

# Le Pôle Santé Sarthe & Loir

## Le Centre Hospitalier du Bailleul

La Chasse du Point du Jour  
CS 10129—LE BAILLEUL, 72205 LA FLÈCHE Cedex  
tel. : 02 44 71 30 00

## IFSI /IFAS

12, rue Henri Dunand, 72200 LA FLÈCHE  
tel. : 02 44 71 34 43

## Foyer de vie « Le temps de vivre »

1, impasse Saint-Eloi, 72300 SABLÉ-SUR-SARTHE  
tel. : 02 44 71 32 79

## EHPAD Marie de la Ferre

### Accueil de jour « Les fils d'argent »

12, rue du Léard, 72200 LA FLÈCHE  
tel. EHPAD : 02 44 71 31 72  
tel. ADJ : 02 44 71 32 86

## EHPAD La Martinière

2, rue Pierre et Marie Curie, 72300 SABLÉ-SUR-SARTHE  
tel. : 02 44 71 33 79 / 02 44 71 32 32

Suivez-nous  

[ch-polesantesarthe-loir.fr](http://ch-polesantesarthe-loir.fr)

## Centre hospitalier Sarthe & Loir

La Chasse du Point du Jour  
72205 Le Bailleul

Établissement membre du  
groupement hospitalier  
de territoire de la Sarthe



# LIVRET D'ACCUEIL

**DU** patient  
hospitalisé

[ch-polesantesarthe-loir.fr](http://ch-polesantesarthe-loir.fr)



# SOMMAIRE

Présentation de l'établissement	p. 4-5
Formalités administratives	p. 5-6
Votre séjour	p. 8 à 13
Votre sortie	p.14-15
Obligations, droits et engagements	p. 18-19
Prise en charge de la douleur	p.20
L'hygiène, une priorité de chaque instant	p.21
Qualité et sécurité des soins	p.22
Le médico-social	p.23
Les consultations	p.24-25
Vos notes	p.26



**Livret d'accueil patient du Centre hospitalier Sarthe & Loir**

Création : Service Communication du CHSL

Crédits photos et illustrations : PSSL, Pixabay : Bedex, GDJ, Jan, Marcela, Siliviarita, Fribly, Toffemurice, Marcos, Andreas, Oberholster venita.

## PRISE DE NOTE



### **Bienvenue au Centre hospitalier Sarthe & Loir**

Vous êtes accueilli(e) au Centre Hospitalier Sarthe et Loir, dont les activités de médecine, chirurgie, gynécologie obstétrique, pédiatrie, soins médicaux et de réadaptation sont regroupées sur un site unique depuis octobre 2007 au bénéfice de la proximité et de la qualité des soins.

Les médecins et les personnels mettent tout en œuvre pour assurer un haut niveau de qualité des soins en accordant une place particulière à la relation humaine, à la prise en charge de la douleur et au respect de la dignité de chaque patient.

La qualité de votre prise en charge mobilise au quotidien toutes les équipes de l'établissement, qui a été certifié en 2013 et 2018 par la Haute Autorité de Santé et améliore sans cesse la qualité de ses prestations.

Ce livret d'accueil est destiné à vous donner les informations nécessaires pour faciliter votre séjour et mieux connaître notre établissement.

À votre écoute, nous vous invitons à renseigner le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre séjour. Vos suggestions, remarques et critiques nous aident à progresser pour toujours mieux accueillir nos patients.

Nous vous remercions pour votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

**La Direction de l'établissement**

## Présentation des établissements

Environ **1200 professionnels**, dont environ **70 médecins**, concourent à votre prise en charge !

Le Pôle Santé Sarthe et Loir (PSSL) comprend :

### Un Centre hospitalier

Nous disposons de **191 lits et places** sur le **CHSL** avec :

- **Des urgences** : garantissant une prise en charge des patients quelle que soit leur pathologie.
- **Une gamme complète de soins** : (hospitalisations et consultations) médecine, chirurgie, maternité, pédiatrie et SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation).
- **Un plateau technique moderne et complet** : 4 blocs opératoires ; 1 salle d'accouchement ; 3 salles de travail, 2 salles de pré-travail, dont 1 salle nature avec balnéo-détente ; 1 laboratoire d'analyses médicales; 3 salles de radiologies conventionnelles avec 1 scanner, 1 mammographe, 1 IRM, 2 échographes et 1 panoramique dentaire.



### Imagerie (secteur public)

#### Radiologie, Mammographie :

Consultations du lundi au vendredi de 9h à 17h.

**Echographie** : selon présence médicale.

**IRM** : Consultations lundi, mardi et vendredi de 8h à 18h, les semaines paires.

#### Scanner :

Consultations lundi, mardi, mercredi et vendredi, de 9h à 17h.

### Imagerie (secteur privé)

- IRM
- Scanner
- Radiologie
- Mammographie

**Pour consulter les horaires et prendre un rendez-vous :**  
[www.72mis.fr/rendez-vous](http://www.72mis.fr/rendez-vous)

### Consultations gratuites et sans rendez-vous

Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic du VIH, des hépatites et des infections sexuellement transmissibles (CeGIDD) :

Le Jeudi de 16h à 19h15  
25, rue Pasteur—Sablé-sur-Sarthe  
**02 43 43 43 70**

### Dépendance aux opiacés

Selon présence médicale.

### Addictologie

Selon présence médicale.

### ELSA

**Infirmière et Sage-femme tabacologue**  
Selon présence médicale.

### Des consultations sont également proposées en proximité à

- Sablé sur Sarthe
- La Flèche
- Le Lude
- Saint-Jean des Bois
- Brûlon
- Baugé

Renseignement au **02 44 71 30 30**

### Une nouvelle prise en charge avant une opération

#### LE PATIENT DEBOUT

Le patient arrive debout au bloc opératoire afin de diminuer son anxiété préopératoire et préserver sa dignité.

#### LES P'TITS DOUDOUS du CHSL



Un dispositif d'accompagnement dédié aux enfants afin d'améliorer leur vécu avant l'arrivée au bloc.

## Les consultations

### Consultations Médecine

- Addictologie
- Cardiologie
- Dermatologie
- Diabétologie
- Diététique
  
- Médecines complémentaires
- Gastro-entérologie
- Néphrologie
- Pneumologie
- Pathologies du sommeil
- Rhumatologie
- Tabacologie

**Consultations Douleur**  
02 44 71 33 66

**Consultations Mémoire**  
02 44 71 31 53

### Consultations Femme – Mère – Enfant

- Gynécologie obstétrique
- Chirurgie gynécologique
- Echographie anténatale
- Suivi de grossesse par une sage-femme
- Sage-femme conseillère en allaitement
- Sage-femme accupuncteur
- Sage-femme tabacologue
- Préparation à la naissance
- Pédiatrie

**Centre Relais des Troubles du  
Langage et de l'Apprentissage**  
02 44 71 31 23

**Orthogénie**  
02 44 71 31 65

### Consultations Chirurgie

- Anesthésie
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie traumatologique
- Chirurgie viscérale / digestive
- Ophtalmologie
- ORL
- Stomathérapie
- Urologie

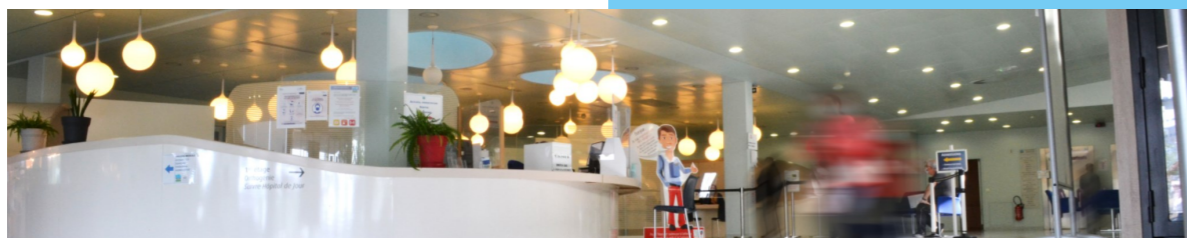
### Laboratoire d'analyses médicales

**Ouvert du lundi au vendredi,  
sans rendez-vous !**

Prélèvements : 08h15 / 16h15  
Accueil secrétariat : 08h15 / 17h00  
02 44 71 33 32

**Standard du CHSL**  
02 44 71 30 00

**Centrale de rendez-vous**  
Numéro unique pour la prise  
de rendez-vous : 02 44 71 30 30  
ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h



### Mais aussi ... (Voir pages 22 et 23)

**Un secteur médico-social de 425 lits et places**  
comprenant :

**2 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) : La Martinière à SABLÉ -SUR-SARTHE et Marie de la Ferre à LA FLÈCHE**, lequel propose aussi un service d'accueil de jour.

**1 Foyer d'accueil pour adultes handicapés « Le temps de vivre » (SABLÉ-SUR-SARTHE)** qui est à la fois FAO (Foyer d'Accueil Occupationnel) et FAM (Foyer d'Accueil Médicalisé)

**1 institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants (IFSI / IFAS)** à La Flèche

### Accès par les transports en commun



Les navettes **Aléop** fonctionnent du lundi au vendredi. Vous pouvez utiliser la navette TIS Sablé - La Flèche (ligne 3) pour vous rendre au Centre Hospitalier.

**Horaires disponibles à l'accueil de l'hôpital** ou auprès des services de transports en commun de la Sarthe.

[www.aleop.paysdelaloire.fr/sarthe](http://www.aleop.paysdelaloire.fr/sarthe)

Service sur réservation : 02 43 39 90 72

### Développement durable



L'établissement s'inscrit dans une démarche de développement durable et affiche sa politique sur son site internet.

En veillant à bien éteindre les lumières lorsque celles-ci ne sont pas nécessaires ou en ne laissant pas couler l'eau sans raison ... Vous aussi pouvez contribuer à réduire notre impact sur l'environnement.

## Les formalités administratives

En amont de votre hospitalisation au Centre Hospitalier, **vous devez vous présenter à la borne dans le hall d'accueil afin de préparer votre admission et effectuer les démarches administratives** en lien avec votre séjour.

**Si vous êtes admis par les urgences :** il sera impératif que vous-même ou un membre de votre famille se présente aux admissions pour régulariser votre dossier.

### Dans tous les cas, vous devrez fournir obligatoirement :

- Une pièce d'identité avec photo ou un titre de séjour en cours de validité,
- Votre convocation du service de soins (le cas échéant)

### Pour la prise en charge de vos soins, vous devrez fournir obligatoirement :



#### Si vous êtes assuré social :

- La carte vitale (ou l'attestation papier correspondante)

#### Pour les enfants :

- La carte vitale de l'ayant-droit et le livret de famille

#### Si vous êtes affilié à une mutuelle :

- La carte d'affiliation en cours de validité.

#### Si vous bénéficiez de la complémentaire santé solidaire :

- La carte vitale ou votre attestation complémentaire santé solidaire.

#### Si vous bénéficiez de l'aide médicale d'état (AME) :

- La notification de prise en charge.

#### Si vous êtes accidenté du travail :

- La déclaration d'accident du travail remise par votre employeur ou la confirmation reçue par la caisse.

#### Si vous êtes ressortissant européen :

- La carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ou toute attestation d'assurance privée.

### Des informations vérifiées pour plus de sécurité

L'enregistrement correct des informations vous concernant est primordial pour assurer la sécurité de vos soins. C'est pourquoi toute entrée administrative nécessite le recueil initial de l'identité par la présentation systématique de documents officiels d'identité.

### Identité protégée

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au service des admissions et au cadre de santé de l'unité que votre présence ne soit pas divulguée pendant votre séjour dans l'établissement.

## Notre secteur médico-social



Soucieux de développer un accompagnement et des soins de qualité, le Pôle Santé Sarthe et Loir met l'accent sur le parcours individualisé des résidents et l'adaptation des prises en charge. Situés à proximité des cœurs de ville de Sablé-sur-Sarthe et La Flèche, les établissements sont également ouverts sur l'extérieur et la vie de la cité.

Les EHPAD sont équipés de structures spécifiques pour l'accueil et la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

### Ce secteur comprend :

#### 2 EHPAD

Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

#### 1 accueil de jour

pour les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés.

#### 1 foyer d'accueil

pour adultes handicapés.

#### EHPAD «La Martinière»

2, RUE PIERRE ET MARIE CURIE  
72300 SABLÉ-SUR-SARTHE  
**02 44 71 33 79**

#### EHPAD «Marie de La Ferre»

Accueil de jour « Les fils d'argent »  
12, RUE DU LÉARD—72200 LA FLÈCHE  
**02 44 71 31 72 | 02 44 71 31 72**

#### Foyer d'accueil « Le temps de vivre »

1, IMPASSE SAINT-ELOI  
72300 SABLÉ-SUR-SARTHE  
**02 44 71 32 79**

*Le foyer d'accueil pour adultes handicapés prend en charge les personnes à partir de 20 ans.*

Lieu de vie, le foyer est organisé en deux parties :

- Un foyer d'accueil occupationnel
- Un foyer d'accueil médicalisé.

## La qualité et la sécurité des soins

Notre établissement est membre du Groupement Hospitalier de Territoire de la Sarthe, également appelé GHT72



En cohérence avec la politique Qualité Relations Usagers du **GHT 72**, ayant comme ambition de faire de la qualité une démarche implicite et intégrée au pilotage, au fonctionnement et aux organisations, **la politique Qualité et Sécurité des Soins du Centre hospitalier Sarthe et Loir s'articule autour de 5 axes prioritaires :**

- Promouvoir la culture qualité et sécurité des soins
- Piloter la qualité des soins au plus près des acteurs de terrain
- Evaluation, Certification, Accréditation, Labélisation
- Placer l'usager partenaire au cœur des dispositifs d'amélioration des pratiques
- Développer une culture qualité partagée sur le territoire

Cette politique qualité et sécurité des soins du Centre Hospitalier Sarthe et Loir est affichée, ainsi que ses résultats, au sein de l'établissement.

- Indicateurs qualité liés à la prise en charge du patient.
- Résultats des certifications de l'établissement par la Haute Autorité de Santé (HAS).

### La Formation

Le Pôle Santé Sarthe et Loir est un établissement formateur. Son institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants propose de la formation initiale mais également continue.

**IFSI - IFAS La Flèche**

02 44 71 34 43

[www.ifs-i-fas-la-fleche.fr](http://www.ifs-i-fas-la-fleche.fr)



### Le don d'organes, parlons-en

Le recours à un prélèvement d'organe ou de tissu, de même que le don de sang, peut permettre de **sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé d'un autre malade**. Le don d'organe est **gratuit et anonyme**. Vous pouvez vous opposer à un prélèvement d'organe ou de tissu en vous inscrivant sur le registre national.

Que vous soyez d'accord ou non pour faire don de vos organes, le plus important est d'en parler avec vos proches afin qu'ils puissent en témoigner sereinement, si la situation l'impose.

**Pour plus d'information :** [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

### Les frais de séjour

Les frais de séjour représentent les charges liées à l'activité de l'hôpital : charges de personnel, à caractère hôtelier, médicaments, examens, soins, interventions chirurgicales, produits sanguins, actes de radiologie, prothèses, ... Si vous êtes assuré social, ils sont principalement pris en charge forfaitairement par l'assurance maladie (Sécurité Sociale). La part non prise en charge par la sécurité sociale s'appelle le ticket modérateur. Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle et si vous n'êtes pas exonéré pour une raison particulière, ce ticket modérateur vous sera facturé.

### Le forfait journalier

Il constitue votre contribution, obligation minimum légale, aux dépenses hôtelières. Si votre mutuelle ne prend pas en charge ce forfait, vous devrez le régler le jour de votre départ au service des admissions.

### La chambre particulière

Un forfait supplémentaire peut vous être appliqué si vous bénéficiez de prestations particulières, telle que la chambre individuelle. Il n'est pas pris en charge par l'assurance maladie mais peut être remboursé par votre mutuelle.

### Tarifs

Les différents tarifs pratiqués sont affichés dans les services de soins et sont disponibles à l'accueil.

### Votre prise en charge dans le cadre d'une activité libérale

Lorsque votre prise en charge se fait dans le cadre d'une activité libérale, le médecin doit vous informer, en amont, des tarifs demandés et pratiqués. Les remboursements se calculent sur la base des tarifs de responsabilité de la Sécurité Sociale.



### Hospitalisation des patients mineurs

- Le représentant légal (muni d'une pièce d'identité) doit être présent lors de l'admission.
- Le carnet de santé de l'enfant sera demandé à l'arrivée dans le service et rempli systématiquement.
- Le livret de famille ou un acte de naissance
- Lors de sa sortie, l'enfant sera accompagné de l'un des titulaires de l'autorité parentale, ou d'une tierce personne désignée par écrit, signé par l'un des titulaires de l'autorité parentale.

**En cas d'intervention chirurgicale, les deux parents doivent signer l'autorisation d'opérer.**

### Le dispositif PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé)

La PASS a pour objectif principal la réinsertion des usagers dans le circuit de droit commun d'accès aux soins grâce à :

- La prévention des exclusions,
- L'action en faveur des plus vulnérables,
- La conduite et l'animation de la politique de lutte contre les exclusions.

**Pour tout renseignement ou pour prendre rendez-vous : 02 44 71 31 17**

## Votre séjour

Soyez assuré que le personnel met tout en œuvre pour **garantir le respect de votre dignité**, de **votre vie privée** et du **secret professionnel**.

### Les médecins

Le médecin responsable de service et l'équipe médicale (*praticiens hospitaliers, associés, assistants, internes ...*) concourent à votre prise en charge médicale et à votre information.

### Le cadre de santé

Il/elle gère l'ensemble de l'unité de soins et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

### Les infirmiers

Ils/elles travaillent en étroite collaboration avec les médecins et dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre état de santé, dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.

### Les aides-soignants

Ils/elles réalisent les soins d'hygiène et de confort, accompagnent la personne soignée dans les actes de la vie quotidienne et contribuent à son bien-être.

### Les agents de service hospitalier

Ils/elles assurent le bio-nettoyage de votre chambre.



Les personnels de l'hôpital portent un badge identifiable

En entrant dans votre chambre, les personnels se présenteront et expliqueront leur fonction, quelle soit médicale, soignante, administrative ou technique.

- Direction / Administration / Assistantes sociales
- Médecins (internes/externes)
- Soignants (infirmier(è)s, aide-soignant(e)s...)
- Sages femmes
- Agents de service (logistique, support...)
- Agents de sécurité

### D'autres professionnels concourent à votre prise en charge :

- Radiologues et personnels d'imagerie médicale ;
- Biologistes et personnels du laboratoire ;
- Pharmaciens et personnels de pharmacie ;
- Assistants sociaux, diététiciens, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues ;
- Brancardiers ;
- Sages-femmes, puéricultrices et auxiliaires de puériculture (maternité) ;
- Personnels administratifs dont les secrétaires médicales ;
- Personnels logistiques et techniques.

## L'hygiène, une priorité de chaque instant



### Lutte contre les infections liées aux soins

#### Qu'est-ce qu'une infection associée aux soins ?

C'est une infection qui survient lors de la prise en charge d'un patient, quel que soit le lieu. Les professionnels du CHSL mettent tout en œuvre pour prévenir ces infections.

#### Quelques sont les règles d'hygiène à respecter ?

Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène demandées par le personnel soignant : **lavage des mains ou utilisation de solution hydro alcoolique, port du masque, port de la blouse...**

- Si vous devez subir une intervention chirurgicale sous anesthésie, le port de bijou est strictement interdit, de même toute trace de vernis à ongles doit être soigneusement ôtée.
- Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre.

• Indiquez à vos proches qu'avant d'apporter des fleurs, ils doivent demander au personnel du service (*fleurs coupées uniquement, les pots contenant de la terre sont proscrits ainsi que les fleurs avec bulle d'eau intégrée*).

• Les animaux domestiques ne sont pas autorisés à l'hôpital.

#### Le comité de lutte contre les infections associées aux soins

Établit un programme d'actions pour la prévention de ces infections.

Une équipe opérationnelle d'hygiène met en œuvre ce programme, effectue des enquêtes de surveillance, assure la formation en hygiène des agents hospitaliers.



# La prise en charge de la douleur

## Le référent Douleur

Dans chaque service, un soignant est référent douleur. Celui-ci a été spécialement formé pour prendre en charge la douleur des patients.

Des consultations douleur et un atelier thérapeutique douleur via le réseau Douleur Sarthe sont également proposés.

## Soins palliatifs

L'établissement a également mis en place un dispositif pour la prise en charge des soins palliatifs avec pour objectif la prise en compte des différents aspects de la souffrance, ainsi que le soutien nécessaire aux proches.

Des professionnels de santé, spécialement formés, interviennent auprès de malades hospitalisés (équipe mobile et fixe).

N'hésitez pas à en parler à un membre de l'équipe.

## Vous avez peur d'avoir mal

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible. Au Centre Hospitalier Sarthe et Loir nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

## Votre douleur, parlons-en

Nous pouvons soulager votre douleur, mais vous seul pouvez décrire votre douleur. Plus vous donnerez d'informations à l'équipe soignante sur votre douleur et mieux elle sera en mesure de vous aider.

## Des outils pour évaluer votre douleur

La douleur peut s'évaluer de 0 à 10 à l'aide d'une réglette qui vous sera présentée par l'équipe soignante.



## Prévenir la douleur

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens. Les douleurs parfois liées à la gestion du quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

## Le bracelet d'identité

Dès l'instant où vous êtes pris en charge aux urgences ou hospitalisé, un bracelet d'identité sera posé à votre poignet. Celui-ci a pour objectif de pouvoir vous identifier en toutes circonstances.



## Que faut-il emporter pour votre hospitalisation ?

Pour ne rien oublier, je complète ma liste d'affaires :

- Pyjama ou chemise de nuit
- Robe de chambre
- Chaussons
- Vêtements personnels
- Linge de toilette (serviettes, gants)
- Trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, peigne, rasoir...)

Selon la durée prévue de votre séjour, **prévoyez des affaires de rechange** et le nettoyage de vos vêtements. **Ce service peut être assuré par l'hôpital (service payant).**

**Si vous portez des prothèses dentaires ou auditives**, signalez-le à l'équipe du service. Rangez ces prothèses dans le tiroir de la table de nuit.

## Votre traitement personnel

### Dois-je apporter mon traitement à l'hôpital ?

**Oui** : Il pourrait être utilisé dans l'attente d'approvisionnement des services par la pharmacie de l'hôpital en tout début d'hospitalisation.

### Dois-je apporter des documents ?

**Oui** : Il est important de prendre la dernière ordonnance complète délivrée par votre médecin traitant.

### Dois-je utiliser mon traitement personnel durant l'hospitalisation ?

**Non** : Votre traitement vous sera dispensé par la pharmacie hospitalière. Certains médicaments pourront être remplacés par des équivalents. D'autres ne seront pas disponibles à l'hôpital, la poursuite de

votre traitement habituel sera évaluée par le médecin dans l'unité de soins.

Durant votre séjour, vos médicaments seront placés dans un endroit sécurisé du service.

### Vais-je récupérer mon traitement à la sortie ?

**Oui** : Votre traitement personnel vous sera rendu lors de votre départ de l'unité de soins. N'oubliez pas de le rappeler auprès des soignants le jour de la sortie.



## Votre séjour

### Les visites

Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, les visites sont autorisées uniquement l'après-midi, de 13h à 20h.

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés selon les services. En aucun cas les visites ne doivent fatiguer ou gêner les patients voisins.

Les visites des jeunes enfants sont déconseillées afin de préserver le calme et limiter la transmission des microbes. Néanmoins, les visites de la fratrie sont autorisées en Maternité.

**Les visites sont autorisées du lundi au dimanche de 13h00 à 20h00**



### Un référent familial ou personne de confiance

Lorsque vos proches ne peuvent pas se déplacer pour vous rendre visite, ils peuvent téléphoner dans le service afin de prendre des nouvelles.

Afin de ne pas gêner le fonctionnement du service, nous vous demandons de nommer un référent qui transmettra de vos nouvelles à l'ensemble de vos proches.

**De même, aucune donnée médicale ne sera communiquée par téléphone.**

### Les accompagnants

#### Les repas accompagnant

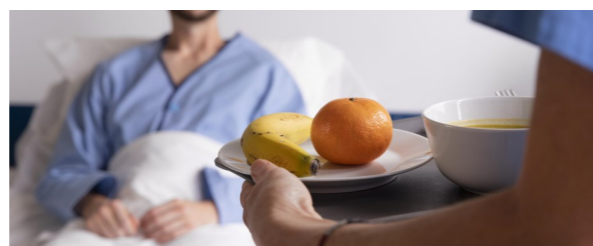
Vos proches peuvent prendre un repas auprès de vous s'ils le souhaitent, ou au restaurant du personnel. Ils peuvent acheter des tickets repas auprès de l'accueil du Centre Hospitalier. Attention, les repas doivent être commandés à l'avance auprès du personnel du service.

#### Le lit d'appoint

Lorsqu'un proche est hospitalisé, vous pouvez demander à rester auprès de lui la nuit, sous réserve des disponibilités. Un lit d'appoint sera installé dans sa chambre. Pour tout renseignement, adressez-vous à un membre de l'équipe soignante. Ce service est gratuit pour accompagner les enfants en service de pédiatrie et les personnes en fin de vie.

#### Le studio des familles

Le studio des familles, situé au rez-de-jardin, accueille les proches des patients en fin de vie. Pour tout renseignement, adressez-vous à un membre de l'équipe soignante.



### Bien se nourrir pour bien se soigner

Au Centre Hospitalier Sarthe et Loir, l'ensemble des repas sont fabriqués sur place par l'équipe de restauration. Vos goûts sont respectés ainsi que les prescriptions liées à un régime particulier.



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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



**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.

## Vos obligations, droits et engagements

### La personne à prévenir

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui s'occupera de rapporter vos effets personnels, contacter votre famille, qui sera sollicitée en cas d'aggravation de votre état de santé. Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment.

### Les directives anticipées

La loi Léonetti du 22 avril 2005 renforcée par la loi de modernisation de notre système de santé du 02 février 2016 permet à toute personne majeure qui le souhaite de rédiger des directives anticipées. Il s'agit d'un écrit par lequel on fait connaître ses souhaits dans le cas où l'on serait hors d'état d'exprimer sa volonté (inconscience, coma, troubles intellectuels acquis sévères, etc) et notamment autour de la question de sa fin de vie (conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt, ou de refus de traitements ou d'actes médicaux). Celles-ci sont révisables, révocables voire annulables à tout moment et par tout moyen par la personne qui les a rédigées.

Pour une bonne prise en compte, elles doivent être accessibles. Elles peuvent être confiées à votre médecin traitant, à votre personne de confiance, et/ou à vos proches. Vous pouvez donner des copies à votre entourage et les renseigner sur votre espace santé. Lors de votre hospitalisation, il est important que vous indiquiez si vous avez rédigé des directives anticipées et en donner une copie.

Après accord de la personne désignée, vous pouvez désigner votre personne de confiance sur papier libre ou sur un formulaire co-signé

de votre personne de confiance et de vous-même. Il faudra préciser ses nom, prénom et coordonnées.

### La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance » à condition d'être majeur.

Elle peut être différente de la personne référente (personne à prévenir).

Cette dernière est votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire.

### Quand désigner ma personne de confiance ?

- Informer vos proches et/ou médecin traitant lors de votre admission au sein de l'établissement.
- Il est possible de le communiquer préalablement puis de modifier votre personne de confiance, tout au long de votre hospitalisation.

**Cette désignation est révocable à tout moment.**

### Comment désigner ma personne de confiance ?

- Sur papier libre ou formulaire co-signé par votre personne de confiance et vous ;
- Sur vos directives anticipées si vous en avez (pour plus de renseignement, voir le cadran « directives anticipées »).



### A vos côtés à l'hôpital

#### Service social

Le Centre Hospitalier dispose d'un service social. Celui-ci vous aide à résoudre vos problèmes d'ordre social, familial, professionnel et administratif. Il vous informe de vos droits et vous aide éventuellement à les faire valoir. Il évaluera avec vous et votre entourage les solutions les plus adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.

**En cas de besoin, n'hésitez pas à le contacter au : 02 44 71 3117 ou à en parler à un membre de l'équipe.**

#### Le Culte

Si vous le souhaitez, vous pouvez rencontrer un ministre du culte de votre choix.

L'équipe d'aumônerie est à la disposition des malades et des familles. **Vous pouvez la joindre au 02 44 71 3115** ou demander au personnel du service de la prévenir.

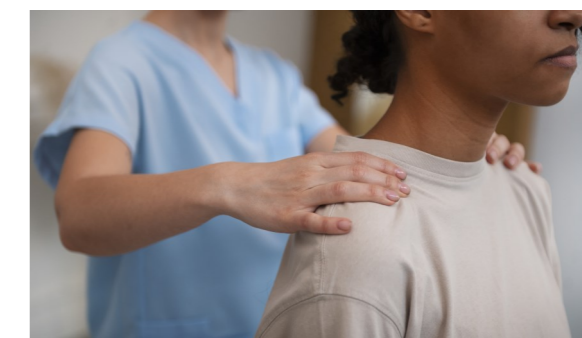
Le bureau de l'aumônerie et une salle multiculturelle sont situés derrière l'accueil/admissions au rez-de-chaussée.

#### La bibliothèque pour tous

L'association « Bibliothèque pour tous » propose un service de prêt de livres. Si vous souhaitez recevoir la visite d'un bénévole afin d'emprunter livres et/ou revues parlez-en au personnel soignant.

#### Associations partenaires

Différentes associations interviennent dans l'établissement pour visiter les personnes qui le souhaitent. En cas de besoin, n'hésitez pas à signaler à un membre de l'équipe soignante que vous souhaitez rencontrer une personne.



### Les animations en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

L'unité protégée des soins de suite et de réadaptation propose régulièrement différentes animations : relaxation, atelier mémoire, goûter, soins de détente (toucher, massage)... Ces temps d'animation évoluent en fonction de la saison.

#### Le démarchage

Le démarchage est interdit au sein de l'établissement ; la direction vous met en garde contre toute sollicitation.

## Votre séjour

### Les consignes de sécurité

Toutes les dispositions sont prises pour qu'au cours de votre séjour, votre sécurité soit assurée. **L'établissement est intégralement surveillé par des détecteurs de fumée et une équipe de sécurité est présente 24h/24 et joignable par l'intermédiaire du PC sécurité.**

#### En cas d'alarme incendie

Les portes coupe-feu se fermeront automatiquement afin d'éviter la propagation de la fumée.

Toutefois, vous devez prendre certaines précautions :

- **Ne pas fumer** (risque d'explosion avec l'oxygène présent dans la chambre)
- **Ne pas apporter de produits inflammables, ni d'appareils électriques.**

#### En cas d'incendie

Prévenez immédiatement le personnel du service (sonnette) ou le PC de sécurité **en composant le 88** depuis le poste téléphonique de votre chambre.

#### En cas de fumée dans le couloir

- Manifestez votre présence à la fenêtre.

#### Hors de votre chambre

- Fermez complètement la porte de votre chambre
- Attendez l'ordre d'évacuation donné par le personnel de l'établissement.

#### Vous êtes valide ?

- Fermez les fenêtres
- Quittez votre chambre en fermant la porte.
- Prévenez le personnel du service

### Hôpital sans tabac

Dans le cadre de la démarche Hôpital sans tabac, **vous pouvez, si vous le souhaitez, profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer.**

Demandez conseil au médecin qui vous suit dans le service et qui pourra éventuellement vous orienter vers l'équipe spécialisée en tabacologie.



d'archivage est portée au vingt-huitième anniversaire du patient. Le délai est de 10 ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès).

À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des Archives Départementales de la Sarthe.

### Le consentement éclairé

Le patient a le droit de prendre des décisions éclairées sur son traitement après avoir reçu toutes les informations nécessaires sur les options de traitement.

### La réflexion bénéfique / risque

« Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé » : la trace de la réflexion bénéfique-risque doit apparaître dans votre dossier » (Loi 2002-203 du 4 mars 2002).

### Rencontrer le médecin

Le médecin est présent pour vous écouter et répondre à vos questions.

Lors de votre séjour ou à la suite de celui-ci, vous pouvez demander à le rencontrer afin d'obtenir une information particulière.

Vous pouvez vous faire accompagner de votre personne de confiance ou d'une personne de votre choix.

### Droits à la dignité

Toute personne hospitalisée a droit à la dignité, au respect de son intimité, de sa vie privée et de ses croyances.

### Droit de vote

Le vote par correspondance ou par procuration peut être organisé par l'hôpital si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation. Vous pouvez vous renseigner auprès des équipes.

### Informatique et libertés

En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et traitement des données d'activité médicale visées à l'article L710-6 du code de la santé publique, les renseignements vous concernant et liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement. Il vous est possible à tout moment de demander communication de ces données en adressant votre demande à la Direction de l'établissement.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », en particulier les articles 30 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes d'une part au bureau des admissions pour la partie administrative du dossier et d'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier pour la partie médicale, le tout dans la limite des obligations légales.

### Respect et discrétion

- Pensez à respecter le repos de vos voisins : soyez discret.
- Évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils de radio et de télévision.
- Respectez les règles de bonne conduite vis-à-vis des patients et des personnels soignants.
- Respectez les horaires de visite autorisés par le service.
- Prenez soin des équipements mis à votre disposition.

# Vos obligations, droits et engagements

## Votre dossier médical

Le dossier médical est la propriété de l'établissement mais vous pouvez accéder aux données contenues dans votre dossier conformément aux dispositions prévues dans le code de la santé publique.

Pour disposer d'informations sur votre état de santé, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation.

A la fin de votre séjour, le médecin vous remettra les documents nécessaires à votre suivi médical.

### Le dossier médical partagé (DMP)

Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre dossier médical régional. Ainsi d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord.

### Mon espace santé

Mon espace santé est un outil numérique géré et mis à votre disposition par l'assurance maladie.



Il permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

En savoir plus : [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)

Si ces informations ne vous suffisent pas ou que vous avez besoin de consulter votre dossier médical, vous pouvez en faire la demande auprès de la Direction du Pôle Santé Sarthe et Loir. Une rubrique d'information ainsi que les formulaires à utiliser selon votre

situation (*patient, représentant légal ou ayant-droit*) sont accessibles sur le site internet en suivant le chemin suivant :

#### Accueil

>Vous êtes Patient - Visiteur

>Vos droits et devoirs

>Votre dossier médical

Les formulaires de demandes sont également disponibles à l'accueil de l'établissement.

**La consultation du dossier médical sur place est gratuite.** Si vous souhaitez obtenir une copie du dossier médical, des frais de reproduction et d'envoi (le cas échéant) vous seront facturés.

**Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Département de l'Information Médicale au**

**02 44 71 31 32 ou par courriel à [dossiermedical@pole-pssl.fr](mailto:dossiermedical@pole-pssl.fr)**



### Bon à savoir

#### Conservation du dossier médical

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe au Pôle Santé Sarthe et Loir.

Pour les enfants de moins de 8 ans, la durée

### Téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléphone. Pour obtenir une ligne téléphonique vous permettant de recevoir ou passer des appels **il vous suffit de composer le 9** depuis le téléphone de votre chambre ou de vous rendre au Standard (ouvert 24h/24 et 7j/7). Vous pouvez joindre le Standard de l'extérieur au **02 44 71 30 00**

Après votre sortie d'hospitalisation, votre facture sera éditée et envoyée à votre domicile par la Trésorerie Publique Hospitalière.

#### Cette facture sera composée :

- Du forfait de raccordement ;
- Aes appels sortants.

### Télévision

Vous souhaitez disposer de la télévision et connaître les tarifs : il vous suffit d'allumer votre télévision, de composer le **3032** depuis le téléphone de votre chambre ou de vous déplacer à la Boutique située dans le hall d'accueil. Lorsque la boutique est fermée, vous pouvez activer votre télévision pour 24h à l'aide d'un serveur vocal en appelant le **2496**. **Attention, il s'agit d'une avance de crédit.** Vous devrez payer ces 24h activées. Enfin, vous avez également la possibilité de **payer en ligne** à l'adresse suivante : [www.pssl.akliagroupe.com/fr/](http://www.pssl.akliagroupe.com/fr/)

### Courrier

Lors de votre séjour, vous pouvez recevoir et/ou envoyer du courrier. Pour envoyer votre courrier, préalablement affranchi, vous pouvez utiliser la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil ou le confier au personnel soignant.

### Internet

Le Centre Hospitalier est équipé d'un wifi « invités ». Celui-ci est ouvert à tous mais accessible via un mot de passe.

Pour l'obtenir, **connectez-vous au réseau « INVITES »**, puis ouvrez un navigateur qui vous permettra d'accéder automatiquement au portail de connexion. Cliquez ensuite sur « Enregistrez-vous ».

Suivez la procédure. Un sms avec l'identifiant et le mot de passe vous sera envoyé. Vous pourrez ainsi vous connecter gratuitement pendant une semaine.

## La boutique du CHSL

Ouverte du lundi au vendredi de 10h à 17h, une boutique est à votre disposition dans le hall d'accueil du Centre Hospitalier.

#### Elle vous propose différentes prestations :

- Journaux et revues livrés sur demande en téléphonant au **3032**
- Boissons, sandwiches et plats, confiseries
- Cadeaux divers
- Nécessaire de toilette

## Dépôt d'argent et objets de valeur

Il est recommandé de ne pas conserver vos objets de valeurs (bijoux, ordinateur portable, appareil photo...) auprès de vous, et de signaler vos dispositifs médicaux (appareils dentaires, auditifs, etc ...).

- soit vous les conservez, **sous votre seule responsabilité,**
- soit vous pouvez les déposer au coffre de l'hôpital en vous rendant au Service des Admissions ou en les confiant au personnel soignant.

En échange des objets déposés, vous recevrez un reçu qui vous sera demandé, ainsi qu'une pièce d'identité, lorsque vous les reprendrez.

**Le retrait est possible au Service des Admissions de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi.**

Au-delà de 30 jours ou si le dépôt dépasse 300 euros, vos effets personnels seront transférés à la Trésorerie Hospitalière du Mans.

## Votre sortie

Lorsque le médecin juge que votre état de santé le permet, il vous indique que vous pouvez quitter l'établissement. Votre sortie peut intervenir tous les jours de la semaine, y compris le week-end.

### Sortie contre avis médical

Vous pouvez à tout moment quitter le Centre Hospitalier. Il vous sera alors demandé de signer un document de décharge de soins.

### Sortie par vos propres moyens

Lorsque le médecin vous annonce votre sortie :

- Il vous faudra rassembler vos effets personnels ;
- Organiser votre retour à domicile.

Selon votre état de santé et votre degré d'autonomie, le médecin peut décider de vous prescrire un transport sanitaire. Dans ce cas, il vous remet une prescription médicale de transport. L'assurance maladie prend en

charge vos frais de transport uniquement s'ils sont prescrits par un médecin et s'ils correspondent à votre entrée ou sortie de l'hôpital.

### Prescriptions médicales

Une ordonnance de traitement de sortie vous sera délivrée par l'interne ou le médecin du service le jour de votre sortie. Elle sera à renouveler par votre médecin traitant avant son expiration. En fonction de vos besoins et après discussion avec le médecin ou le cadre du service, d'autres ordonnances (kiné, matériel...) peuvent vous être données.

Pensez à demander vos ordonnances à l'infirmière.

### Formalités administratives

**Avant de quitter le Centre Hospitalier, présentez-vous obligatoirement à l'accueil** afin de vous assurer que votre dossier administratif est complet et pour régler les frais dus à votre séjour.

Vous pourrez demander un ou plusieurs bulletins de situation attestant de votre hospitalisation (ce justificatif est parfois demandé par l'employeur ou l'assurance maladie).

### Comment payer vos frais d'hospitalisation ?

**Pour la part restant à votre charge, vous pouvez choisir de régler :**

- en espèces
- par chèque bancaire
- par carte bancaire
- en ligne sur notre site internet



### Expression des usagers

Vous pouvez exprimer librement votre ressenti et vos questionnements éventuels auprès de l'équipe qui vous prend en charge.

### La Commission Des Usagers (CDU)

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.

Les membres de la CDU se réunissent une fois par trimestre afin d'étudier les remarques et réclamations reçues par la direction. La composition nominative de la CDU est affichée (hall d'accueil, espaces attente...).

Les représentants des usagers siègent également dans les instances institutionnelles.

### Service Relation des Usagers

Tel: 02 44 71 30 02

Mail: [relationusagers@pole-pssl.fr](mailto:relationusagers@pole-pssl.fr)



### Votre avis nous intéresse

Vous pouvez vous exprimer à travers plusieurs supports :

#### Les enquêtes de satisfaction

Vous pouvez laisser votre adresse mail lors de votre séjour, et vous serez sollicité(e)s pour répondre à des enquêtes en ligne (E-SATIS).

Des questionnaires de satisfaction papier vous sont transmis avant votre départ. Vous avez à disposition des boîtes aux lettres bleues afin d'y déposer votre questionnaire rempli. Vous pouvez aussi les remettre au personnel soignant.

#### Les plaintes et réclamations

Si vous avez rencontré des difficultés et si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire auprès du responsable du service, en écrivant au directeur de l'établissement ou en contactant directement un représentant des usagers via le service Relations des Usagers.

**N'hésitez pas également à nous adresser vos remerciements !**

Que ce soit sur papier libre, par mail ou via nos réseaux sociaux, qu'ils s'adressent à une personne en particulier, à toute une équipe ou au Centre hospitalier Sarthe et Loir plus généralement. Nous serons heureux et fiers de les lire !