



# — Livret d'accueil — du **patient**

Un Centre Hospitalier  
près de chez vous



Mars 2021





# Bienvenue au Pôle Santé Sarthe et Loir

Pôle Santé Sarthe et Loir  
Centre hospitalier Sarthe et Loir  
☎ 02 44 71 30 00  
[www.ch-polesantesartheloir.fr](http://www.ch-polesantesartheloir.fr)

Madame, Monsieur,

Vous êtes accueilli(e) au Centre Hospitalier Sarthe et Loir, dont les activités de médecine, chirurgie, obstétrique, soins de suite 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

## Sommaire

### Accès au Centre Hospitalier par les transports en commun

Les navettes TIS 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 transport en commun de la Sarthe.

Pour plus d'informations :  
<http://www.lestis72.com/>

Présentation	2
Formalités administratives	3-4
Votre séjour	5-10
Votre sortie	11-12
La charte de la personne hospitalisée	13
Vos droits et obligations	14-16
Nos engagements	17-19
Les consultations	20-21
Le médico-social	22
La formation	22



# Présentation

Le Pôle Santé Sarthe et Loir (PSSL) comprend :

## • Un Centre Hospitalier

De 191 lits et places sur le site du Bailleul avec :

- **des urgences** garantissant une prise en charge des patients 24h/24 et 7j/7, quelle que soit leur pathologie.
- **une gamme complète de soins** (hospitalisations et consultations) : médecine, chirurgie, maternité, pédiatrie et soins de suite et de réadaptation.
- **un plateau technique moderne et complet** : blocs opératoires, endoscopies, radiologie conventionnelle, mammographie, scanner, IRM, explorations fonctionnelles, laboratoire, pharmacie.

## • Un secteur médico-social

de 481 lits et places comprenant :

- **deux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)** (Sablé sur Sarthe et La Flèche)
- **un foyer d'accueil pour adultes handicapés** (Sablé sur Sarthe)

*(Voir page 22)*

## • Un institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants.

*(Voir page 22)*

**1510 professionnels, dont 70 médecins, concourent à votre prise en charge.**



## 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.





# Formalités administratives

En amont de votre hospitalisation au Centre Hospitalier, **vous devez vous présenter dans le hall d'accueil aux admissions**, afin d'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 en cours de validité,
- la convocation du service de soins (le cas échéant).

**Si vous êtes assuré social :**

- la carte vitale (ou l'attestation papier correspondante),
- pour les enfants, la carte vitale de l'ayant-droit.

**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.

**Une prise en charge de vos soins**



Carte vitale



Complémentaire  
santé

## 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 identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.

## 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.
- 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, les deux parents doivent signer l'autorisation d'opérer.**



### 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 du PSSL.

## Le dispositif PASS

### (Permanence d'accès aux soins de santé)

Toute personne peut contacter le Service Social du Pôle Santé Sarthe et Loir.

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 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.



# Votre séjour

Une équipe de professionnels vous entoure

## Les médecins

Le médecin responsable de service et l'équipe médicale (praticiens hospitaliers, attachés, 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 effectuent les soins d'hygiène générale et de confort.

## Les agents de service hospitalier

Ils/elles assurent l'entretien de votre chambre.

## 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 (personnels des cuisines ...)
- Personnels techniques ...

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

# Memo



## Que faut-il emporter pour votre hospitalisation ?

- 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).

## 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.

## 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 séjour

## Informations pratiques

### 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 malades voisins.

Les **visites des jeunes enfants** sont déconseillées afin de préserver le calme et limiter la transmission des microbes.



### Un référent familial

#### Pour prendre des nouvelles

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.

## Repas et logement des 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. 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.

## Repas

### 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.



## Aide et accompagnement

### 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 ☎ 3117 ou à en parler à un membre de l'équipe

### 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 ☎ 3115 ou demander au personnel du service ou au standard de la prévention.

Le bureau de l'aumônerie et une salle multi-culturelle sont situés derrière l'accueil.

### 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. La liste des associations vous sera alors remise.

Les représentants des associations sont munis d'un badge d'identification.

### Le démarchage

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

## 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'unité de tabacologie.





## 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.

#### Vous êtes valide :

- fermez les fenêtres
- quittez votre chambre en fermant la porte
- prévenez le personnel du service

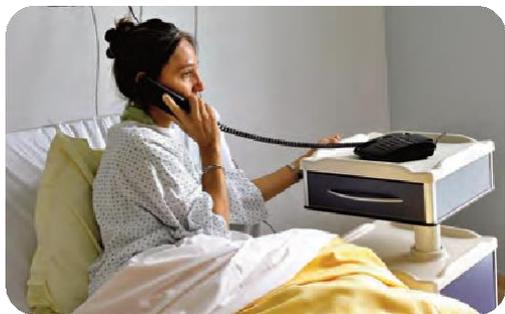
#### Hors de votre chambre :

- fermez complètement la porte de votre chambre
  - attendez l'ordre d'évacuation donné par le personnel de l'établissement
- en cas de fumée dans le couloir, manifestez votre présence à la fenêtre. **Dans tous les cas, gardez votre calme !**

## Les animations

### ... en Soins de Suite et Réadaptation (SSR)

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.



## Téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléphone. Pour obtenir une ligne téléphonique vous permettant de recevoir ou passer des appels, vous devrez :

- régler un forfait de raccordement
- acheter des unités pour vos appels vers l'extérieur.

Il vous suffit de composer le ☎ 3022 depuis le téléphone de votre chambre ou de vous rendre à l'accueil-orientation ouvert de 9h20 à 12h30 et de 13h à 17h. En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez procéder à l'ouverture de ligne en composant le 3000.

## TV

Chaque chambre est équipée d'une télévision. Un Service de télévision est à votre disposition. Pour pouvoir en bénéficier et connaître les tarifs, il vous suffit de composer le 3032 depuis le téléphone de votre chambre ou de vous déplacer à la Boutique située dans le hall d'accueil.

## 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 bien le confier au personnel soignant.

## Les pourboires au personnel sont interdits.

### Internet

Le Centre Hospitalier est équipé d'un wifi « invité ». Celui-ci est ouvert à tous mais accessible après avoir obtenu un mot de passe d'accès.

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.



## Boutique

Ouverte 7j/7, 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

## Argent, objets de valeur (dépôt)

Il est recommandé de ne pas conserver vos objets de valeurs (bijoux, ordinateur portable, appareil photo...) auprès de vous,

- 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 ou par transport sanitaire

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





## Votre avis nous intéresse

La veille de votre sortie, l'aide hôtelier vous remettra un **questionnaire de satisfaction**. Nous vous invitons à le remplir, à nous faire part de toutes vos remarques ou suggestions. Cet outil est très important pour l'établissement, il permet de nous faire progresser dans nos pratiques et notre accueil.



Desboîtes sont à disposition pour la remise des questionnaires

Vous pouvez également saisir le médiateur de la Commission des Usagers (voir ci-dessous).

Vous pouvez faire part de vos observations et / ou réclamations, par courrier, à la direction du Centre Hospitalier ou par téléphone au ☎ 3111.

## 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...).**

**Des représentants des usagers siègent également au conseil de surveillance de l'établissement.**

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter la personne en charge des relations avec les usagers (☎ 3111)

## 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](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 droits...

## Accès au dossier médical

Le dossier médical personnel est constitué des pièces visées à l'article R.1112-2 du Code de la santé publique, notamment :

- les prescriptions médicales
- les comptes rendus d'intervention, d'anesthésie et d'hospitalisation,
- les résultats d'actes d'aide au diagnostic
- le dossier des soins infirmiers ...

Votre dossier médical sera conservé au minimum 20 ans à compter de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation. (**Article R.1112-7 du code de la santé publique**)

Pour les enfants de moins de 8 ans, la durée 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).

## Le consentement éclairé

L'obligation d'information implique le droit au consentement pour le patient.

*"Aucun acte médical, ni aucun traitement, ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et qui peut le retirer à tout moment".*

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée sans l'accord d'une personne de confiance désignée, de la famille ou de l'un des proches.

## Consulter votre dossier médical

Vous pouvez accéder à votre dossier médical sur place tout au long de votre séjour en faisant la demande auprès de la direction de l'établissement. A la fin de votre séjour, le médecin vous remettra les documents nécessaires à votre suivi médical (lettre de sortie, ordonnances, imagerie médicale...)

À la suite de votre séjour, vous pouvez formuler une demande d'accès à votre dossier. Pour cela, un formulaire spécifique est à compléter.

Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical. Son accès est réservé à :

- Vous-même de manière directe,
- Vos ayants droit en cas de décès,
- La personne ayant l'autorité parentale, dans le cas d'une demande d'accès au dossier médical d'un mineur (à noter qu'à partir de 15 ans, le patient peut s'opposer à la communication de son dossier médical),
- Le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée (voir les mentions indiquées sur la décision du juge),
- Le médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

## Comment obtenir les formulaires ?

Sur le site internet de l'établissement ou par téléphone au ☎ 3132 ou à l'accueil de l'établissement.

Votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, conformément à la réglementation relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Dans le cas où la demande est formulée par un ayant droit ou le titulaire de l'autorité parentale, vous devez accompagner votre demande d'une pièce attestant votre lien de parenté tel qu'une copie du livret de famille.

Suite à cette demande, vous pouvez soit consulter votre dossier sur place, soit le recevoir à votre domicile (moyennant le paiement des frais de reproduction et d'envoi).

A réception de toute demande complète de toute demande complète, le PSSL dispose d'un délai de 8 jours pour vous répondre si les informations médicales datent de moins de 5 ans. Ce délai est porté à 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

Dans le cadre de l'évaluation des pratiques, une équipe de professionnels de soins (soumise au respect du secret médical et sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement) peut être autorisée à consulter votre dossier médical. Vous êtes en droit de vous y opposer en contactant, à l'issue de votre séjour, la Direction de l'établissement, qui en informera le Département de l'Information Médicale.

## 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.

## 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).

# ... et obligations

## La personne de confiance

Toute personne majeure hospitalisée dans un établissement de santé peut, si elle le souhaite, **désigner une personne de confiance** dans son entourage.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle peut être différente de la personne référente (personne à prévenir).

Lors de votre séjour à l'hôpital, le rôle de la personne de confiance est celui d'un **accompagnateur**.

Elle vous aidera dans vos démarches, vous guidera dans certaines décisions, sans jamais se substituer à votre volonté. Il lui est possible, si vous en faites la demande, d'assister aux entretiens médicaux ou aux consultations. La personne de confiance est **un interlocuteur privilégié pour l'équipe médicale**. Cependant, vous pouvez demander à ce que certaines informations ne lui soient pas communiquées. Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permettrait plus de vous exprimer, l'équipe médicale s'adressera en priorité à votre personne de confiance. Celle-ci est considérée comme étant la plus à même de savoir quels auraient été vos souhaits. Cependant, votre médecin reste seul juge des mesures les plus adaptées à appliquer.

**La personne de confiance ne peut pas s'opposer aux choix des médecins.**

### Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission ou préalablement, puis tout au long de votre hospitalisation.

### Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation de la personne de confiance intervient lors de votre admission, par écrit sur un imprimé spécifique. **Cette désignation est révocable à tout moment.**



## Les directives anticipées

Les directives anticipées correspondent à des instructions écrites, rédigées par avance par une personne majeure, consciente, pour le cas où elle serait un jour dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

**Les directives anticipées doivent être écrites, datées, signées** et comporter votre nom/prénom et date de naissance.

Ces directives sont **valables 3 ans** et peuvent être modifiées à tout moment. Elles peuvent être confiées à votre médecin, à votre personne de confiance ou à un proche de votre choix.

## Quelques règles de savoir-vivre : 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.



# Nos engagements

## Prise en charge de la douleur

### **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**

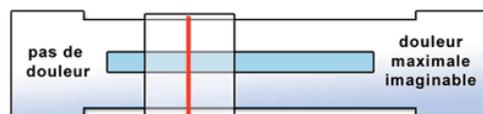
Les douleurs provoquées par certains soins ou examens. Les douleurs parfois liées à la gestion du quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

### **Traiter ou soulager**

- les douleurs aiguës
- les douleurs après une intervention chirurgicale
- les douleurs chroniques.

## 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.



### **Des équipes formées**

Dans chaque service, un soignant est **réfèrent 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.



## Hygiène, une priorité de chaque instant

# Lutte contre les infections associées 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 CH mettent tout en œuvre pour prévenir ces infections.

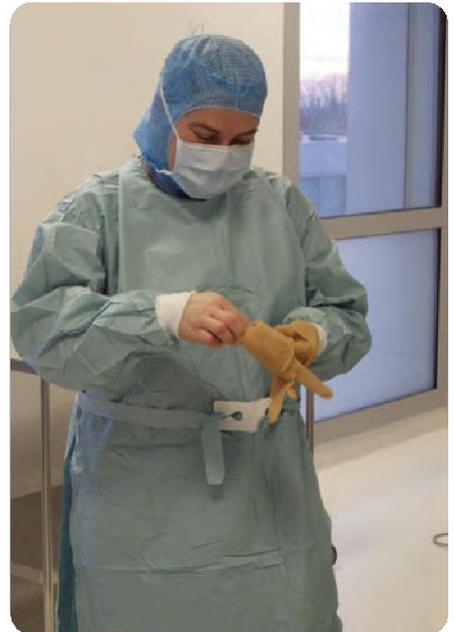
### Quelques règles d'hygiène à respecter

- 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.



# Qualité et sécurité des soins ...



L'établissement s'engage sur **3 axes**, inscrits dans la politique qualité affichée à l'accueil et disponible sur le site internet

...

1. **Garantir la qualité et la sécurité des soins en positionnant l'usager comme acteur de sa prise en charge.**
2. **Pérenniser et dynamiser la démarche qualité au sein des organisations et dans les pratiques professionnelles.**
3. **Renforcer et déployer une gouvernance de la démarche qualité des soins dans le cadre d'une politique d'établissement de territoire.**

... et communique ses résultats par affichage et sur le site internet

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

## 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.



## 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.



# Les consultations

Pour prendre rendez-vous 02 44 71 30 30

## Médecine SSR

---

- Addictologie
- Alcoologie
- Angiologie
- Cardiologie
- Dermatologie
- Diabétologie
- Diététique
- Gastro-entérologie
- Médecine interne
- Neurologie
- Pneumologie
- Pathologies du sommeil
- Tabacologie
- Consultations douleur

• Consultation mémoire ☎ 02 44 71 31 53

• Centre de prévention, de vaccination et de dépistage, tous les lundis de 14h30 à 17h en alternance à Sablé sur Sarthe et La Flèche sans RDV

Pour tout renseignement ☎ 02 44 71 30 30

• Centre d'orthogénie (IVG) ☎ 02 44 71 31 65

## Chirurgie

---

- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie traumatologique
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie digestive
- Chirurgie des varices
- Chirurgie vasculaire artérielle
- Chirurgie thoracique
- Ophtalmologie
- ORL
- Stomathérapie
- Stomatologie
- Urologie

## Anesthésie

---

**En savoir plus :**  
**[www.ch-polesantesartheloir.fr](http://www.ch-polesantesartheloir.fr)**



Certaines consultations sont proposées en proximité à :

- Sablé
- Baugé
- La Flèche
- Brûlon
- Le Lude
- Saint Jean Du Bois

(renseignez-vous auprès du ☎ 02 44 71 30 30).



## Imagerie médicale

- Radiologie, mammographie, échographie  
☎ 02 44 71 33 21
- Scanner - IRM  
☎ 02 44 71 33 13

## Laboratoire de biologie médicale

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

Sans RDV

☎ 02 44 71 33 32

## Mère Enfant

- Gynécologie - obstétrique
- Chirurgie gynécologique
- Consultations échographies
- Sage-femme acupunctrice
- Sage-femme tabacologue
- Sage-femme échographiste
- Suivi de grossesse du lundi au vendredi avec une sage-femme
- Cours de préparation à l'accouchement
- Rééducation du périnée
- Pédiatrie
- Consultation migraine de l'enfant
- Neuro pédiatrie
- Allergo-pneumo pédiatrie

**Centre du langage et des troubles des apprentissages**

☎ 02 44 71 31 23

## Pharmacie

Rétrocession de médicaments

☎ 02 44 71 33 45



# Le médico-social

Ce secteur comprend :

- Deux EHPAD : Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
- Un foyer pour adultes handicapés.

**EHPAD «La Martinière» à Sablé sur Sarthe**

☎ 02 44 71 33 79

**EHPAD «Marie de La Ferre» à La Flèche**

☎ 02 44 71 31 72

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 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.

Le PASA (Pôle d'activités et de soins adaptés) reçoit les résidents sur la journée ou demi-journée. Cette structure interne propose des activités thérapeutiques non médicamenteuses.



L'UHR (Unité d'hébergement renforcé) est plus particulièrement destinée aux malades d'Alzheimer souffrant de troubles du comportement sévères. Les locaux sont aménagés et sécurisés pour l'accueil à temps complet des résidents.

L'accueil de jour permet à des personnes, vivant à domicile, d'être accueillies régulièrement, sur une courte période d'une demi-journée à une journée, voire plusieurs jours par semaine. Cela permet aux aidants d'avoir un moment de répit et au malade de se voir proposer des activités thérapeutiques adaptées. L'accueil de jour est ouvert du lundi au vendredi.

**Le foyer d'accueil «Le Temps de vivre» à 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 :

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

## La formation

**IFSI – IFAS La Flèche**

☎ 02 44 71 34 43

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.

Pour plus de renseignements : <http://www.ifs-i-fas-lafleche.fr/>





Sortie 10  
de l'autoroute



# Centre Hospitalier Sarthe et Loir

La Chasse du Point du Jour  
 CS 10129 - Le Bailleul - 72205 La Flèche Cedex  
 Téléphone : 02 44 71 30 00 - Fax : 02 44 71 30 09  
[www.ch-polesantesartheloir.fr](http://www.ch-polesantesartheloir.fr)



## Sites de la Flèche

Établissement d'hébergement  
 pour personnes âgées dépendantes :

Béguinage, Marie de la Ferre, Ville Marie  
 Tél: 02 44 71 31 72 - Fax: 02 44 71 31 79  
 et

Institut de formation  
 en soins infirmiers et aides-soignants

Rue du Léard  
 72200 La Flèche  
 Tél: 02 44 71 34 43 - Fax : 02 44 71 34 46

## Sites de Sablé-sur-Sarthe

Établissement d'hébergement pour personnes  
 âgées dépendantes de la Martinière :

Aulnes, Bruyères, Erables, Peupliers  
 Tél: 02 44 71 32 32 - Fax: 02 44 71 32 40

et Foyer de vie «Le Temps de Vivre»  
 Rue St Eloi - 72300 Sablé-sur-Sarthe  
 Tél : 02 44 71 32 79 - Fax : 02 44 71 32 98

Tel : 02 40 00 98 98 - RCS B 330267733 - 1759 - G016 - Photos PSSL