

Monsieur le Directeur

Centre Hospitalier des Pyrénées
29, Avenue du Général Leclerc
64000 PAU

Anglet, le 21 septembre 2026

Monsieur le Directeur,

Je viens porter à votre connaissance l'évènement indésirable subi par ma fille, patiente hospitalisée au pavillon « Les Chênes », suite à une admission à la demande d'un tiers le 2 août 2025.

Le mardi 8 septembre 2026, en début de matinée, ma fille a été transférée au service des urgences du Centre Hospitalier François Mitterand, suite à un malaise dû à une importante et grave crise comitiale au sein du pavillon « Les Chênes ». Vers 16 heures, ce même jour, un médecin des urgences prenait contact avec moi par téléphone afin d'avoir quelques éléments concernant l'état de santé de ma fille et confirmant son état de conscience préoccupant. C'est ainsi que j'ai été informée du transfert de ma fille de votre établissement vers le Centre Hospitalier Général, à savoir quelques heures après son malaise grave au pavillon « Les Chênes » et de la situation préoccupante qui en a découlé.

Un questionnement s'impose : comment se fait-il que les équipes médicales et paramédicales en poste ce jour-là au pavillon « Les Chênes » ne m'aient pas informée dans la matinée, de la situation de ma fille, en ma qualité de personne de confiance. Je dois ajouter que sa tutrice, n'a jamais été prévenue non plus par vos équipes.

L'hospitalisation de ma fille a été requise en service de neurologie pour une durée de six jours, à la suite de sa prise en charge par les urgences du Centre Hospitalier François Mitterand. Pendant son séjour, j'ai été informée par l'équipe soignante du service de neurologie qu'elle n'avait avec elle aucun vêtement pour se changer (son tee shirt et son pantalon étant maculés de sang suite à sa chute), aucune affaire de toilette, pas de chaussures, pas de lunettes de vue... Ne me trouvant pas sur place, je me suis rapprochée du service « Les Chênes » pour voir comment il était possible de lui faire parvenir quelques affaires avant que je vienne la voir le dimanche. J'ai reçu une fin de non-recevoir car il m'a alors été répondu que rien n'était possible à organiser avec le service pour ce faire. Ma fille a donc dû attendre le dimanche pour mettre des vêtements propres, mettre des chaussures, retrouver ses lunettes de vue (elle est porteuse d'une forte myopie)...

La dignité de la personne accompagnée, droit fondamental, n'a pas semblé être la préoccupation de vos équipes, ce qui est regrettable. Il me semble que préparer un sac avec quelques affaires de rechange pour la personne lors de son transfert au Centre hospitalier Général pourrait faire partie des bonnes pratiques.

J'ajoute à ce signalement grave, quelques éléments de dysfonctionnement constatés durant ces 13 mois d'hospitalisation de ma fille dans votre établissement, à savoir:

- Les transferts de pavillon en pavillon de ma fille (ESA1, ESA2, Les Pins, Les Chênes) ne m'ont jamais été signalés par les équipes soignantes. Lorsque j'en ai fait la remarque, il m'a été répondu que ma fille « est bien en capacité de me le dire elle-même » ;

- La communication avec la famille est peu présente, il m'est arrivé de me faire « rabrouer » au téléphone lorsque je demande des nouvelles de ma fille ;
- Ma demande de prise de rendez-vous avec le cadre de santé du service pour faire un point sur la situation exposée ci-dessus n'a pu aboutir en raison de la vacance de poste m'a-t-on répondu.

Il me semble que la prise en compte par les équipes d'une famille soutenance est primordiale pour le parcours du patient et son rétablissement. Nous pouvons apporter notre expertise de parents aux équipes soignantes et leur permettre une meilleure compréhension du parcours de notre proche malade.

J'espère, Monsieur le Directeur, que mon courrier sera pris en considération pour l'amélioration de la qualité de vos pratiques et qu'il appellera une réponse de votre part.

Je me tiens à votre disposition pour en échanger plus avant.

Veuillez recevoir, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Madame