scope Santé (www.scopesante.fr) et affichés dans l'établissement.

Vos droits en tant que résident

Les droits civiques

En application des dispositions du code électoral, le résident séjournant à l'USLD Nouste Maysou qui ne peut se déplacer le jour d'un scrutin en raison de son état de santé peut exercer son droit de **vote par procuration** au sein du Centre Hospitalier de Pau.

Une demande doit être effectuée à cet effet auprès d'un **officier de police judiciaire par l'intermédiaire du cadre de santé du service**.



Le droit à l'image

Pour l'ensemble de ses résidents, le Centre Hospitalier de Pau s'attache à respecter strictement leur souhait quant au droit à l'image lorsque des prises de vue sont faites. Dans ce cadre, l'USLD privilégie tant que possible les photographies anonymisées des patients (prise de vue de dos).

Par ailleurs, une attention particulière est portée au **respect de la vie privée et de l'intimité des résidents**. C'est pourquoi aucune image sur laquelle figurerait un résident ou un personnel ne doit être **prise et/ou rendue publique sans son consentement**, sous peine de poursuite.

Pour vous exprimer

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction ou des difficultés que vous avez pu rencontrer lors de votre séjour à l'USLD Nousté Maysou, faire des suggestions et échanger. **Plusieurs voies d'expression vous sont offertes.**

Notre équipe soignante



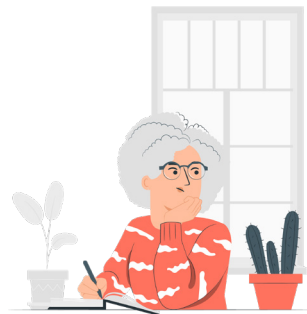
Ils sont vos interlocuteurs directs au sein de l'unité.

N'hésitez pas à les solliciter en premier recours pour toute question, dans un dialogue impliquant respect mutuel et compréhension réciproque.

La Direction des Relations Usagers

Vous pouvez également faire part de votre expérience et de vos difficultés par écrit auprès de la Direction des Relations Usagers du Centre Hospitalier de Pau.

Dès réception, la Direction Générale ou son représentant vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.



Le Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale de l'Unité de Soins de Longue Durée Nouste Maysou instauré par le règlement intérieur du Centre Hospitalier de Pau, a pour mission d'**associer les résidents et leurs familles au fonctionnement de l'établissement**.

Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis et peut **faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement** notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle, les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipement, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, ou encore les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

Ce conseil est composé du Directeur du Centre Hospitalier ou de son représentant, du médecin responsable et du cadre de santé de l'USLD, des représentants des familles des résidents, des représentants des personnes accueillies et des représentants du personnel de l'USLD.

La Commission des Usagers (CDU)

En cas de litige avec un établissement de santé mettant en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades, il est possible de saisir la Commission des usagers (CDU).

La Commission des usagers **veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches**. Pour s'adresser à elle, il faut que le **litige mette en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades**.

La **CDU examine au moins une fois par trimestre** et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement. Elle informe les usagers sur **les voies de recours et de conciliation** dont ils disposent. Elle est également chargée de faire des propositions à la Direction pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Les représentants des usagers

Les Représentants des Usagers sont proposés par les associations agréées et désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) Nouvelle-Aquitaine pendant 3 ans. Ils sont **les porte-paroles des usagers du système de santé** et participent à la vie de l'établissement à travers les commissions et instances dans lesquelles ils sont mandatés.

Au Centre Hospitalier de Pau, les représentants des usagers désignés sont :

- ▲ Mme Juliette COLINMAIRE
- ▲ Mme Marie-Françoise LAVALLEE
- ▲ Mme Anne-Marie PEENE
- ▲ M. Serge LAFARGUE

Comment les contacter ?



représentants.usagers@ch-pau.fr



Demander leurs coordonnées directes auprès de la Direction des Relations Usagers joignable au 05 59 92 49 17

Les personnes qualifiées

La personne qualifiée peut être **saisie par un usager ou un membre de la famille** lors d'une **situation conflictuelle ou d'une rupture de dialogue avec l'équipe de la structure**. Une liste de personnes qualifiées est disponible auprès du Département, de l'Agence Régionale de Santé ou de la Direction Départementale de la cohésion sociale.



La personne qualifiée :

- ▶ assure, en cas de conflit, **un rôle de médiation** entre l'utilisateur et l'établissement ou le service ;
- ▶ favorise ou rétablit **le dialogue et la confiance réciproque** ;
- ▶ informe les usagers sur **leurs droits et les aides à faire valoir** ;
- ▶ sollicite et signale aux autorités **les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance**.

La liste des personnes qualifiées de votre département sont accessibles sur le site de l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine ou via le QR Code ci-contre.

<https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-2>



La personne de confiance

Une personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister dans vos prises de décision. Le personnel vous sollicitera afin de vous demander son identité lors de votre arrivée.

Elle sera consultée en priorité pour témoigner de vos volontés si vous n'êtes plus en mesure de les exprimer vous-même. Votre personne de confiance est **désignée par vos soins par écrit**. Cette désignation est **révocable** à tout moment et devient caduque après votre sortie.



Pour vous aider dans cet objectif, le Centre Hospitalier met à votre disposition **un formulaire de désignation d'une personne de confiance** sur son site internet : www.ch-pau.fr | *Espace patient > Votre hospitalisation > La personne de confiance.*

Les Directives anticipées

Toute personne majeure, à tout moment, peut rédiger ses directives anticipées. Elles permettent de **faire connaître votre volonté concernant votre fin de vie**, les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux dans le cas où vous seriez un jour dans l'**incapacité de vous exprimer**.

Ces directives sont **écrites, datées et signées par le patient** et indiquent ses nom, prénom, date et lieu de naissance. Si vous êtes dans l'incapacité d'écrire, la personne de votre choix pourra rédiger vos directives anticipées, en présence de deux témoins dont votre personne de confiance.



L' accès au dossier médical



Vous pouvez accéder à votre dossier médical soit :

- **par consultation sur place**, par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vos soins
- en main propre par voie postale en adressant **une demande écrite** en ce sens au Directeur de l'établissement.

Pour vous faciliter cette démarche, un formulaire de demande est mis à votre disposition sur le site internet www.ch-pau.fr.

Rubrique Espace patient > Vos droits > Accès au dossier médical

Charte de la personne âgée

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Charte de la personne hospitalisée



Ministère de la Santé
et des Solidarités

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.

Tarifs de l'USLD Nousté Maysou

Les prestations fournies dans l'USLD Nousté Maysou donnent lieu à des tarifs d'hébergement, de dépendance et de soins.

Ces tarifs sont révisés chaque année par l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental et sont affichés dans le hall d'accueil de notre établissement.

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides

- ✓ APA | Allocation Personnalisée d'Autonomie
- ✓ Aide sociale à l'hébergement
- ✓ ALS | Allocation de Logement Sociale
- ✓ Réduction d'impôts.



L'ensemble des tarifs, les modalités de paiement et les aides disponibles sont détaillés dans le contrat de séjour.

Ils sont également mis à votre disposition sur le site internet www.ch-pau.fr.
Rubrique : Espace Patient > Tarifs & Prestations > Tarif USLD

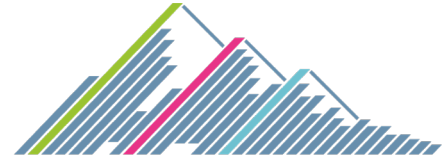
Vous pouvez également les consulter via le QR code ci-dessous.



Vos notes



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page below the title and to the left of the sticky note.



CENTRE HOSPITALIER DE PAU

Établissement support du Groupement
Hospitalier de Territoire **Béarn et Soule**

**USLD Nouste Maysou
Centre Hospitalier de Pau**

145, Avenue de Buros

64000 Pau

 **05 59 82 54 11**



www.ch-pau.fr