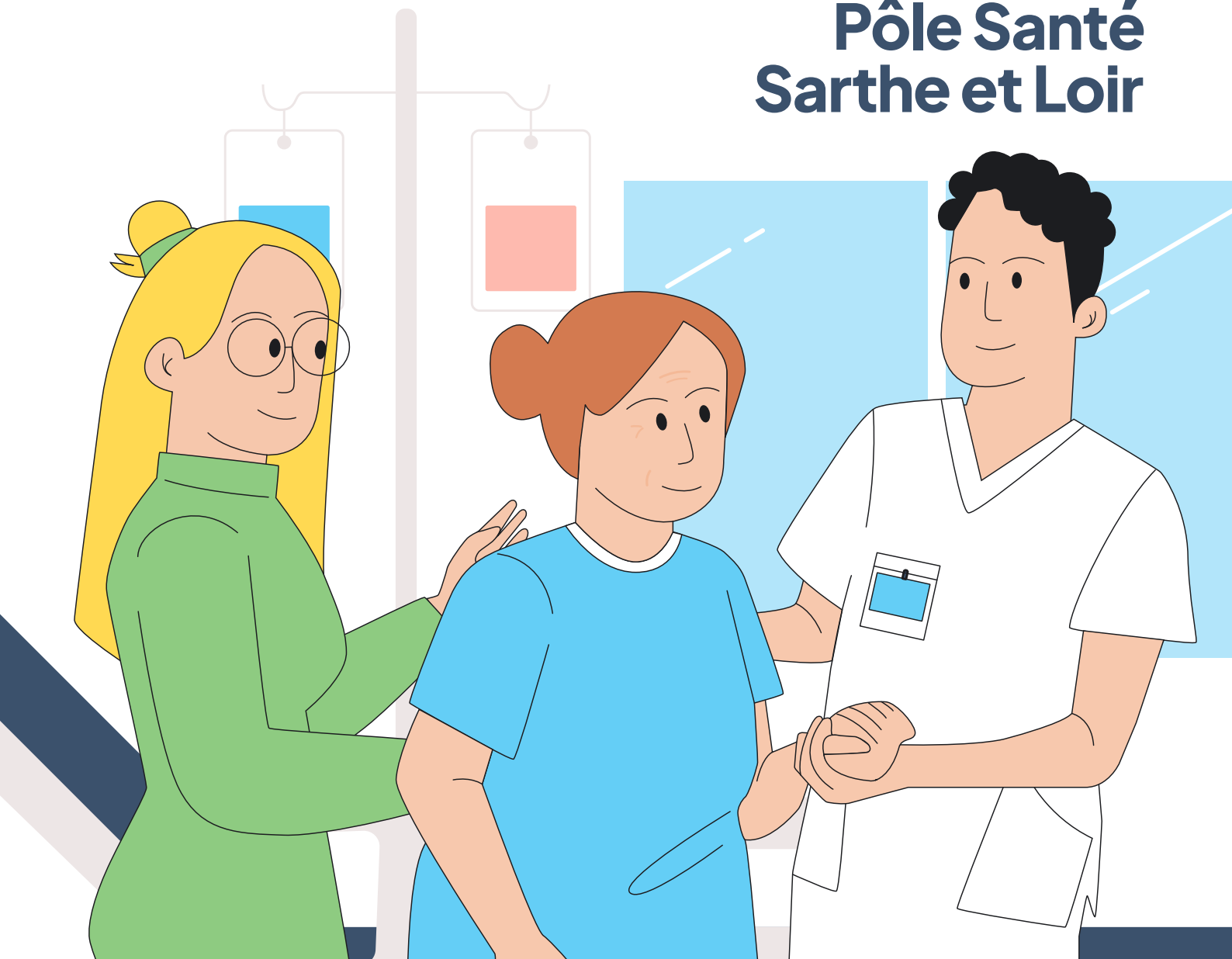




Pôle Santé Sarthe et Loir






Votre hospitalisation

Livret d'accueil des patients
et de leurs proches

Sommaire

↳ Découvrir notre hôpital.....	5
Au plus proche des Sarthois Hôpitaux de Sarthe Nos pôles et filières de soins Nos structures d'hébergement	
↳ Venir à l'hôpital	8
• Plans de l'hôpital	9
↳ Votre hospitalisation	11
• Préparer votre séjour.....	12
• Le jour de votre hospitalisation	13
Formalités administratives Traitement médical en cours et prothèses Argent et objets de valeur	
• Pendant votre séjour	14
Repas Traitements médicamenteux Prise en charge de la douleur Cafétéria, kiosque et boutique Téléphone, télévision et internet	
• Le jour de votre sortie	16
Récupérer vos objets de valeur Payer votre facture	

● À votre écoute	17
Vos interlocuteurs	
● Accompagnement et soutien	18
Service social et PASS	
Exercer son culte	
Associations et bénévolat	
Décès d'un proche	
 Vos droits et vos obligations	21
● Vos droits au cours des soins	22
Consentement pour les soins	
Enfants mineurs et majeurs protégés	
Personne de confiance	
Directives anticipées	
● Vos droits durant et après votre séjour	24
Accès au dossier médical	
Dons d'organes	
Dossier médical partagé (DMP)	
Droit à l'image et respect de la vie privée	
Protection des données personnelles	
● Obligations des patients et des familles	26
Respect de l'image et de l'intimité	
Respect des professionnels et des usagers	
Rendez-vous et visites	
Règles d'hygiène	
 Nos engagements	29
● Qualité et sécurité des soins	30
Indicateurs qualité	
Le Pôle Santé Sarthe et Loir certifié	
Identito-vigilance : vérifier votre identité pour votre sécurité	
Prévention et lutte contre les infections associées aux soins	
Lutte contre la douleur	
 Pour aller + loin	33



Découvrir notre hôpital



➔ ch-polesantesarthe-loir.fr >
Pôle Santé Sarthe et Loir > Notre établissement



⬅ flashez moi !



Au plus proche des Sarthois

Acteur majeur de la santé et de l'accès aux soins dans le Sud-Sarthe, le Pôle Santé Sarthe et Loir offre **une prise en charge complète en médecine, chirurgie et médico-social**. Nous accompagnons chaque patient à chaque étape de sa vie, en garantissant proximité et coordination des parcours de santé.

Notre établissement dispose d'un service d'accueil des urgences, de blocs opératoires pour la chirurgie conventionnelle et ambulatoire, d'un service de consultations externes, ainsi que d'un plateau technique d'imagerie médicale, d'un laboratoire d'analyses et de prélèvements biologiques et d'une pharmacie à usage intérieur (PUI).

Notre mission : former, soigner, prendre soin et accueillir ; des valeurs essentielles portées par nos équipes, médicales, soignantes, et par tous ceux qui concourent à votre prise en charge.

Le Pôle Santé Sarthe et Loir est aussi un des 8 établissements membres du groupement hospitalier de territoire de la Sarthe (72).

23 000

interventions chirurgicales par an

37 797

consultations par an

639

lits et places
dont 435 en médico-social

(Chiffres 2025)

Hôpitaux de Sarthe

Créée en 2019, élargie en 2025, la direction commune des Hôpitaux de Sarthe compte 6 établissements publics dont le Pôle Santé Sarthe et Loir.

Ce mode de coopération facilite la mise en place d'équipes et de compétences mutualisées, le déploiement de consultations avancées pour les patients sur les sites en proximité, et le maintien ou la reprise des activités médicales majeures pour la population du territoire.



Consultez la carte d'identité
des Hôpitaux de Sarthe
➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Hôpitaux de Sarthe

Nos pôles et filières de soins

Médecine polyvalente

Femme - Mère - Enfant

Urgences - USR - SMUR

Médecines spécialisées

Pharmacie

Chirurgie - Anesthésie

Gériatrie et soins de suite

Imagerie médicale

Laboratoire d'analyses médicales

Médecine générale



Les structures qui composent notre établissement

Notre établissement regroupe plusieurs structures dont : deux structures d'hébergement EHPAD, deux foyers d'accueil pour adultes en situation de handicap, ainsi que deux instituts de formation en soins infirmiers (IFSI) et aides-soignants (IFAS), répartis sur deux communes du sud Sarthe.

• EHPAD Marie de la Ferre

12 rue du Léard
72200 La Flèche



02 44 71 31 72

• Instituts de formation en soins infirmiers et aides-soignants

12 rue du petit Renard
72200 La Flèche



02 44 71 34 43

• EHPAD de la Martinière

La Martinière
72300 Sablé-sur-Sarthe



02 44 71 33 79

• Foyer de vie et foyer d'accueil médicalisé

1 Impasse Saint-Éloi
72300 Sablé-sur-Sarthe



02 44 71 32 79

Pour aller + loin

Retrouvez nos services de soins

ch-polesantesarthe.oir.fr
> Soins > Nos services de soins



ou

flashez moi!

Venir à l'hôpital



Accéder à l'hôpital

Pôle Santé Sarthe et Loir

La Chasse du point du jour - BP 10129 - 72205 Le Bailleul CEDEX



02 44 71 30 00

Parkings

L'ensemble des parkings visiteurs est gratuit.

Des places de stationnement pour personnes à mobilité réduite sont également disponibles à l'intérieur du site.

- Le **parking P1** est accessible depuis l'entrée principale, première à droite.
- Le **parking P2** est accessible depuis l'entrée principale, tout droit, puis première à droite.

Bus Aléop

La ligne de **bus 203** (Sablé-sur-Sarthe <> La Flèche) du service régional Aléop, assure la liaison vers l'hôpital, en passant par Vion et Louailles.

Réserver votre trajet



02 43 39 90 72

ou via l'application mobile *WOP M-ticket*.

Aléop PMR



02 43 39 90 72

Il est possible de demander un transport PMR sur réservation.

Pour aller + loin

Retrouvez toutes les solutions de déplacement

 ch-polesantesarthe-loir.fr
> Infos pratiques > Venir à l'hôpital




ou

flashez moi! 

Plans de l'hôpital

Rez de chaussée

Plan d'accès Pôle Santé Sarthe et Loir
Mise à jour janvier 2026

 Accueil, information
du public et facturation

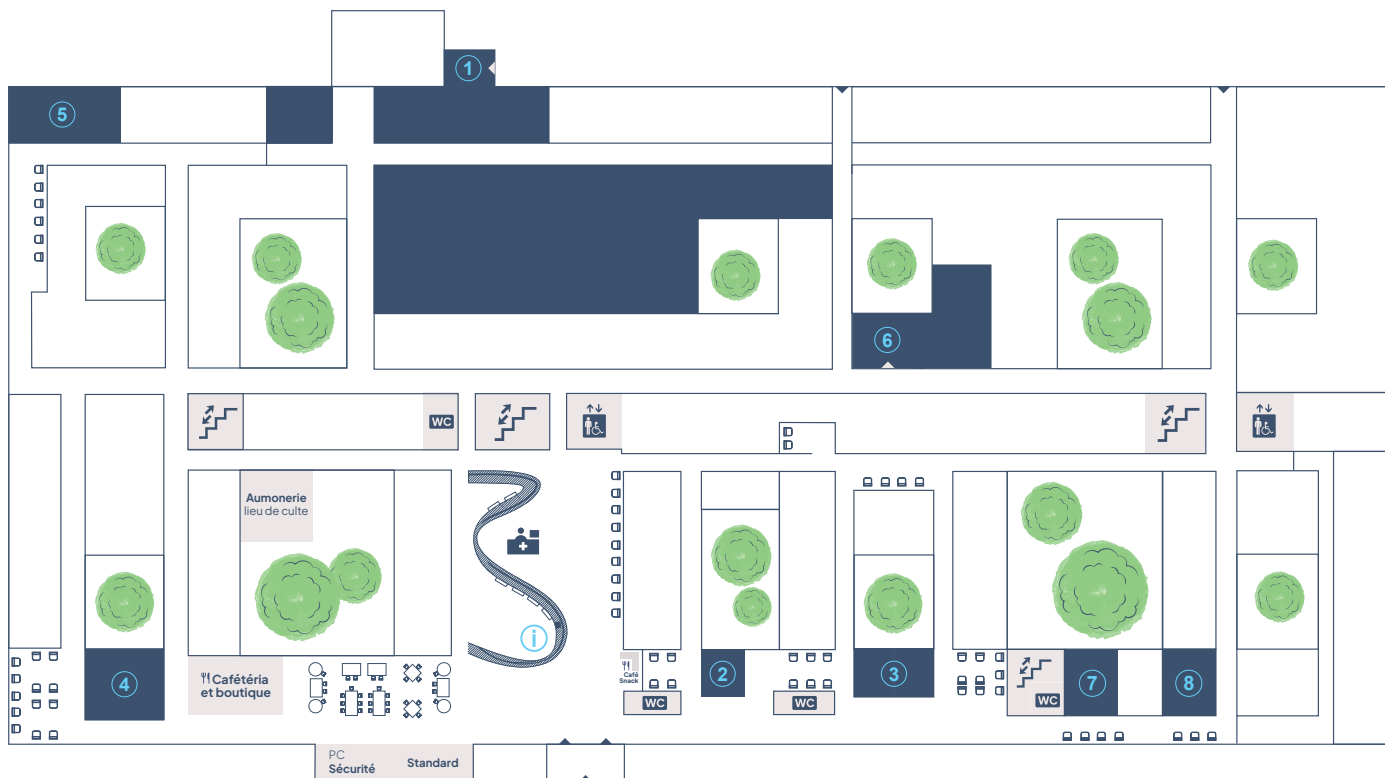
 bureaux des admissions

 salles d'attentes

 WC sanitaires  escaliers

 Portes

 ascenseurs



1 Urgences - accueil

PLATEAU DE CONSULTATIONS EXTERNES

2 Médecine

- Cardiologie
- Dermatology
- Diabétologie - endocrinologie
- Diététique
- Gastroentérologie
- Hématologie
- Néphrologie
- Neurologie
- Pneumologie - oncologie
- Rhumatologie

3 Chirurgie-Anesthésie

- Anesthésie
- Chirurgie générale, viscérale, digestive
- Hépatogastroentérologie
- Ophtalmologie
- ORL | Chirurgie cervico-faciale
- Orthopédie

4 Imagerie médicale

- Radiologie | Scanner | IRM
- Échographie | Écho-doppler
- Mammographie

5 Maine Image Santé (MIS)

6 Laboratoire d'analyses médicales

7 Salle de préparation à la naissance

8 Centre de consultation de proximité (CCP)

Pour aller + loin 

Retrouvez l'ensemble
des plans de l'hôpital

 ch-polesantesartheLoir.fr
> Infos pratiques > Venir à l'hôpital





flashez moi ! 



Votre hospitalisation



➔ ch-polesantesartheoir.fr
> Soins > Hospitalisation



➔ flashez moi !

Préparer votre séjour



Les démarches suivantes peuvent être anticipées avant votre hospitalisation :

Demander une chambre particulière

Lors de votre admission en hospitalisation, vous pouvez demander à séjourner en chambre individuelle, sous réserve de disponibilité. Cette prestation n'est **pas prise en charge par l'Assurance Maladie**, mais votre mutuelle peut prendre en charge tout ou partie de ce coût.

Désigner une personne de confiance

Avant votre séjour, il vous est recommandé de **désigner par écrit** une personne de confiance. Vous pouvez notamment le faire dans **monespacesanté.fr** Elle pourra vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux ou vous aider à prendre des décisions.

➔ **Retrouvez plus de détail en p.23**

Rédiger vos directives anticipées

Les directives anticipées servent à préciser **vos souhaits pour la fin de vie**, dans le cas où vous ne seriez pas en mesure de vous exprimer. Elles permettront au médecin de connaître vos volontés concernant les conditions de limitation ou d'arrêt éventuels de traitement. Pour que ces directives anticipées soient prises en compte, il est important de communiquer leur existence à vos proches ou directement à votre médecin. ➔ **Retrouvez plus de détail en p.23**

Pour aller + loin ▾

Les formulaires et plus d'informations sur :

➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Soins > Droits et devoirs
> Connaître vos droits



flashez moi ! ⬆

Le jour de votre hospitalisation

Formalités administratives

Présentez-vous directement au bureau des admissions avec :

- une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, etc) ou un **livret de famille et une pièce d'identité du parent** pour un patient mineur
- votre **carte vitale** ou **carte européenne d'assurance maladie** et votre **attestation de droits** ou **attestation d'assurance privée**
- votre **carte de mutuelle**, l'**accord de prise en charge**, l'**attestation Complémentaire santé solidaire** (ex-CMU) l'**attestation d'Aide médicale de l'État** (AME) ou votre **attestation d'affection longue durée** (ALD)

 **Pensez à signaler tout changement d'état civil ou de coordonnées.**

À savoir

Pensez à apporter également :

- Ordonnances complètes (ou photocopies) de vos traitements en cours
- Votre carte de groupe sanguin
- Les documents médicaux récents, si besoin

Traitement médical en cours et prothèse

Pour votre sécurité, vous ne devez conserver et ne prendre aucun médicament personnel au cours de votre hospitalisation. Merci d'apporter la ou les dernières ordonnances complètes (ou photocopies).

Vous portez une prothèse auditive ou dentaire ?
Veuillez en **informer le personnel soignant** du service.

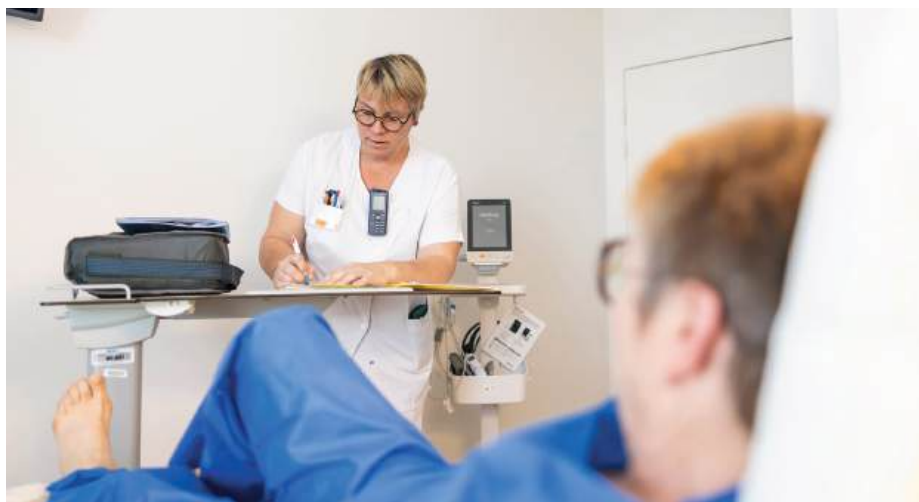
Nous vous recommandons d'apporter une boîte identifiée à votre nom pour conserver vos **prothèses auditives ou dentaires**. Sans cette précaution, le Pôle Santé Sarthe et Loir déclinera toute responsabilité en cas de bris ou de vol.

Argent, objets de valeur

Nous vous conseillons de ne pas conserver sur vous des objets de valeur. Nous vous demanderons si l'un de vos proches peut récupérer vos objets de valeur pour les mettre en sécurité.

Si cela n'est pas possible, vous aurez la possibilité de **faire un dépôt auprès du bureau des admissions**, qui sera sécurisé au sein de l'hôpital pendant 30 jours, avant d'être transféré à la trésorerie hospitalière départementale. ➔ **Retrouvez plus de détail en p.16**

Pendant votre séjour



Repas

Les menus sont établis en collaboration entre la diététicienne et le service restauration. À votre arrivée, **signalez la présence ou non d'allergies alimentaires**.

Les horaires des repas peuvent varier selon le service :

- **Petit-déjeuner**, à partir de 7h30
- **Déjeuner**, à partir de 11h45
- **Dîner**, à partir de 18h30

Un repas peut être proposé à vos accompagnants.

La demande de repas doit être faite à l'équipe du service. Le règlement s'effectuera au bureau de la facturation, au rez-de-chaussée.

Traitements médicamenteux

Les médicaments que vous prenez au cours de votre hospitalisation sont **prescrits par le médecin qui vous prend en charge**.

Les prescriptions médicales sont analysées par notre pharmacien hospitalier, en lien avec votre dossier médical, et pourront faire l'objet de proposition d'évolution pour éviter toute contre-indication ou interaction.

Prise en charge de la douleur

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur durant votre hospitalisation et à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet.

Dès votre arrivée dans le service d'hospitalisation, **nos professionnels vont mesurer l'intensité de votre douleur** et la noter dans votre dossier médical pour permettre le suivi et une prise en charge adaptée.

Pour aller + loin

Charte de la personne hospitalisée

Elle recense les droits des patients accueillis dans les établissements de santé.

➔ **Consultez la charte p.34**

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

Votre enfant dispose de droits s'il doit être soigné à l'hôpital.

➔ **Consultez la charte p.35**

Charte de la bientraitance

Elle promeut une prise en charge attentive aux besoins individuels, axée sur la bienveillance, le respect et la valorisation des personnes, quel que soit leur état de santé.

➔ **Consultez la charte p.36**



Cafétérias, kiosque, boutique

Une cafétéria est à votre disposition au sein de notre hôpital.

Elle propose un service de restauration rapide comprenant des viennoiseries, des sandwiches, des plats, des salades, des boissons, des desserts et des confiseries.

Vous y trouverez également un kiosque avec des journaux et des revues ainsi qu'une boutique avec des produits d'hygiène et des cadeaux pour vos proches hospitalisés.

Téléphone, télévision, internet

Pendant la durée de votre séjour, vous pouvez disposer d'un abonnement à la télévision, ainsi que d'une ligne téléphonique vous permettant de recevoir gratuitement les appels de vos proches.

La mise en service de la télévision, des communications téléphoniques vers l'extérieur et d'internet sont des services payants.

• **Pour activer la télévision, composer le 3032** depuis le téléphone à disposition dans votre chambre ou rendez-vous au bureau d'accueil de la Cafétéria dans le hall d'entrée de l'hôpital.

• **Pour activer la ligne téléphonique, composer le 3022** depuis le téléphone à disposition dans votre chambre ou rendez-vous au standard dans le hall d'entrée de l'hôpital.

En dehors de ces horaires, **contactez le serveur vocal interactif au 2496** dont les modalités d'accès sont affichées dans votre chambre.

Du lundi au
samedi : 10h à 19h

Le samedi : 10h à 17h

Fermé les dimanches
et jours fériés

Le jour de votre sortie

Le médecin responsable de votre hospitalisation décide de votre sortie.

Avant de quitter l'hôpital, vous devez vous présenter obligatoirement au bureau des admissions afin d'effectuer les formalités administratives de sortie.

Plusieurs documents vous seront remis avant de quitter l'hôpital :

- Un bulletin de situation
- Une ordonnance, un arrêt de travail si nécessaire
- Des documents médicaux personnels

Si vous voulez sortir contre avis médical, vous serez informé des risques encourus et devrez signer une décharge de responsabilité.

Récupérer vos objets de valeur

Assurez-vous de ne laisser aucun objet personnel dans votre chambre avant votre départ. **Si vous avez déposé des objets de valeur**, pensez à le préciser au moment de votre sortie afin de les récupérer auprès de :

- **bureau des admissions (pour les séjours de moins de 30 jours)**
hall d'entrée de l'hôpital, de 8h30 à 17h30



- **la trésorerie du CH Le Mans (pour les séjours de plus de 30 jours)**
194, avenue Rubillard, BP 21072, 72001 Le Mans Cedex 1



Payer votre facture

Frais d'hospitalisation : ils englobent les coûts du séjour, incluant les soins eux-mêmes, l'hébergement, et les services proposés aux patients. Ils varient selon le service dans lequel le patient est hospitalisé et selon la durée de son séjour.

Payer votre facture : si vous ne présentez pas de carte mutuelle lors de votre admission, la facture vous sera adressée à votre domicile.

Vous pouvez effectuer votre règlement :

- **sur internet** via le service de paiement en ligne de l'Etat **Payfip**
- **en espèces** et par carte bancaire au bureau des admissions.
- **à la trésorerie hospitalière** départementale
192 avenue Rubillard BP 21072 - 72001 Le Mans Cedex 1

Toutes les références nécessaires au paiement seront indiquées sur votre facture.

À savoir

Lors du retrait, veuillez vous présenter avec **votre pièce d'identité et le reçu remis lors du dépôt**. Un proche peut effectuer le retrait à votre place s'il présente une procuration, ainsi que les deux pièces d'identités.

Pour aller + loin

Retrouvez les tarifs hospitaliers, réglez votre facture sur notre site.

➔ **ch-polesantesartheloir.fr**
> Soins > Infos pratiques
> Tarifs et facture



flashez moi! ↑

À votre écoute

Vos interlocuteurs

Le service relations usagers et droits des patients

Vous avez la possibilité de faire part de votre témoignage sur votre prise en charge au sein de notre établissement. Vous pouvez signaler tout dysfonctionnement, événement défavorable ayant eu une conséquence sur votre prise en charge.

Pour cela, vous pouvez déclarer un événement indésirable associé aux soins (EIAS) :

- via la *plateforme de signalement des événements sanitaires indésirables* du Ministère de la santé (sante.gouv.fr)
- en demandant le **formulaire papier dédié auprès des services de soins**
- en contactant le **service Qualité et relation patients**



Si vous souhaitez transmettre un **remerciement** ou **faire une réclamation**, vous pouvez contacter la personne chargée de la relation usagers. **Une rencontre peut être organisée sur rendez-vous.**



Les représentants des usagers

Issus d'associations agréées, indépendants de l'hôpital et désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), les représentants des usagers portent la parole des patients, font valoir leurs droits et contribuent à améliorer l'accueil et la prise en charge des patients.

La commission des usagers

Elle veille au respect de vos droits et vous aide dans vos démarches. Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leur famille. Elle est composée de représentants des usagers désignés par l'ARS et de médiateurs médicaux et paramédicaux, tenus par le secret médical.

Les médiateurs

Il vous est possible de demander l'assistance d'un médiateur, qui sera à votre disposition pour restaurer un lien fragilisé entre vous et le professionnel de santé ou son équipe.

Cette rencontre a pour finalité de **garantir les bonnes conditions d'un dialogue**. Elle est assurée dans le processus de traitement des réclamations. Le patient ou son ayant-droit peut se faire accompagner d'un représentant des usagers, membre de la commission des usagers.



À savoir

Questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse !

À la suite de votre hospitalisation, vous recevrez un e-mail vous invitant à compléter un questionnaire de satisfaction sécurisé, nommé e-Satis.

C'est un dispositif national qui mesure en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.

Pour aller + loin

Consultez les listes des représentants des usagers (RU) et de la commission des usagers (CDU) sur :

➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Soins > À votre écoute



flashez moi !

Accompagnement et soutien

Service social et PASS

Le service social aide les patients et les familles en difficulté à retrouver leur autonomie et faciliter leur insertion. Il est composé de plusieurs assistantes sociales qui informent, orientent les patients et leurs proches. Elles assurent un relai avec les institutions extérieures à l'hôpital, les services sociaux et médico-sociaux sur l'ensemble du territoire.

 **02 44 71 30 31**

du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h
Le service social se situe au 2^e étage.

Le dispositif de permanence d'accès aux soins de santé (PASS) facilite l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et accompagne les bénéficiaires dans leurs démarches pour l'ouverture de leurs droits sociaux.

 **02 44 71 31 17**

du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h
La PASS se situe au rez-de-chaussée.

Exercer son culte

Notre hôpital permet à chacun, dans la mesure du possible et dans la limite du soin, de pratiquer sa religion et en suivre les préceptes s'il le souhaite, sans désorganiser le service. Les aumôniers assistent les patients qui en font la demande, par eux-mêmes, par l'intermédiaire de leur famille ou du service dans lequel ils sont hospitalisés.

Culte catholique : possibilité de se recueillir au sein de la chapelle, tous les jours (sauf directives sanitaires ou sécuritaires de l'hôpital). Passage de l'équipe dans les services le dimanche matin pour porter la communion, **à votre demande**.

Permanences d'accueil et d'écoute, visites dans les chambres :
du mardi au vendredi, de 14h00 à 17h30

 **02 44 71 31 15**  **aumonerie@pole-pssl.fr**

En cas d'urgences contacter le standard au 02 44 71 30 00
(Permanence 24h/24 - 7j/7)

Autres cultes : l'équipe de l'aumônerie peut vous mettre en relation, sur une simple demande de votre part. Elle ne peut être tenue responsable de leur disponibilité.



À savoir

Interprétariat

Le Pôle Santé Sarthe et Loir peut mettre à disposition des interprètes afin de faciliter la communication dans certaines langues étrangères.

Ils peuvent intervenir pour vous aider à décrire vos symptômes et vous expliquer le déroulement de votre prise en charge.

Pour aller + loin

La charte de la laïcité

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent **exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public** et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Il est interdit de faire du prosélytisme ou de se prévaloir de ses croyances pour s'affranchir des règles communes.

 **Pour en savoir plus consultez la p.38**



Les associations

Faciliter les parcours des patients, associer et accompagner leurs proches, insuffler de la convivialité à la vie hospitalière : le monde associatif s'est emparé de ces missions et a su trouver sa place au sein de nos établissements. Elles apportent à nos patients, résidents et usagers un appui et une écoute précieuse.

Aujourd'hui, plus d'une **dizaine d'associations** qui ont signé une convention avec notre établissement et exercent dans ses murs **au service des patients pour proposer conseils, divertissements et soutien pour leurs démarches.**

Les bénévoles

Être bénévole au sein d'un établissement de santé, c'est **offrir de son temps et de son énergie pour améliorer le quotidien des patients et des résidents.** Cela implique un engagement régulier, une écoute attentive et une capacité à apporter une présence réconfortante, tout en respectant les valeurs et les règles de l'établissement.

Les bénévoles doivent être prêts à **travailler en collaboration avec les équipes soignantes** et à **s'adapter aux besoins spécifiques** de chaque personne accompagnée.

Vous souhaitez devenir bénévole ?

Contactez la direction de la qualité et relation patients



Pour aller + loin ▾

Retrouvez la liste des associations

➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Soins > Accompagnement et soutien > Associations et bénévolat

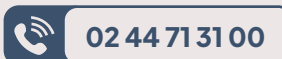


flashez moi! ⬆

Décès d'un proche

La chambre mortuaire accueille les corps des personnes décédées à l'hôpital. Elle permet aux proches de se recueillir et de disposer du temps nécessaire à l'organisation des obsèques.

Les visites sont possibles du lundi au dimanche, sur rendez-vous pendant les heures d'ouvertures, et sont limitées à 30 minutes.



Du lundi au vendredi :
de 8h à 12h30
et de 13h30 à 16h30

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



Vos droits et vos obligations



➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Soins > Droits et devoirs

ou

➔ flashez moi !

Vos droits au cours des soins



Consentement aux soins

Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Vous pouvez solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin du service en vous adressant à l'équipe de l'unité d'hospitalisation. La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Pour aller + loin ▾

La charte Romain Jacob

Elle permet l'**accès aux soins des personnes en situation de handicap** en France.

Les signataires s'engagent à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale.

➔ **Pour en savoir plus consulter la p.38**

Enfants mineurs et majeurs protégés

Le consentement exprès et écrit pour les soins et interventions chirurgicales sur des enfants mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où une personne mineure s'oppose expressément à la consultation des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, elle doit se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

Dans certains cas (maladie, handicap, etc.), **l'altération de l'état de santé d'un patient peut nécessiter une mesure de protection juridique.** Dans le cas où il est impossible de faire assurer la tutelle par un proche, le juge peut confier la gestion des biens du majeur au gérant des tutelles intervenant pour les patients de l'hôpital ou à un organisme de tutelle agréé par l'État.

Le médecin peut se dispenser du consentement du responsable légal, lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure ou d'un majeur protégé.



Personne de confiance

Lors de votre séjour, il vous est recommandé de désigner par écrit une **personne de confiance**. Elle pourra **vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux ou vous aider à prendre des décisions**.

Elle est consultée pour engager des investigations ou interventions médicales, quand vous ne pouvez pas manifester votre volonté.

La personne de confiance ne prend pas de décision médicale.

Un formulaire pour désigner votre personne de confiance vous sera remis par nos professionnels.

Vous pourrez également désigner une **personne à prévenir en cas de besoin d'ordre organisationnel ou administratif**. La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.

Important ▾

Téléchargez l'ensemble des formulaires concernant votre parcours de soins sur

➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Soins > Droits et devoirs
> Connaître vos droits



flashez moi! ➔

Directives anticipées

Article L. 1111-11 du code de la santé publique

Toute personne majeure et en capacité d'exprimer une volonté « libre et éclairée » peut rédiger des directives anticipées. Ces directives indiquent ses **souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement**. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Pour que ces directives soient prises en compte, il est important de communiquer leur existence à vos proches ou votre médecin.

Signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Un formulaire pour vous aider à rédiger vos directives anticipées vous sera remis par nos professionnels.

Les directives anticipées peuvent être annulées, renouvelées ou modifiées à tout moment.

Vos droits durant et après votre séjour

Accès au dossier médical

Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique

**Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement.
Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.**

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en effectuant la demande auprès du **département des informations médicales (DIM)**

 02 44 71 31 32  dossiermedical@pole-pssl.fr

du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30

Dons d'organes

Nous sommes tous présumés donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé notre refus.

Il n'est donc pas nécessaire d'indiquer votre souhait d'être donneur.
En revanche, si vous ne souhaitez pas faire don de vos organes ou tissus, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus.

Si vous n'êtes pas inscrit sur le registre, les équipes médicales se tourneront vers vos proches. Alors, **il est essentiel d'en parler !**

Le don d'organes est un acte de solidarité gratuit.

Pour aller + loin 

Téléchargez le
formulaire d'accès à
votre dossier médical

➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Soins > Infos pratiques
> Dossier médical



flashez moi ! 

Dossier médical partagé (DMP) dans mon espace santé

Il s'agit du dossier médical de chaque patient, partagé entre les professionnels de santé consultés, en ville comme à l'hôpital. Le dossier médical partagé **simplifie et sécurise la mise en ligne des informations médicales des patients et favorise la coordination, la qualité et la continuité des soins** entre tous les professionnels de santé.

Cet outil permet aux professionnels de santé de disposer de la bonne information vous concernant, au bon moment, où que vous soyez. Ils ont ainsi accès à tous les éléments pour vous assurer la meilleure prise en charge médicale.

Si vous ne souhaitez pas que nous alimentions votre DMP durant votre hospitalisation, signalez-le aux professionnels de santé.



Droit à l'image et respect de la vie privée

L'hôpital est un lieu de nature spécifique, **la réalisation d'un reportage y est soumise à autorisation préalable de la part de la direction** (article 46 du décret du 14 janvier 1974). La Direction de la Communication est la seule apte à autoriser un média à exercer son activité dans l'enceinte de l'établissement. Pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, l'accord écrit du représentant légal doit être donné.

Les images réalisées restent sous l'entière responsabilité des journalistes. L'hôpital ne saurait en aucune manière être appelé en garantie en cas de litige consécutif à une autorisation.

Rapprochez-vous du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation si vous êtes sollicité(e).

Protection des données personnelles

Vous avez le droit de demander l'accès à vos données, leur rectification, leur limitation ou leur suppression. Vous pouvez également exprimer vos souhaits concernant leur conservation, leur effacement ou leur communication après votre décès. Si le traitement est fondé sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment.

Ces demandes peuvent être adressées par courrier à l'hôpital ou au professionnel de santé en charge de votre dossier.

En revanche, **les établissements de santé ont l'obligation de collecter, conserver et traiter les données à caractère personnel des patients qu'ils prennent en charge.** Par conséquent, il n'est pas possible de s'opposer à ce traitement, de demander l'effacement de ces données ou leur portabilité dans le cadre de la constitution du dossier médical.

En cas de difficulté, **vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO)** à l'adresse suivante : dpo@pole-pssl.fr.

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la CNIL via son site internet : www.cnil.fr.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (articles 34, 36 et 38 à 43), modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.



À savoir ▾

Droits civiques

Vous avez la possibilité de voter par procuration au sein du Pôle Santé Sarthe et Loir, si vous ne pouvez pas vous déplacer le jour du scrutin.

Une demande doit être effectuée auprès du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation pour chaque procuration demandée auprès d'un officier de police judiciaire.

Obligations

des patients et des familles

En tant que patient ou visiteur, vous devez suivre les règles en vigueur dans l'établissement. Vous êtes tenu de respecter les professionnels de santé ainsi que toute personne présente dans l'hôpital.

Respect de l'image de chacun et de l'intimité des patients



Interdiction de filmer ou photographier



Interdiction de diffuser

Il est interdit de filmer ou photographier les usagers, les patients, les visiteurs, les professionnels de l'hôpital et tout autre personne circulant dans l'enceinte de l'établissement. Nous vous rappelons qu'il est également interdit de diffuser sur les réseaux sociaux toute image ou vidéo permettant de reconnaître le Pôle Santé Sarthe et Loir, les professionnels de santé, les patients, les usagers ou les visiteurs.

En cas de non-respect de ces consignes, des poursuites pénales pourraient être engagées.

Merci de respecter l'ensemble des professionnels et des usagers de notre hôpital.



Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre de nos équipes feront systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte conformément aux dispositions du code pénal.

Rendez-vous et visites

Les rendez-vous :

Merci de respecter la date et l'horaire de votre consultation, de votre examen ou de votre hospitalisation.

Nous vous conseillons de vous présenter **20 minutes avant l'heure indiquée sur votre convocation pour effectuer les formalités administratives.**



Respect
de votre date
de rendez-vous



Respect
de votre heure
de rendez-vous

Les visites :

Les visites sont à privilégier entre 13h et 20h, dans les chambres ou les salons des familles disponibles au sein des unités. En dehors de ces horaires, elles restent possibles sous réserve de l'accord d'un professionnel de l'unité.

Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale. En raison d'une crise sanitaire, la restriction des visites peut aussi s'instaurer.

En aucun cas, les visites doivent fatiguer ou gêner les autres patients. Les jeunes visiteurs sont donc déconseillés afin de préserver le calme et limiter les transmissions de maladies.



Règles d'hygiène

Tout usager de l'hôpital doit respecter les consignes d'hygiène.

En période épidémique ou si vous présentez des symptômes (fièvre, toux, etc.), il est recommandé de reporter votre visite ou, à minima, de **porter un masque à usager médical** et de vous **désinfecter les mains avec une solution hydroalcoolique** dès votre arrivée à l'hôpital et dans la chambre de votre proche.

Les animaux de compagnie sont interdits au sein de l'établissement.

Les plantes en pot sont interdites. Les fleurs coupées ne sont tolérées que dans certains services et doivent être placées à distance du patient.



Important

Vous n'êtes plus disponible ?

Merci d'annuler ou reporter votre rendez-vous de consultation.

Important

Les bons gestes d'hygiène

- Solution hydroalcoolique



- Port du masque



- Animaux de compagnie interdits



- Plantes en pots interdites





Nos engagements



➔ ch-polesantesartheoir.fr
> Pôle Santé Sarthe et Loir
> Nos engagements

ou

➔ flashez moi !

Qualité et sécurité des soins

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue, dans le but de sécuriser les prises en charge tout au long du processus de soins.



Indicateurs qualité

Chaque établissement de santé a pour obligation de communiquer auprès des usagers les résultats des indicateurs répartis en plusieurs familles :

- Les indicateurs relatifs à la **prévention et à la lutte contre les infections liées aux soins**.
- Les indicateurs transversaux, relatifs à la **prise en charge globale** au Pôle Santé Sarthe et Loir.
- Les indicateurs « pratique clinique », relatifs aux **pratiques cliniques propres** à une prise en charge spécifique.

Le site internet *Qualiscope* (mis en place par le Ministère de la Santé), a vocation à recenser les résultats bruts de ces indicateurs.

Pour aller + loin ▾

Consultez les indicateurs qualité et le rapport de la Haute Autorité de Santé (HAS)

➔ ch-polesantesarthe-loir.fr
> Pôle Santé Sarthe et Loir > Nos engagements > Qualité et sécurité des soins



ou flashez moi! ⬆

Le Pôle Santé Sarthe et Loir certifié

La qualité des soins de l'établissement a été confirmée, en février 2025, par la Haute autorité de santé (HAS).

La certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels (des pairs) mandatés par la Haute autorité de santé.



Vérifier votre identité pour votre sécurité : « le bon soin au bon patient »

Nous avons mis en place une **politique de vérification de votre identité** tout au long de votre parcours de soins :

- demande systématique d'une **pièce d'identité à votre admission**. Elle sera scannée avec votre consentement, pour alimenter votre dossier médical partagé (DMP).
- mise en place d'un **bracelet d'identification**, posé dans l'unité de soins,
- **vérification systématique de votre identité** avant de réaliser tout acte de soins, examen, repas, transport...

Nous mettons en œuvre des mesures pour fiabiliser l'identification du patient, dans le but de sécuriser chaque soin et chaque étape de sa prise en charge.



Prévention et lutte contre les infections associées aux soins

Notre priorité est la prévention des infections associées aux soins évitables. C'est une préoccupation permanente et collective pour les professionnels. **Vous pouvez contribuer à cette démarche en signalant à l'équipe tout événement anormal.**

Un **comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)**, composé de professionnels et de représentants des usagers, élabore un programme pluriannuel de lutte contre les infections liées aux soins, dont la mise en œuvre est coordonnée en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH).

➔ [Retrouvez les règles d'hygiène en p.27](#)

Lutte contre la douleur

Nous nous engageons à soulager la douleur de nos patients.

Un **comité de lutte contre la douleur (CLUD)** travaille en concertation avec les médecins, pharmaciens et soignants pour mettre à disposition de l'ensemble des professionnels les protocoles et bonnes pratiques. Un représentant des usagers est également membre du comité.

Pour aller + loin ▾

Consultez notre page
« **Prise en charge de la douleur** »

➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Soins > Mieux vivre votre pathologie > Prise en charge de la douleur



ou flashez moi! ⬆



Pour aller + loin



➔ ch-polesantesartheloir.fr
> Soins > Droits et devoirs
> Connaître vos droits

ou

➔ flashez moi !

Charte de la personne hospitalisée



Principes généraux

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.

Charte européenne de l'enfant hospitalisé



1.

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2.

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3.

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie et les soins**, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5.

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6.

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7.

L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



8.

L'équipe soignante doit être formée à **répondre aux besoins psychologiques et émotionnels** des enfants et de leur famille.

9.

L'équipe soignante doit être organisée de façon à **assurer une continuité dans les soins** donnés à chaque enfant.

10.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte de bientraitance



1.

Écoute et discernement

Nous adoptons en toutes circonstances une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

2.

Information claire

Nous veillons à donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

3.

Liberté de choix

Nous garantissons à l'utilisateur d'être coauteur de son projet de vie et/ou de soins, en tenant compte de sa liberté de choix et de décision.

4.

Intégrité et Dignité

Nous mettons tout en œuvre pour préserver l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

5.

Confidentialité

Nous assurons la stricte confidentialité de toutes les informations relatives à l'utilisateur.

6.

Lutte contre la douleur

Nous agissons activement contre la douleur aiguë et/ou chronique, qu'elle soit physique ou morale.

7.

Fin de vie accompagnée

Nous accompagnons avec bienveillance la personne et ses proches dans les moments de fin de vie.



8.

Qualité de vie

Nous recherchons en permanence l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène et de transport.

9.

Soins de qualité

Nous garantissons une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

10.

Évaluation continue

Nous évaluons et prenons en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage pour améliorer continuellement nos services.

Charte Romain Jacob



1. Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
2. Valoriser l'accompagnement
3. Exprimer les besoins
4. Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
5. Construire une culture professionnelle commune
6. Coordonner le parcours de santé
7. Organiser l'accès aux soins et à la prévention
8. Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
9. Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
10. Améliorer la réponse aux urgences médicales
11. Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication
12. Mettre en œuvre et évaluer la présente charte

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



1. Choix de vie
2. Cadre de vie
3. Vie sociale et culturelle
4. Présence et rôle des proches
5. Patrimoine et revenus
6. Valorisation de l'activité
7. Liberté d'expression et liberté de conscience
8. Préservation de l'autonomie
9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps
10. Qualification des intervenants
11. Respect de la fin de vie
12. La recherche : une priorité et un devoir
13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
14. L'information

La Charte de la laïcité dans les services publics



1.

La République est laïque

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous** les citoyens sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

2.

Les agents du service public

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a **un devoir de stricte neutralité** dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à

l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

3.

Les usagers du service public

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

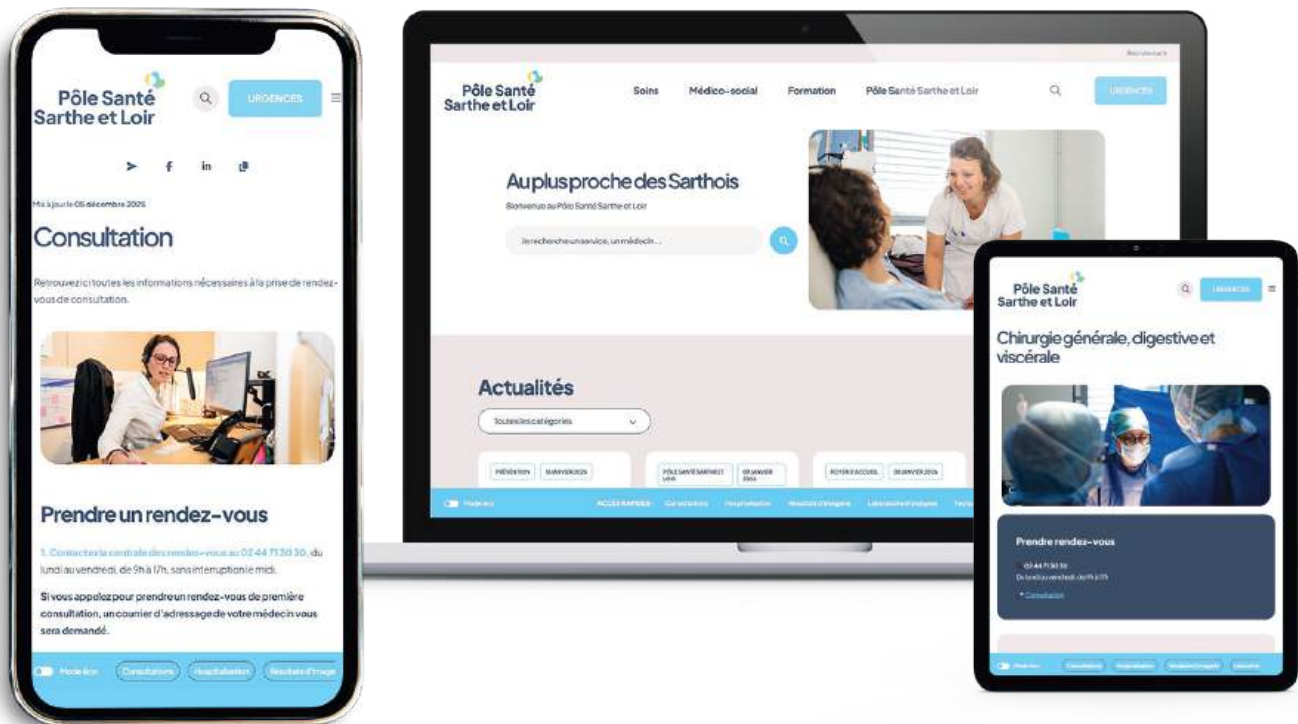
Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

À ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissement médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Toutes les infos pour faciliter votre séjour sur notre site web



Suivez-nous  

ch-polesantesarthe.fr

Pôle Santé Sarthe et Loir

La chasse du point du jour
72205 Le Bailleul

02 44 71 30 00


**Pôle Santé
Sarthe et Loir**


**Hôpitaux
de Sarthe**

Établissements membres de la direction commune
CH Le Mans | Pôle Santé Sarthe et Loir | CH La Ferté-Bernard |
CH Saint-Calais | CH Montval-sur-Loir | CH Le Lude

