
Livret **D'ACCUEIL** du **PATIENT**



PrendreSoinDeVous



#PrendreSoinDeVous

Bienvenue au Centre Hospitalier du Mans

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de faire confiance à notre hôpital et nous vous en remercions.

Soyez assuré(e) que toutes les équipes du Centre Hospitalier du Mans sont mobilisées pour mettre en œuvre les soins de qualité que requiert votre état de santé.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous guider et faciliter vos démarches.

Nous souhaitons porter à votre connaissance les informations utiles sur les conditions de votre séjour ainsi que sur vos droits en tant qu'utilisateur d'un établissement de santé public. Cette démarche s'inscrit dans une volonté sincère d'établir avec chaque patient le lien et la confiance nécessaires pour un réel partenariat entre vous et les professionnels de l'hôpital.

Vos remarques et suggestions sont précieuses pour nous permettre de nous améliorer en prenant en compte vos avis et vos attentes. N'hésitez pas à nous en faire part.

La direction, les médecins et tous les personnels vous remercient d'avoir choisi le Centre Hospitalier du Mans et vous souhaitent un prompt rétablissement.

En complément de ce livret, vous pouvez retrouver toutes les informations sur l'hôpital du Mans sur le site internet www.ch-lemans.fr

Sommaire

1

Le Centre Hospitalier du Mans



Présentation	p. 8
Venir au CHM	p. 11
Accueil personnalisé	p. 12
Détails des bâtiments	p. 14

2

Premiers contacts



Comment remplir les formalités administratives ?	p. 26
--------------------------------------------------	-------

3

Votre séjour



Préparer votre séjour	p. 30
Pour vous soigner et vous accompagner	p. 31
Votre famille et vos proches	p. 34
Les services dédiés à votre confort	p. 36
Bien vivre ensemble	p. 39

4

Votre sortie



Le jour de votre sortie	p. 42
Les frais d'hospitalisation	p. 43
Modalités de paiement des frais hospitaliers	p. 44

5

La qualité de votre prise en charge



Vérifier votre identité pour votre sécurité	p. 48
Protéger les données personnelles	p. 49
Qualité et sécurité des soins	p. 51
Lutter contre la douleur	p. 52
Prévenir et combattre les infections	p. 54
Recueillir votre satisfaction	p. 56

6

Connaître vos droits



Charte de la personne hospitalisée	p. 60
L'Aumônerie	p. 62
Charte de la laïcité	p. 63
Pour vous exprimer	p. 64
La commission des usagers	p. 65
Les représentants des usagers	p. 66
Accès au dossier médical	p. 67
Accès aux soins et au consentement	p. 68
La personne de confiance	p. 69
Les directives anticipées	p. 70
Participer à une recherche clinique	p. 71
Dons d'organes et de tissus	p. 72
Droits civiques	p. 73
Chambre mortuaire	p. 74
Droits à l'image	p. 75

7

Le fonds de dotation



Pourquoi nous soutenir ? Le mécénat	p. 78
La culture	p. 79
La médiathèque, un espace de lecture et de détente	p. 80



PrendreSoinDeVous

1

Le Centre Hospitalier du Mans



Présentation

Avec près de 4 500 professionnels, dont 450 médecins, le CH du Mans est à la fois un établissement de proximité et de référence. En collaboration avec les autres acteurs de santé, il répond aux besoins de la population du Mans métropole, mais aussi de la Sarthe et des départements limitrophes tels que l'Orne et la Mayenne, puisqu'il dessert un bassin de 565 000 habitants.

Le CH du Mans (CHM) compte **1 614 lits** et places, répartis sur 2 sites. Le site principal du Mans compte **1175 lits** et places. Le Centre de gériatrie Charles Drouet à Allonnes offre **439 lits**.

Le CH du Mans comporte un ensemble très complet de spécialités médicales et chirurgicales permettant de vous prendre en charge en consultation, en ambulatoire comme en hospitalisation complète :

Chirurgie : anesthésie, chirurgie générale, viscérale et digestive, chirurgie bariatrique (obésité), chirurgie reconstructrice et plastique, chirurgie endocrinienne et thyroïdienne, chirurgie maxillo-faciale, stomatologie et implantologie, chirurgie vasculaire, chirurgie thoracique, ophtalmologie, ORL et chirurgie cervico-faciale, orthopédie et traumatologie, chirurgie de la main – urologie – andrologie.

Médecine : cardiologie, cancérologie – oncologie – hématologie, dermatologie – vénérologie, diabétologie – endocrinologie, hémodialyse, hémophilie, hépatogastroentérologie, infectiologie – maladies infectieuses et tropicales, médecine polyvalente, médecine physique et de réadaptation, néphrologie, neurologie, explorations fonctionnelles du système nerveux (EFSN),

pneumologie – maladies respiratoires, centre de lutte anti tuberculeux, rhumatologie.

Des soins de support : soins palliatifs, service de rééducation, évaluation et traitement de la douleur chronique, addictologie, équipes de stomathérapeutes, diététiciennes et de service social.

Gynécologie Obstétrique et centre de sénologie (maladies et tumeurs du sein).

Pédiatrie et chirurgie pédiatrique : néonatalogie, médecine, chirurgie et hémato-cancérologie pédiatriques.

Personnes âgées : consultation d'évaluation gériatrique, médecine gériatrique, soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée, consultations mémoire, filière Alzheimer.

Le CH du Mans dispose de trois services d'accueil des urgences adultes, gynécologiques et pédiatriques. Il est également le siège du Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU) – Centre 15 et dispose d'un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR). Pour les patients les plus graves, nécessitant une prise en charge et une surveillance accrue, les services de réanimation néonatale et pédiatrique, adultes, soins intensifs de cardiologie et de neurologie, permettent une prise en charge adaptée. Grâce aux équipements sans cesse modernisés des services d'imagerie et de biologie médicales, la réalisation d'actes diagnostic est disponible à tout moment de votre prise en charge.

Promotion de la santé : le CHM s'est engagé dans une démarche ambitieuse de promotion de la santé pour offrir aux usagers les informations et les connaissances qui leur permettront de recouvrir ou maintenir la meilleure santé possible et par là, une qualité de vie améliorée.

Notre engagement est reconnu par le réseau international des hôpitaux promoteur de santé de l'OMS et nous poursuivons notre action pour être un Lieu de Santé Sans Tabac.

Hôpital et
lieu de santé
sans tabac



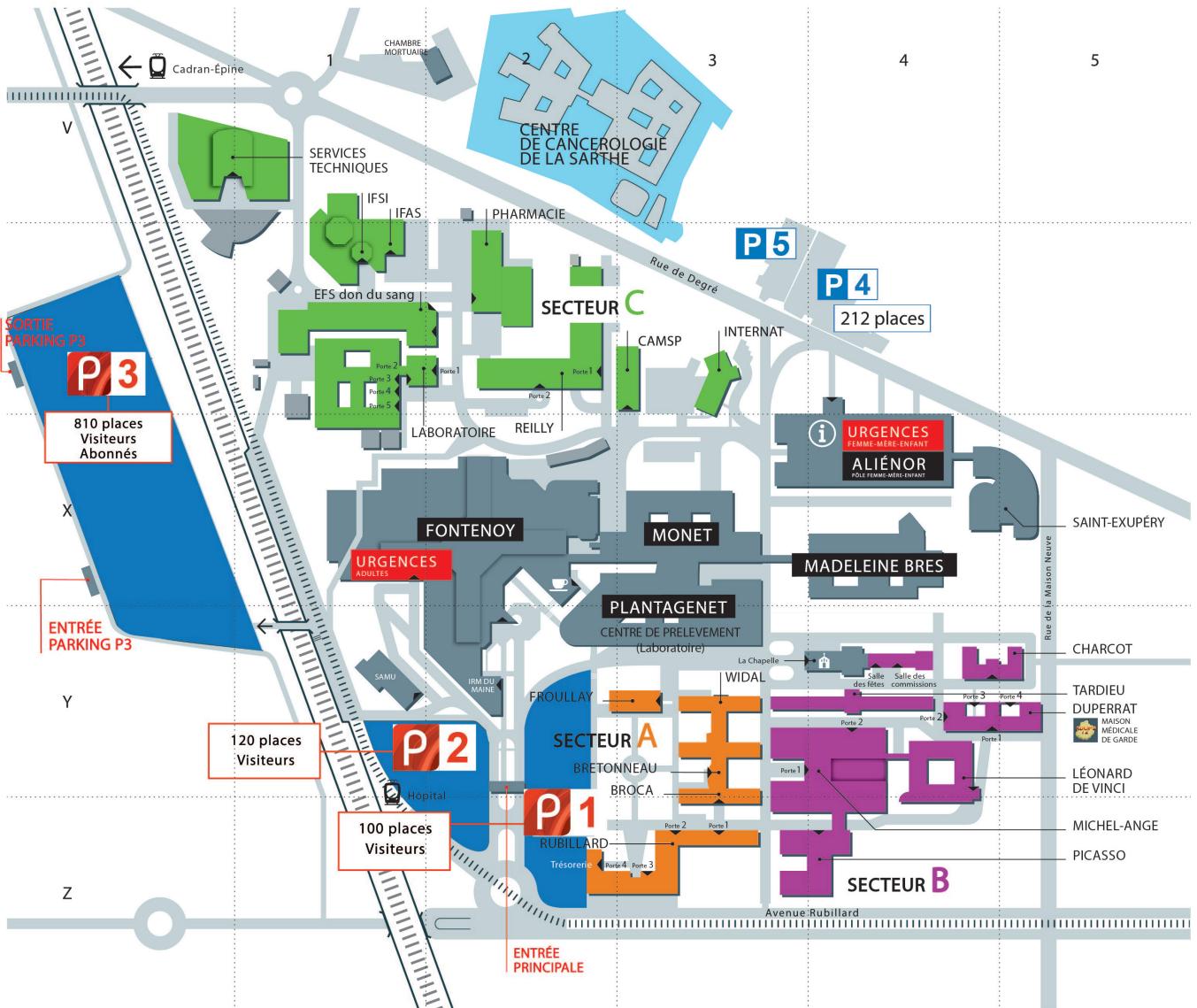
Un Centre de Prévention de Vaccination et de Dépistage vous accueille pour une prise en charge spécifique au sein du CHM, ainsi que dans les antennes réparties sur le département de la Sarthe.



Formation des professionnels : nous sommes particulièrement soucieux de permettre aux professionnels de maintenir et accroître leurs compétences. Pour cela, nous avons investi dans la construction d'un centre de formation par la simulation, le CAP'Sim. La formation par la simulation est une méthode reconnue pour améliorer la sécurité des soins.



Plan de **situation** du CHM



Venir au **CHM**

Accès en transport en commun

- ☛ Par Tramway, ligne T1, arrêt « Hôpital » ou « Cadran - Epine ».
- ☛ Par les lignes de bus n° 12 ou 28 « arrêt Théodore Monod » (à 500 mètres).

Accès en voiture

Le parking visiteur P3 est accessible depuis l'avenue Rubillard et la rue de Degré. Il se situe entre le Centre Hospitalier et le centre de secours. Il est relié à l'hôpital par une passerelle.

Pour plus d'informations sur les parkings rendez-vous sur notre site internet : <https://www.ch-lemans.fr>

Accès pour personnes à mobilité réduite

• SETRAM

Le service PMR (Personnes à Mobilité Réduite)
Tél. : 02 43 40 66 60

• ALÉOP TPMR

0 805 800 160 (appel gratuit à partir d'un poste fixe).

• **Des places de stationnement sont réservées** à proximité des bâtiments pour les personnes à mobilité réduite.



Accueil **personnalisé**

Interprétariat, accueil des personnes sourdes ou malentendantes, des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite..., le CHM propose plusieurs dispositifs d'accompagnement pour un accueil personnalisé.

Je ne parle pas la langue française
I don't speak French

Le CHM peut mettre à disposition des interprètes afin de faciliter la communication dans certaines langues étrangères. Le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation concernée, ou l'assistant(e) social(e), peut vous apporter les informations nécessaires à la mise en place de cette procédure.

Le Mans Hospital can give interpreters to facilitate the communication in certain foreign languages. Care service staff can bring you the necessary information.

Le CHM fait appel à des interprètes professionnels mais également aux ressources internes, en constituant une liste de personnels parlant une langue étrangère. Ils peuvent intervenir pour aider à décrire vos symptômes, expliquer le déroulement de votre prise en charge.

The hospital appeals to professional interpreters but also to internal resources, by establishing a list of staffs speaking about a foreign language. They can help to describe your symptoms, to explain your care.



Une équipe dédiée est présente pour répondre à vos questions et vous accompagner dans votre parcours de soins au sein de notre établissement. Ces professionnels de santé sauront vous guider et adapter vos soins à la spécificité de votre handicap.

Un livret d'accueil **FALC** (Facile A Lire et à Comprendre) est disponible pour votre compréhension sur le site internet.



L'équipe HandiPatient est joignable
par téléphone au
02 44 71 03 05
ou par mail à
handipatient@ch-lemans.fr



Plantagenêt

L'ouverture du bâtiment Plantagenêt concrétise un travail de plusieurs années des équipes du Centre Hospitalier du Mans pour améliorer les conditions d'accueil et moderniser la prise en charge des patients.

Le bâtiment regroupe les services d'hospitalisation de jour des disciplines de médecine spécialisée ainsi que la quasi-totalité des services de consultation de médecine et de chirurgie, un laboratoire de prélèvements biologiques et des salles de radiologie.

Le Centre Hospitalier du Mans est fier de mettre à disposition des patients et des professionnels ce bâtiment, nouvelle porte d'entrée de l'hôpital.

Pourquoi Plantagenêt ?

Lignée des Comtes d'Anjou et du Maine, les Plantagenêt ont fortement marqué la ville du Mans et sa région. Entre 1128 et 1204, Geoffroy V, Henri II puis Jean Sans-Terre règnent sur le comté du Maine, ainsi que sur le comté d'Anjou, le duché de Normandie puis sur le royaume d'Angleterre avant le rattachement du Comté du Maine à la couronne de France.

En écho à la cité Plantagenêt, bien connue des manceaux et des sarthois, qui constitue le cœur historique de la ville du Mans, le Centre Hospitalier du Mans entend signifier par le choix de ce nom son ancrage et sa fierté dans ce qui fait la renommée de la ville. Il souligne aussi le fait que le Centre Hospitalier du Mans se tourne vers l'ensemble du territoire de la Sarthe, incarné par la lignée des Plantagenêt à travers le Comté du Maine.



Plan du bâtiment **Plantagenêt**

1^{er}

CONSULTATIONS 5 : Médecines Spécialisées

HÔPITAL DE JOUR 6 : Cancérologie

HÔPITAL DE JOUR 7 : Médecine Pluridisciplinaire

CONSULTATIONS 8 : Médecines Spécialisées

RDC

Admissions Facturation État Civil (SAFE)

Laboratoire d'analyses médicales

CONSULTATIONS 1 : Anesthésie et Centre d'Évaluation et de Traitement de la Douleur (CETD)

CONSULTATIONS 2 : Orthopédie, Traumatologie et Chirurgie de la Main

IMAGERIE MÉDICALE : Dédiée aux consultations et aux HDJ (CONSULTATIONS 2)

CONSULTATIONS 3 : Chirurgie Digestive, Vasculaire et Thoracique, Urologie

CONSULTATIONS 4 : Ophtalmologie

SOUS
SOL

Département des dossiers médicaux (archives médicales)

Madeleine Brès

L'ouverture du bâtiment Madeleine Brès concrétise un travail de plusieurs années des équipes du Centre Hospitalier du Mans pour améliorer les conditions d'accueil et pour moderniser la prise en charge des patients.

Le bâtiment regroupe les services d'hospitalisation des disciplines de médecine spécialisée jusqu'à présent dispersées sur le site ainsi que le service d'hémodialyse.

Le Centre Hospitalier du Mans est fier de mettre à disposition des patients et des professionnels ce nouveau lieu lumineux et relié aux autres bâtiments de l'hôpital.



Pourquoi Madeleine Brès ?

Née en 1842 dans le département du Gard, Madeleine Brès née Gibelin est la première femme française à obtenir le diplôme de docteur en médecine en 1875. Installée comme pédiatre, il lui a toujours été refusé de passer le concours de l'externat et de l'internat malgré une collaboration remarquable dans le service du Pr Broca à l'hôpital de La Pitié.

En choisissant son patronyme pour baptiser un de ses nouveaux bâtiments, le Centre Hospitalier du Mans rend hommage à la ténacité du Dr Madeleine Brès et souligne le chemin parcouru par les femmes en médecine.



Plan du bâtiment **Madeleine Brès**

3^e

- Pneumologie, Oncologie Thoracique, Centre du Sommeil
- Maladies Infectieuses et Tropicales

2^e

- Hématologie, Oncologie
- Hépatogastro-entérologie

PASSERELLE VERS MONET

1^{er}

- Diabétologie-Endocrinologie
- Dermatologie
- Rhumatologie
- Immunologie Clinique

RDC

- Néphrologie
- Hémodialyse
- UIRAV (Unité Insuffisance Rénale Avancée)
- Bureaux médicaux et équipes mobiles

Plan du bâtiment **Fontenoy**

1^{er}

Admissions Facturation État Civil (SAFE)

Aumônerie

Café, presse, boutique

Cardiologie - Consultation 4

Chirurgie ambulatoire

Coordination Hospitaliere pour Prélèvement d'Organes et Tissus

Blocs opératoires

Doppler

Echographie

Espace CPAM

Explorations Fonctionnelles de Cardiologie - Consultations 4

Explorations Fonctionnelles du Système Nerveux - Consultations 2

Imagerie Médicale

IRM du Maine

Mammographie

Médiathèque

Neurologie - Consultation 5

Scanner

PC Sécurité

Unité d'Hospitalisation de Courte durée (UHCD) - Unité 12

Urgences Médicales - Adultes

Urgences Chirurgicales - Adultes

0

Caféteria , cultes

7^e

Cardiologie - Hospitalisation et HPDD Neuro-Cardiologie - Unité 71-73

Cardiologie - Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (U.S.I.C) - Unité 74

Neurologie - HPDD Neuro-Cardiologie - Unité 73

6^e

Médecine polyvalente 1, 2 et 4 hospitalisation - Unité 62, 63, 64

Neurologie - Unité Neuro-Vasculaire (UNV) - Unité 61

5^e

Chirurgie Ambulatoire - Niveau 5

Médecine Polyvalente 5 - Hospitalisation Unité 52

4^e

Médecine Polyvalente 3 - Hospitalisation Unité 42

3^e

Chirurgie Maxillo-Faciale et Stomatologie - Consultations Unité 31

Chirurgie ORL - Consultations unité 31

Réanimation Médico-Chirurgicale - Unité 32-34-35

Unité de Surveillance Continue (USC) - Unité 32

2^e

Kinésithérapie - Salle C

Plan du bâtiment **Monet**

1

Centre de Recherche Clinique

Espace Bien-être

Espace des Usagers et des Associations

Hématologie - Consultation secteur 9

Maladies Thrombotiques - Consultation secteur 9

Oncologie - Consultation secteur 9

Onco- Génétique - Consultation secteur 9

Service Central Médecine Nucléaire (TEP du Maine, scintigraphie, laboratoire de radio-immunologie)

Service de conciergerie

Télévision, téléphonie, internet patient

-1

Accès parking patients hopitaux de jour

5

Chirurgie Polyvalente

4

Chirurgie de la Main - Hospitalisation

Chirurgie Orthopédique et Traumatologique - Hospitalisation

Chirurgie Vasculaire et Thoracique - Hospitalisation

3

Chirurgie Digestive - Hospitalisation

Chirurgie Maxillo-faciale (Stomatologie) - Hospitalisation

Chirurgie Ophtalmologique - Hospitalisation

Chirurgie ORL - Hospitalisation

Chirurgie Urologique - Hospitalisation

2

Blocs opératoires

Centre de Coordination en Cancérologie (3C)

Chirurgie Ambulatoire

Explorations des Malades Respiratoires

Explorations d'Hépatogastro-Entérologie

Plan du bâtiment **Aliénor**

1

Unité de Soins Continus (USC) pédiatrique

Réanimation néonatalogie

Soins intensifs pédiatrique

Néonatalogie

Unité Kangourou

Grossesses à risques

Accueil urgence gynécologie obstétrique (UGO)

Salles de naissances

Blocs opératoires

0

Consultation gynécologie obstétrique

Consultation d'anesthésie

Consultation chirurgie pédiatrique

Consultation pédiatrique

Radiologie

Centre Pluridisciplinaire de Diagnostic Prénatal (CPDPN)

Accueil urgences pédiatriques

Pédiatrie - Hôpital de jour (HDJ)

3

Chirurgie pédiatrique - Hospitalisation et Ambulatoire

Centre de planification

Orthogénie (IVG)

Chirurgie gynécologique - Hospitalisation et Ambulatoire

2

Obstétrique - Hospitalisation

Plan du bâtiment **Saint Exupéry**

2

Pédiatrie 2 - Nourrissons - Hospitalisation

1

Pédiatrie 1 - Grands enfants - Hospitalisation

Service de périnatalité

0

Unité médico-judiciaire pédiatrique (UMJ)

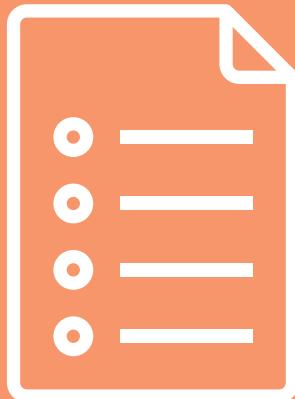
Equipe de liaison pédopsychiatrique (ELPP)



PrendreSoinDeVous

2

Premiers contacts



Comment **remplir** les **formalités** administratives ?



Bien vous identifier, pourquoi ?

- ☛ Pour sécuriser l'accès à votre dossier médical.
- ☛ Pour sécuriser tout acte de soin.

Les documents qui vous sont demandés lors de toute admission, permettent de garantir cette sécurité. Tout au long de votre prise en charge, les professionnels seront amenés à vérifier avec vous, la bonne correspondance entre votre identité et un acte de soin.

Pour une hospitalisation

Si vous êtes attendu(e) en hospitalisation, présentez-vous directement dans le service, apportez :

- ☛ une pièce d'identité (carte nationale d'identité),
- ☛ votre carte vitale ou attestation,
- ☛ votre carte de mutuelle ou l'accord de prise en charge, ou votre attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire).

Pensez aussi à apporter votre ordonnance pour votre traitement personnel, votre carte de groupe sanguin et les documents médicaux éventuellement nécessaires.

Si vous êtes admis(e) au service des urgences :

En cas d'urgence, vous serez accueilli(e) à toute heure du jour et de la nuit et les soins vous seront donnés dans

un délai adapté à votre état de santé. Les formalités administratives pourront être réalisées par vous ou l'un de vos proches à l'accueil des urgences. Si vous êtes hospitalisé(e), elles seront complétées à l'accueil administratif par les agents du service facturation qui vous contacteront si nécessaire.

Si vous êtes pris(e) en charge à 100%, en fonction de votre pathologie, présentez :

- ☛ Une attestation de droits mentionnant votre exonération (disponible sur le site Ameli)

Si vous êtes accidenté(e) du travail ou en maladie professionnelle, ajoutez :

- ☛ votre déclaration d'accident de travail remplie par l'employeur et le certificat médical initial.

Si vous êtes ressortissant (e) de l'union européenne, apportez :

- ☛ la carte européenne d'assurance maladie (CEAM).

Si vous êtes hospitalisé(e) à la maternité, apportez :

- ☛ votre carte vitale ou attestation avec les droits maternité ouverts,
- ☛ votre carnet de maternité. Lors de votre admission pour la naissance de votre enfant, ajoutez également :
 - votre carte d'identité, votre livret de famille le cas échéant,
 - votre carte d'allocataire aux allocations familiales,
 - votre reconnaissance anticipée pour les concubins ou parents isolés.



Si votre enfant est hospitalisé en pédiatrie, présentez :

- ☞ son carnet de santé,
- ☞ à l'entrée dans le service, nous vous demandons un accord signé pour les soins prodigués à votre enfant.

Pour une consultation

Prendre un rendez-vous de consultation

Un annuaire des consultations est disponible sur le site internet de l'hôpital : www.ch-lemans.fr

Certaines consultations permettent aussi de faire une demande de rendez-vous (ou encore d'annuler un rendez-vous) par un formulaire en ligne disponible sur le site. Un rappel de rendez-vous sera envoyé par SMS automatiquement 5 jours avant votre consultation (si nous disposons de votre numéro de portable).

A chaque rendez-vous au CHM

N'oubliez pas d'apporter :

- ☞ votre convocation (ou vos convocations si vous avez plusieurs rendez-vous le même jour),
- ☞ les documents médicaux récents en votre possession (radiographies, résultats d'analyses biologiques...), ainsi que votre dernière ordonnance de médicaments,
- ☞ les documents administratifs (carte d'identité, carte vitale, attestation d'assurance, de mutuelle...),
- ☞ les documents spécifiques indiqués sur votre convocation.

Qui peut vous aider ?

Si vous n'avez plus de droits ou pas de couverture sociale au moment de votre entrée, nous vous invitons à solliciter l'assistant(e) social(e) du service. Il vous est possible de vous adresser à l'Espace Santé de la CPAM, bâtiment Fontenoy niveau 1.

Le CHM dispose d'une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) pour les personnes en situation de précarité. Pour prendre rendez-vous : 02 53 04 06 38.

À votre arrivée à l'hôpital :

Sauf indication particulière, présentez-vous à l'accueil administratif du bâtiment indiqué sur votre convocation **20 minutes avant l'heure de votre rendez-vous**. L'agent d'accueil procédera à votre admission, vous remettra votre fiche de circulation et éventuellement un lot d'étiquettes et vous orientera vers le service où vous êtes attendu(e).

N'oubliez pas de signaler tout changement d'état civil ou de coordonnées. Merci de préciser à l'agent qui vous accueillera si vous avez plusieurs convocations le même jour. Si vous avez plusieurs rendez-vous le même jour, la fiche de circulation qui vous sera remise est valable toute la journée. Un seul passage au guichet par jour est nécessaire.

Avant de quitter l'hôpital :

Présentez-vous à l'accueil de la consultation, si besoin pour prendre vos prochains rendez-vous. Si vous avez bénéficié d'une consultation en activité libérale, passez à l'accueil administratif pour procéder au règlement de votre consultation.



PrendreSoinDeVous

3

Votre séjour



Préparer votre séjour



Dépôt et retrait de valeurs

DÉPÔT

Entrée en urgence : 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 qui sera sécurisé au sein du CHM avant d'être transféré(e) à la trésorerie.

Dans le cas où les patient(e)s préfèrent conserver par devers eux leurs valeurs ou objets précieux et renoncer à la procédure de dépôt ne peuvent en cas de vol, perte ou détérioration, obtenir réparation que s'il y a eu faute de l'établissement. Ce régime de responsabilité de droit commun, pour faute, s'applique sans plafonnement de l'indemnité. La preuve d'une faute de l'établissement ou du personnel est à la charge de la victime.

En cas d'hospitalisation programmée : prenez vos dispositions pour éviter d'apporter des sommes d'argent, bijoux et autres objets de valeur pendant votre séjour. Le CHM n'est tenu de prendre en dépôt que « des objets de valeur dont la nature justifie la détention par la personne admise durant son séjour dans l'établissement ».

Les valeurs seront ensuite déposées à la trésorerie du CHM, 194 avenue Rubillard, au Mans, où vous pourrez les récupérer au moment de votre sortie. N'oubliez pas de vous présenter avec une pièce d'identité et la fiche inventaire qui vous aura été fournie par le personnel soignant (une procuration fournie au sein du service peut permettre à un de vos proches d'effectuer le retrait, muni de sa pièce d'identité, de votre pièce d'identité et de votre feuille d'inventaire) et d'un RIB si de l'espèce a été déposé (le rendu des espèces sera réalisé par

virement). Sachez que certaines chambres sont équipées de coffre.

RETRAIT

Aux urgences : votre dépôt peut vous être restitué à tout moment de votre sortie des urgences.

- A la régie hospitalière (Fontenoy niveau 1) si vous sortez avant 30 jours. La régie est ouverte du lundi au vendredi. Si sortie en dehors de ces horaires le patient devra revenir au CHM.
- A la Trésorerie du Mans, si vous sortez après 30 jours d'hospitalisation. Avant votre sortie nous vous conseillons de contacter la Trésorerie du Mans au 02 44 71 07 18 pour organiser le retrait. La Trésorerie du Mans est ouverte :

- Lundi, Mardi, Jeudi, Vendredi: 9h à 12h30
- Mercredi : fermé

Si vous conservez des valeurs dans votre chambre, sachez que le CHM ne peut être tenu pour responsable des pertes, vols ou détériorations.

Vos bagages

Apportez vos effets personnels : vêtements de nuit, linge et nécessaire de toilette, chaussons, robe de chambre et chaussures, matériel médical habituel. Si votre état de santé le permet, vous pourrez circuler dans l'hôpital, aussi prévoyez une tenue adaptée.

Vos prothèses

Rangez soigneusement vos prothèses dentaires et auditives, lunettes ou lentilles afin d'éviter toute perte accidentelle. Nous vous recommandons vivement d'apporter une boîte identifiée à votre nom pour les conserver. Sans cette précaution, le CHM déclinera toute responsabilité en cas de bris ou de vol.

Pour vous **soigner** et vous **accompagner**

Les professionnels du CHM

Les professionnels de santé, médecins, infirmier(es) et aides-soignant(es) se relaient 24h/24 et 7j/7 pour assurer la continuité des soins. La notion d'équipe est particulièrement importante pour nous et les professionnels mettent en commun leurs compétences pour vous délivrer les meilleurs soins. Le médecin chef de service et le cadre de santé sont chargés de l'organisation du service et du travail de l'équipe et du développement des compétences.

L'équipe médicale placée sous la responsabilité d'un médecin-chef de service, peut être composée de médecins de spécialités différentes, de médecins en cours de formation et de sages-femmes à la maternité.

Les autres professionnels du service, les infirmier(e)s, les aides-soignant(e)s, les secrétaires, sont placé(e)s sous la responsabilité du cadre de santé.

D'autres professionnels interviennent aussi selon vos besoins : manipulateurs d'électroradiologie, techniciens de laboratoire, diététiciennes, psychologues, assistant(e)s sociales, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, secrétaires médicales, étudiant(es) en santé, équipes de transport...

Au total, plus de 120 métiers. Tous ces professionnels coopèrent avec vous pour mieux faire respecter vos droits, vous soulager, respecter les besoins du traitement, prévenir les douleurs et les complications, vous permettre de retrouver ou maintenir votre autonomie et votre santé.

Vous pourrez identifier la fonction de la plupart des professionnels grâce à une barrette de couleur qui figure sur la tenue des professionnels :



Agent hospitalier



Secrétaire



Cheff(e) d'équipe Hygiène des locaux de soins



Aide-soignant(e)



Infirmier(e)



Cadre de santé



Technicien(ne)



Médecin



Cadre de secrétaire médical

L'équipe d'assistant(e)s social(e)s a pour mission :

L'équipe d'assistant(e)s de service social travaille au quotidien avec les équipes soignantes et les partenaires extérieurs à l'hôpital. Elle a pour mission, dans le respect de la personne, de ses droits et selon ses besoins :

- ☛ d'aider les patients et leur famille à prévenir ou à les surmonter des difficultés sociales, à maintenir ou retrouver leur autonomie et si nécessaire à faciliter leur insertion sociale et professionnelle,
- ☛ de conseiller, d'orienter et de soutenir les patients et leurs familles dans leurs démarches,
- ☛ d'assurer la coordination avec d'autres institutions ou services sociaux et médico-sociaux.



Pour toute information :



Secrétariat :

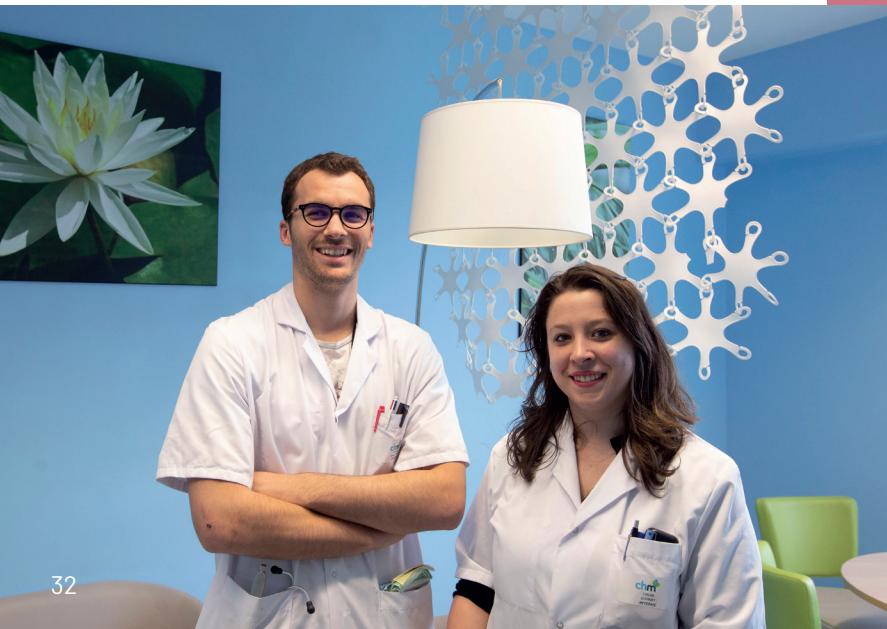


Bâtiment Bretonneau (secteur A)

02 43 43 25 46

sservicesocial@ch-lemans.fr

Horaires d'ouverture :
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h



Bien vous identifier pour contribuer à votre sécurité

Pour prévenir tout risque d'erreur, à votre arrivée, le personnel soignant vous posera un bracelet d'identification.

Tout au long de votre parcours de soins les professionnels vous demanderont de décliner votre identité pour s'assurer de la bonne prise en charge. Il en va de votre sécurité, de votre confort et aussi de notre efficacité.

Vos médicaments à l'hôpital

Il vous est demandé lors de votre admission, d'amener la ou les dernières ordonnances complètes (ou photocopies) qui correspondent à votre traitement personnel c'est-à-dire à l'ensemble des médicaments que vous prenez au moment de votre admission.

Pour votre sécurité, **vous ne devez conserver et ne prendre aucun médicament personnel au cours de votre hospitalisation.** Ainsi, si vous êtes venus avec vos médicaments personnels, vous devez les remettre au personnel infirmier ; ils seront isolés et identifiés en toute sécurité à votre nom dans le service. Ils vous seront remis à votre sortie.

Les médicaments que vous prenez au cours de votre hospitalisation sont prescrits par le médecin qui vous prend en charge et délivrés par la pharmacie du CHM. Il est possible que certains de vos médicaments habituels

soient remplacés par des médicaments équivalents ou des génériques. Dans tous les cas l'efficacité de ces médicaments équivalents ou génériques est comparable à celle de vos médicaments habituels.

La durée de votre hospitalisation, la préparation de votre sortie

Le jour de votre sortie est décidé par le médecin. Nous avons à cœur d'organiser au mieux votre prise en charge pour vous permettre de rejoindre dans les meilleurs délais votre lieu de vie et votre environnement habituel. Pour atteindre cet objectif, certaines dispositions doivent s'anticiper. Cela peut être le cas lorsqu'il faut prévoir une continuité des soins après votre passage à l'hôpital.

Ne soyez pas étonné(e) que l'équipe débute l'organisation de votre sortie au tout début de votre hospitalisation.



Votre **famille** et vos proches

Les visites

Nous savons le réconfort apporté par la présence des proches lors d'une hospitalisation. Votre entourage est le bienvenu pour vous soutenir et vous accompagner. Les horaires de visites sont recommandés entre 13h00 et 20h00.

Toutefois, dans certaines situations et dans certains services, les horaires peuvent être différents. Nous vous invitons à en prendre connaissance lors de votre arrivée. La plupart de nos services disposent d'un salon d'accueil qui est mis à la disposition des patients et de leur entourage.

Pour respecter le bien-être des autres patients, nous demandons à vos visiteurs de bien vouloir respecter les indications suivantes :

- ☞ limiter le nombre de visiteurs à 3 personnes simultanément dans la chambre, éviter les visites des jeunes enfants porteurs de maladies infantiles transmissibles,
- ☞ respecter les consignes d'hygiène exigées par le service,
- ☞ quitter la chambre lors des soins sauf si le personnel vous propose de rester et si le patient est d'accord,
- ☞ ne pas apporter de boissons alcoolisées, d'alimentation, de plantes
- ☞ ne pas fumer,
- ☞ respecter l'intimité et la tranquillité des autres patients, éviter le bruit et l'agitation dans les couloirs.

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



Espace des Usagers et des Associations

Les bénévoles des associations

L'Espace des Usagers, des Associations et de la Promotion de la Santé est implanté à **Monet 1**.

Ouvert à tous, chaque après-midi de **14h00 à 17h30**, une permanence est assurée par des bénévoles associatifs permettant à chacun, patients, proches et visiteurs, de trouver l'information, l'écoute et le soutien nécessaires, dans un lieu chaleureux.

Le guide des associations conventionnées avec l'hôpital est disponible à l'Espace des usagers et sur le site internet du CHM : **www.ch-lemans.fr > Espace patients**

L'association des Usagers du Centre hospitalier du Mans a pour objectifs :

- ☛ d'établir lien et synergie entre les différentes Associations, entre l'Usager et le CHM, de **veiller au respect des droits des patients**,
- ☛ de **proposer une écoute et des informations** lors des permanences à l'espace des Usagers et des Association (grâce à une cinquantaine de bénévoles) et **relayer la parole des Usagers**,
- ☛ de **rapprocher les Professionnels du CHM**, les Usagers et leurs Associations autour d'actions d'éducation et de prévention,
- ☛ de participer à la vie du CHM et à l'évolution du **Groupe Hospitalier de Territoire de la Sarthe (GHT72)**



Espace des Usagers et Associations

Monet 1

02 44 71 08 01

representantsdesusagers@ch-lemans.fr

Une rencontre sur rendez-vous peut également être organisée dans cet espace.

directionrelationusager@ch-lemans.fr



Les **services** dédiés à votre **confort**

Les repas

À votre arrivée, signalez la présence ou non d'allergies alimentaires. Vos menus seront élaborés selon votre âge, votre pathologie en excluant les aliments que vous n'aimez ou ne souhaitez pas. Les repas sont préparés par l'équipe de cuisine du CHM, sont conditionnés sous barquettes alimentaires et servis par l'équipe soignante. Vous pourrez demander des condiments (sel, poivre, moutarde...) pour agrémenter votre repas.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe si vous en ressentez le besoin concernant votre alimentation.

Si le médecin l'estime nécessaire (prescription médicale), un(e) diététicien(ne) s'entretiendra avec vous pour une prise en charge diététique personnalisée adaptée à vos besoins.

Les repas sont servis à des horaires variant selon le service :

- ☛ Petit-déjeuner entre 7h30 et 8h30
- ☛ Déjeuner entre 11h30 et 12h30
- ☛ Dîner à partir de 18h30



La chambre

Si vous souhaitez une chambre seule, faites-en la demande lors de la programmation de votre hospitalisation. Son attribution dépend de votre état de santé et des disponibilités du moment. Elle ne pourra pas toujours vous être assurée mais nous faisons le maximum pour vous satisfaire.

Si vous bénéficiez d'une chambre seule à votre demande, un supplément vous sera facturé (tarif disponible au bureau de l'Accueil Administratif).

Cafétéria - Boutique

Un kiosque-caféteria est à votre disposition dans le hall du bâtiment Fontenoy et vous propose journaux, revues, produits d'hygiène, confiseries, cadeaux, boissons et viennoiseries...

Les horaires d'ouverture sont les suivants :

- ☛ Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00,
- ☛ Les samedis de 10h00 à 18h00,
- ☛ Les dimanches et fériés de 12h00 à 18h00.

Une caféteria avec restauration rapide et espace brasserie se situe au niveau inférieur de ce même bâtiment. Les horaires d'ouverture sont les suivantes : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00.

Téléphone - Télévision - Internet

Si vous le désirez, vous pouvez obtenir un abonnement télévision pendant la durée de votre séjour et disposer d'une ligne téléphonique (permettant de recevoir gratuitement les appels de vos proches).

Il vous suffit :

- ☛ de vous rendre au bureau d'accueil de la société de location, situé au RDC du bâtiment Monet en haut des escaliers accessibles depuis



Plantagenêt aux heures d'ouverture :

- ☛ du lundi au samedi de 10h00 à 19h00,
- ☛ les dimanches et jours fériés de 13h00 à 19h00,
- ☛ en dehors de ces horaires, de contacter le serveur vocal interactif dont les modalités d'accès sont affichées dans votre chambre.

NB : La mise en service de la télévision et des communications téléphoniques vers l'extérieur sont des services payants.

Pour l'accès à Internet, vous pouvez louer des clés 3G et des ordinateurs portables au guichet du prestataire dans le hall du Fontenoy.

Conciergerie

Si vous le désirez, vous pouvez recourir aux services proposés au niveau de la conciergerie, dont le bureau d'accueil est situé au RDC du bâtiment Monet en haut des escaliers accessibles depuis Plantagenêt, aux heures d'ouverture indiquées :

- ☛ du lundi au samedi de 10h00 à 19h00,
- ☛ les dimanches et jours fériés de 13h00 à 19h00.

La consultation de l'offre de conciergerie et l'achat sont possibles via le site : <https://my-hospit.fr/>

Les prestations de conciergerie concernent notamment des prestations de bien-être, pouvant être dispensées à « l'Espace bien-être » ou en chambre, des prestations de service (ex : mise en relation pour la location de matériel médical, pressing) ou encore des produits et articles (ex : produits d'hygiène, cadeaux).

Les tarifs et renseignements sur les prestations offertes sont disponibles sur place.

L'enseignement scolaire

L'Unité d'Enseignement du CHM accueille des enfants et des adolescents scolarisés de la Maternelle à la Terminale. Les enseignants sont présents les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h00 à 17h00. La scolarisation s'organise en relation avec les équipes médicales et se déroule soit au chevet soit dans la salle de classe. Des enseignants spécialisés, de l'Éducation Nationale, accueillent les jeunes et répartissent les besoins d'enseignement selon les niveaux scolaires et les lieux. Des professeurs du secondaire interviennent dans la classe, sur certaines plages horaires.

En lien avec les établissements scolaires d'origine, les enseignants ont pour mission de permettre aux jeunes hospitalisés de maintenir leurs acquis, de progresser, de s'investir dans des projets et de rester acteurs de leurs apprentissages. Sur avis médical, des cours à domicile sont mis en place dans certains cas



Espace bien-être

Dans cet espace, nous vous proposons des prestations de soins de bien-être en lien avec le mécénat du CHM :

- la Ligue contre le cancer : activité physique adaptée, sophrologie, arts plastiques pour les patients suivis en onco-hématologie,
- shiatsu pour les patients suivis en diabétologie,
- café-lectures pour tous les patients.

Ces prestations sont accessibles selon un programme varié à consulter sur place ou auprès des soignants de votre unité.



Bien vivre ensemble

La vie à l'hôpital, comme toute vie en collectivité, ne peut s'envisager sans le respect de quelques règles qui visent à faciliter le séjour et la vie quotidienne de tous. En voici quelques-unes que nous croyons utile de vous rappeler pour vos visiteurs:

Le règlement intérieur est disponible dans son intégralité sur le site internet de l'hôpital www.ch-lemans.fr

Quitter la chambre lors de soins

(sauf si le personnel vous propose de rester et uniquement en accord avec le patient)



Respecter l'intimité et la tranquillité des autres patients

Éviter le bruit et l'agitation dans les couloirs



Respecter les gestes barrières

(friction des mains, masques, distanciation)



Droit à l'image

En cas d'atteinte au droit d'image, la responsabilité pénale sera engagée sur le fondement des articles 226-1 et 226-2 du Code pénal



Ne pas apporter : boissons alcoolisées, ni d'aliments frais, ni de plantes



Ne pas fumer





PrendreSoinDeVous

4

Votre sortie



Le jour de **votre sortie**

Les formalités de sortie

Dans un premier temps, les professionnels du service vous remettent une pochette de sortie contenant l'ensemble des documents qui vous seront nécessaires en sortie d'hospitalisation.

Ensuite, si vous quittez l'hôpital avant 18h00, merci de :

- vous présenter à l'accueil administratif du hall Fontenoy,
- prendre un ticket « je quitte l'hôpital » sur la borne automatique afin de finaliser votre prise en charge administrative.

Transport médicalisé

En cas de retour à domicile suite à une hospitalisation, votre état de santé peut justifier une prescription médicale de transport.

Le mode de transport est prescrit par le médecin selon votre état de santé et votre degré d'autonomie (ambulance ou véhicule sanitaire léger).

Vous êtes libre du choix de l'entreprise d'ambulances ou de taxis.



Les **frais** d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation se composent

- ☛ du tarif du séjour (prix de journée) qui correspond à la discipline du service dans lequel vous êtes hospitalisé (en partie pris en charge par votre régime d'assurance maladie).
- ☛ du forfait journalier (fixé par arrêté ministériel) participation forfaitaire, à la charge des patients, qui correspond aux frais d'hébergement.

Dans les unités de soins de longue durée, la tarification du séjour est établie sur la base de forfaits spécifiques. La prise en charge d'une partie de vos frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale sur présentation de votre carte vitale (principe du tiers payant).

On appelle « ticket modérateur » la part des frais de séjour qui n'est pas prise en charge par l'assurance maladie. Il revient alors à votre mutuelle, à un organisme complémentaire (ex : CSS) ou à vous-même d'en assurer la charge.

Le tarif des frais de séjour, révisable annuellement, est affiché à l'accueil administratif. Vous pouvez connaître le montant des frais que vous aurez à payer en vous adressant à l'accueil administratif.

Forfait chambre seule

Il est possible, selon les disponibilités du service, de bénéficier d'une chambre seule. Dans ce cas, une compensation financière vous sera demandée. Certaines mutuelles prennent en charge ce supplément, d'autres non. Il vous revient de le vérifier.



Activité libérale

Certains praticiens hospitaliers consacrent une partie de leur temps à l'exercice d'une activité libérale, (conformément aux articles L. 6154-1 à L. 6154-6 du Code de la Santé Publique).

Si vous choisissez expressément d'être traité dans le cadre de cette activité libérale, le praticien ou son secrétariat doit vous informer des conséquences de votre choix (montant des honoraires, modalités de versement, situation du médecin à l'égard des organismes d'assurance maladie, etc...)

Modalités de **paiement** des **frais** hospitaliers

En l'absence des pièces justificatives (carte vitale, carte de mutuelle) permettant la facturation de votre régime d'assurance, la facturation vous sera adressée à domicile. Toutes les références nécessaires au paiement seront indiquées sur votre facture.

Vous pouvez également régler votre facture via le service de paiement en ligne sur le site internet de l'hôpital : www.ch-lemans.fr

Ce mode de règlement se fera par l'intermédiaire d'un service sécurisé, disponible 7j/7 et 24h/24.

Votre règlement pourra être adressé à la Trésorerie du CHM



Horaires d'ouvertures :

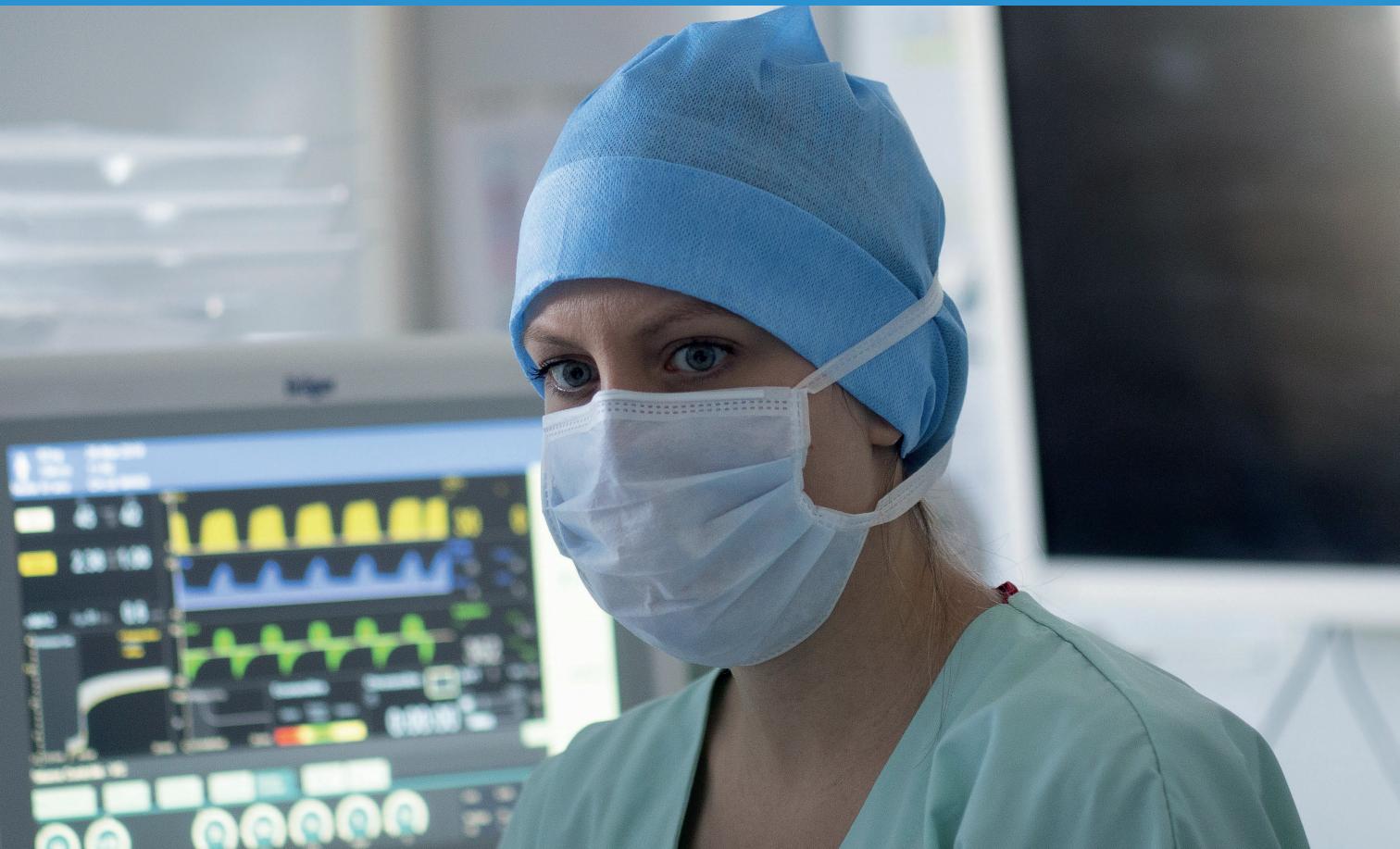
Le lundi, mardi, jeudi : 9h à 12h30

Mercredi : fermé

Vendredi : 9h à 12h30

Afin de faciliter le paiement de vos frais de séjour, les modes de paiement suivants sont acceptés : chèques, espèces, cartes bancaires (sur place ou par téléphone en appelant directement le 02 43 43 43 28), mandats ou virements.





PrendreSoinDeVous

5

*La qualité de votre
prise en charge*



Vérifier votre **identité** pour votre **sécurité**

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, 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. Cette mesure permet de vérifier l'identité et son orthographe Elle sécurise le lien entre votre hospitalisation ou consultation et votre dossier médical,
- mise en place d'un bracelet d'identification, posé par l'infirmier(e) dans l'unité de soins,
- vérification avant de réaliser tout acte de soins, examen, transport.

*Votre contribution
nous est précieuse*

Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. C'est indispensable pour la sécurité de vos soins.



Protéger les données personnelles

Les informations recueillies lors d'une hospitalisation ou d'une consultation font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à faciliter votre prise en charge au sein du Centre Hospitalier du Mans.

Dans le cadre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit RGPD (Règlement Général de Protection des Données) applicable à compter du 25 mai 2018, les données à caractère personnel recueillies au sein de l'hôpital sont strictement réservées au Centre Hospitalier du Mans.

La base légale est la nécessité à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques. Certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'assurance maladie à des fins d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du CHM et de facturation. La base légale est la nécessité pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé



publique ou aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé et des médicaments ou des dispositifs médicaux ou le respect d'une obligation légale.

Les données collectées sont les suivantes :

- identification : noms et prénoms de naissance et usuels, date de naissance, sexe, adresse, numéros de téléphone, courriel,
- numéro de sécurité sociale (NIR),
- vie personnelle : habitudes de vie, situation familiale, personnes à contacter,
- vie professionnelle : employeur,
- informations d'ordre économique et financier : mutuelle, type de prise en charge,
- données sensibles : santé, génétiques, ethniques, religion, vie sexuelle.



Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'information entre professionnels de santé ou d'échanges d'information au sein de réseaux sécurisés de soins et sont réservées aux professionnels du Centre Hospitalier du Mans soumis au secret professionnel qui interviennent dans votre prise en charge.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées sur demande et **dans la limite de ce qui est permis par la réglementation**. En aucun cas, elles ne feront l'objet de cession à un tiers, ni à titre gratuit, ni à des fins commerciales. Les données collectées sont conservées pendant les périodes légales propres aux établissements publics et privés de santé (article R. 1112-7 du Code de la santé publique).

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter le Directeur de l'Etablissement (en joignant une pièce d'identité) qui transmettra la demande au Délégué à la Protection des Données du CHM.



Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr), que vous pouvez joindre à l'adresse suivante :

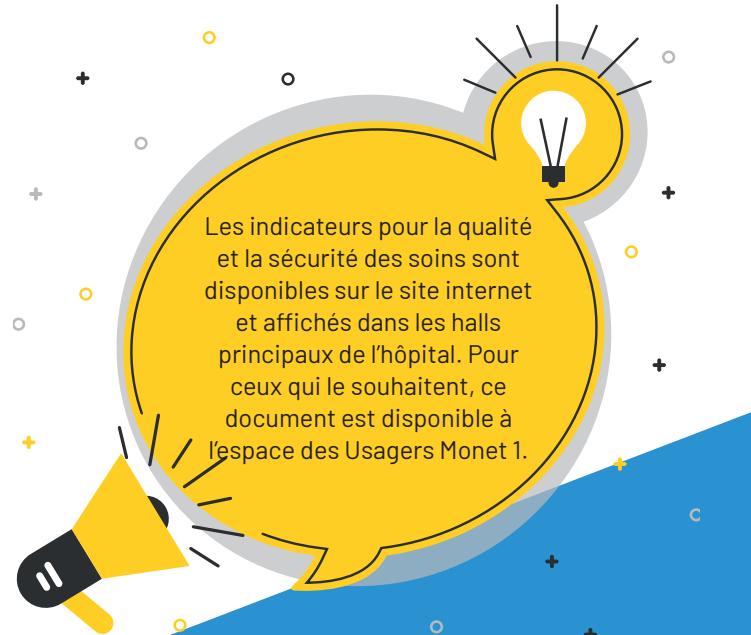
Commission Nationale Informatique et des Libertés
21, rue Saint-Guillaume
75340 Paris cedex 07

Qualité et **sécurité** des soins

Améliorer la qualité et la sécurité des soins est une préoccupation permanente et collective pour les professionnels. C'est une démarche à laquelle vous pouvez contribuer en signalant à l'équipe tout événement anormal.

Nos équipes sont formées régulièrement pour développer leurs compétences. Elles réalisent également des évaluations de pratiques professionnelles afin de vérifier que les prises en charges sont bien organisées et les soins correctement dispensés.

Le CHM est un établissement certifié de niveau B par la Haute Autorité de Santé (HAS).



Lutter contre **la douleur**

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir et la traiter du mieux possible. Au CH du Mans, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur durant votre hospitalisation et à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet. Avoir moins mal ou ne plus avoir mal, c'est possible.

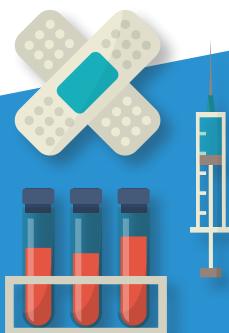
Soulager votre douleur, c'est possible mais votre participation est essentielle. Vous seul(e) pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Plus vous donnerez d'informations à l'équipe soignante sur votre douleur et mieux elle sera en mesure de vous aider.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à soulager vos douleurs :

- en répondant à vos questions,
- en vous expliquant les soins que nous allons vous prodiguer,
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.



Prévenir et soulager

Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens (injection, prélèvements, pansements, poses de sondes, de perfusion, retrait de drains); les douleurs liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Soulager les douleurs aiguës comme les douleurs après une intervention chirurgicale ou les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, la fibromyalgie ; les douleurs du cancer...

Dès votre entrée dans un service, les professionnels se soucient de l'existence et de l'intensité d'une éventuelle douleur. Celle-ci est évaluée à l'aide de l'outil le plus approprié à votre état de santé.

Cette mesure est notée dans votre dossier pour permettre un suivi tout au long de votre hospitalisation et une prise en charge optimale.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances.

Pour certaines douleurs, nous vous proposerons une prise en charge associant plusieurs médicaments.

Pour certaines pathologies, des méthodes non médicamenteuses peuvent aussi vous être proposées comme : la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie, l'hypnose ...

Le CHM s'engage à soulager votre douleur.

Un Comité de Lutte contre la Douleur travaille en concertation avec les médecins, pharmaciens et soignants pour mettre à disposition de l'ensemble des professionnels les protocoles de bonnes pratiques. Un représentant des usagers est également membre du Comité de Lutte contre la Douleur.



Votre participation est **essentielle**. Nous sommes là pour vous **écouter**, vous soutenir, vous **aider**.

Prévenir et combattre **les infections**

Une infection nosocomiale est une infection acquise dans un établissement de soins. Cette définition est désormais complétée par la notion d'infection liée aux soins : infection qui survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient, et qui n'était ni présente ni en incubation au début de la prise en charge.

Notre priorité est la prévention des infections associée aux soins évitables. Pour ce faire, un Comité de Lutte contre les Infections associée aux soins (CLIAS), composé de professionnels de l'établissement et de représentant des usagers, élabore un programme pluriannuel de lutte contre les infections associées aux soins (IAS) dont la mise en œuvre est coordonnée en collaboration avec le Service de prévention des Infections Associées aux Soins (SPIAS).

Au CHM, chaque professionnel est impliqué dans les actions de prévention des IAS.

La prévention des IAS est également l'affaire du patient et de ses proches, notamment par le maintien d'une bonne hygiène quotidienne. Dans certains cas particuliers, l'équipe soignante sollicitera le patient et ses proches lorsqu'une collaboration plus étroite est nécessaire pour prévenir la survenue d'une IAS.

Dans le cadre de la surveillance des IAS et de la qualité des soins, les données de votre dossier médical pourront être collectées afin de répondre aux missions nationales et aux différents indicateurs nationaux

obligatoires ou recommandés par la HAS.

Lutter contre les infections liées aux soins : l'affaire de tous

Pour les PATIENTS

- veillez à une bonne hygiène corporelle : toilette et hygiène bucco-dentaire quotidiennes, port de linge propre et hygiène des mains,
- en cas d'intervention chirurgicale, respectez les instructions sur la douche préopératoire qui vous seront données,
- faites une hygiène des mains avec un produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de votre chambre, d'une salle de consultation...,
- éviter le contact avec un membre de votre entourage atteint d'une infection transmissible : rhume, grippe, gastro-entérite...,
- faites toujours appel au personnel soignant pour la manipulation des perfuseurs, drains, sondes urinaires...
- ne décollez pas vous-même les pansements de cathéters ou de cicatrices opératoires...
- si vous êtes atteint(e) d'une maladie contagieuse porteur sain d'un micro-organisme, exposé à un micro-organisme ou si vous êtes particulièrement



fragile, l'équipe soignante pourra mettre en place des précautions (port de tablier, de gants, de lunettes...) pour vous prendre en charge. Il est important que vous respectiez les précautions qui vous auront été expliquées.

Pour les VISITEURS

- ne rendez pas visite à un patient si vous êtes porteur(se) d'une maladie contagieuse : rhume, grippe, gastro-entérite...
- Désinfectez-vous les mains systématiquement en entrant dans un bâtiment au service du CHM.
- lavez-vous les mains au savon doux en sortant des toilettes,
- désinfectez vos mains au produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre d'un patient,
- ne touchez pas les dispositifs médicaux : perfuseurs, drains, sondes urinaires,
- ne vous asseyez pas sur le lit du patient et n'utilisez pas les toilettes de la chambre,
- si le patient est atteint d'une pathologie contagieuse, porteur sain d'un micro-organisme ou s'il est particulièrement fragile, vous devrez suivre les consignes du personnel soignant concernant l'habillement avant d'entrer dans la chambre.
- Ne pas apporter de plantes en pot.
- Ne pas apporter de fleurs sans autorisation de l'équipe soignante.



Recueillir votre **satisfaction**

Votre avis nous intéresse

Plusieurs dispositifs sont mis en place pour recueillir votre avis sur votre prise en charge :

- des enquêtes ponctuelles pour lesquelles un questionnaire spécifique pourra vous être remis,
- l'enquête nationale « I-SATIS » qui nécessite de recueillir votre adresse courriel : n'hésitez pas à nous la communiquer lors de votre admission.

En plus de ces enquêtes, vous pouvez nous faire part de vos suggestions :

- auprès du cadre et chef de service
- à la direction de la Qualité :
directionrelationusager@ch-lemans.fr
- aux représentants des usagers :
representantsdesusagers@ch-lemans.fr







PrendreSoinDeVous

6

Connaître vos droits



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 oeuvre 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.

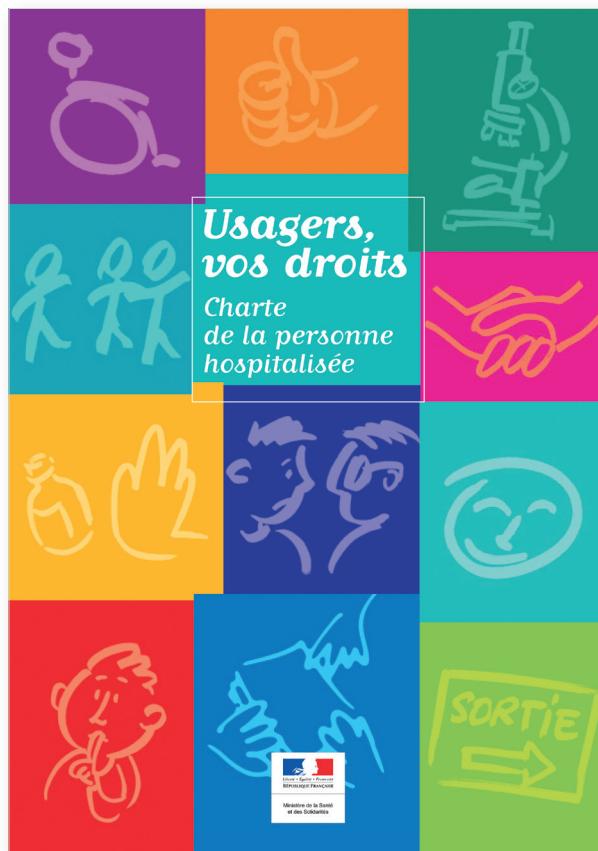
La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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.



L'Aumônerie

Tout établissement public de santé doit respecter les croyances et les convictions des personnes accueillies. En effet, un patient doit pouvoir, dans la mesure du possible et dans la limite du soin, pratiquer sa religion et en suivre les préceptes s'il le souhaite, sans désorganiser le service.

Les aumôniers sont des professionnels salariés du CHM et diplômés d'une formation universitaire en laïcité. Ils sont rattachés au service Droits des patients-Relations Usagers de la Direction Qualité, gestion des risques, Usagers.

Leur mission est d'assurer un accompagnement spirituel ou religieux au service du culte auquel ils appartiennent. Ils assistent ainsi les patients qui en font la demande, par eux-mêmes, par l'intermédiaire de leur famille ou du service dans lequel ils sont hospitalisés.

Autrement dit, ils répondent aux besoins spirituels et/ou religieux des patients qu'ils visitent. Leur rôle va bien au-delà d'un service cultuel stricto sensu : les aumôniers soutiennent et réconfortent ceux qui en manifestent le désir, par une parole, une simple écoute, une prière dite en commun.

Les Cultes au CHM

Culte Catholique : possibilité de vous recueillir à la chapelle tous les jours (sauf directives sanitaires ou sécuritaires / vigipirate 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 :

☛ sur demande au **37 184** du lundi au vendredi de 14h00 à 17h30.

- ☛ Responsable : Marie-Liesse d'Oysonville
- ☛ Prêtre accompagnateur : Père Michel Patry
- ☛ aumonerie@ch-lemans.fr
- ☛ 02 43 43 43 96 ou poste 37 184

En cas d'urgences médicales :

- ☛ astreintes 24h/24 - 7j/7 : **06 11 22 10 44**

Pour Charles Drouet : 02 44 71 01 62

Culte musulman : permanences d'accueil et d'écoute, visites dans les chambres :

- ☛ Mercredi de 14h30 à 14h30
- ☛ Samedi sur rendez-vous à partir de 15h00
- ☛ Aumôniers : Saïd Nokrani : **06 77 35 58 05**
Yamina Nokrani : **07 89 85 50 55**

Autres cultes : l'équipe de l'aumônerie du CHM peut vous mettre en relation, sur une simple demande de votre part : aumonerie@ch-lemans.fr **02 43 43 43 96**

Ces professionnels participent aux prises en charge qui se doivent être holistiques incluant l'aspect spirituel du patient. Les aumôniers peuvent également soutenir les équipes en cas de demande spécifique.



Charte de la **laïcité** dans les services publics

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, de race 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.

Des USAGERS du service public

- ☑ Tous les usagers sont égaux devant le service public.
- ☑ Les usagers des services publics ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.
- ☑ Les usagers des services publics doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
- ☑ Les usagers des services publics ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce

de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

- ☑ 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'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Des AGENTS du service public

- ☑ Tout agent public a un devoir de stricte neutralité. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.
- ☑ Le fait pour un agent public de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions constitue un manquement à ses obligations.
- ☑ Il appartient aux responsables des services publics de faire respecter l'application du principe de laïcité dans l'enceinte de ces services.
- ☑ La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

Pour vous **exprimer**

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

Equipes médico-soignantes

Vos interlocuteurs directs sont les personnels des unités où vous êtes hospitalisé(e), en particulier le cadre de santé et le chef de service ou le responsable médical de l'unité concernée et ils sont à votre écoute. C'est à eux qu'il convient de s'adresser d'abord en cas d'insatisfaction.

Direction de la Qualité Gestion des Risques - Usagers

Si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous estimez avoir subi un préjudice du fait de votre séjour dans notre établissement, ou que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez contacter le Responsable du service Droits des patients-Relations Usagers de la Direction Qualité-Gestion des Risques-Usagers.



Le Responsable du service Droits des patients-Relations Usagers est à l'écoute des usagers et vous propose un temps d'échange sur rendez-vous, selon les créneaux suivants :

du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00
et de 14h00 à 17h00

02 44 71 01 61

directionrelationusager@ch-lemans.fr

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le réclamant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine auprès du médiateur médical, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.

La **Commission** des Usagers (CDU)

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la commission des usagers veille au respect des droits des usagers.

Elle facilite vos démarches pour faire valoir vos droits et vous pouvez demander à être accompagné(e) d'un Représentant des usagers. Vous pouvez également demander à être mis en relation avec le ou les médiateurs.

La CDU contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle se réunit 5 fois par an et suivant un ordre du jour arrêté par le Président en relation avec les membres de la commission.

Elle est composée de :

- le directeur général ou de son représentant,
- un président et un vice-président membres élus parmi le représentant légal de l'établissement ou son représentant, les représentants des usagers et les médiateurs,
- deux médiateurs et leurs suppléants désignés par le représentant légal de l'établissement (un médiateur médical et un médiateur paramédical),
- deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le directeur de l'Agence régionale de la santé,
- un représentant du conseil de surveillance,

- le président de la commission médicale d'établissement ou son représentant,
- un représentant de la commission de la Commission de Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Technique et son suppléant,
- un représentant du comité technique d'établissement et son suppléant,
- le représentant du personnel et son suppléant,
- le président du conseil de vie sociale,
- le coordinateur de gestion des risques associé aux soins et le responsable du service Droits des Patients-Relations Usagers assistent aux séances avec voix consultative.

Les membres de la commission des usagers sont tenus par le secret médical. Pour saisir la CDU vous pouvez écrire à :



Centre Hospitalier Le Mans
Direction Qualité, Gestion des Risques, Usagers
Service Droits des Patients-Relations Usagers

194 avenue Rubillard
72037 Le Mans cedex 09

Les **représentants** des usagers

Membre d'une association agréée, le représentant des usagers est indépendant de l'hôpital. Sa présence est rendue obligatoire au sein du Conseil de Surveillance et de la Commission des Usagers du CHM.

Convaincus de l'importance que vous soyez représentés plus largement, nous avons souhaité que des représentants des usagers soient présents au comité droits des patients, comité du médicament, comité de lutte contre la douleur, conseil des urgences, comité de lutte contre les infections nosocomiales.

Au sein de ces groupes, vos représentants portent votre parole, font valoir vos droits.



Les représentants des usagers peuvent être contactés de préférence par mail à l'adresse

representantsdesusagers@ch-lemans.fr

l'Espace des Usagers, Monet 1

02 44 71 08 01

Une rencontre sur rendez-vous peut également être organisée dans cet Espace



Satisfait ou mécontent, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et de votre expérience en tant qu'utilisateur. C'est une aide précieuse pour nous permettre d'améliorer les services et les soins.

Accès au dossier médical

L'établissement doit conserver le dossier médical :

- ☛ pendant 20 ans à compter du dernier passage du patient dans l'établissement,
- ☛ 10 ans pour les dossiers de patients décédés (à compter de la date de décès).

Modalités de conservation

Les dossiers peuvent être conservés au sein de l'établissement mais également auprès d'un hébergeur agréé. Vous pouvez demander à prendre connaissance de votre dossier médical.

Obtenir les informations sur votre prise en charge

Pour disposer d'informations sur votre état de santé, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation. Si ces informations ne vous suffisent pas ou que vous avez besoin de consulter votre dossier médical, vous pouvez en faire la demande.

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'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 et selon les mentions indiquées sur la décision du juge,
- ☛ le médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

A joindre à la demande

- ☛ la photocopie de votre pièce d'identité,
- ☛ si vous n'êtes pas le patient : la copie du document prouvant votre qualité de représentant légal ou d'ayant droit (selon le cas, livret de famille ou extrait d'acte de naissance de l'enfant avec filiation, jugement du juge aux affaires familiales, certificat de décès si décès hors de l'établissement).

A préciser sur la demande

- ☛ les principaux documents souhaités,
- ☛ la date des soins,
- ☛ le motif de votre demande (obligatoire si vous êtes ayant-droit),
- ☛ la modalité d'accès souhaitée : envoi gratuit postal des copies au domicile, envoi gratuit à un médecin désigné comme intermédiaire, consultation du dossier sur place dans le service de soins, en présence d'un médecin hospitalier (sur rendez-vous).

L'imprimé de demande est disponible à l'espace des usagers et sur le site internet du CHM. À réception de toute demande complète, le Service des Dossiers Médicaux (SCDM) 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.



Centre Hospitalier Le Mans
Direction Qualité, Gestion des Risques, Usagers
Service Droit des Patients-Relations Usagers

194 avenue Rubillard
72037 Le Mans cedex 9

Accès aux soins

L'accès aux soins est un droit absolu et nous vous garantissons un égal accès à tous aux soins en accueillant toutes les personnes de jour, de nuit et en urgence.

Information / **Consentement**

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.



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, père, mère ou tuteur légal. Dans le cas où une personne mineure s'oppose expressément à la consultation du ou 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. Le consentement exprès et écrit pour les soins et interventions chirurgicales sur des enfants mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou tuteur légal.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale ou du responsable légal sur les décisions médicales à prendre, lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure ou d'un majeur protégé.

La personne de **confiance**

Quel est son rôle ?

Elle accompagne le patient dans ses démarches liées à la santé. La personne de confiance aura un devoir de confidentialité concernant les informations médicales.

Si un jour le patient est dans l'incapacité d'exprimer sa volonté, la personne de confiance sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à sa place et sera son porte-parole mais elle n'aura pas la responsabilité de prendre les décisions médicales.

Qui peut-être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de l'entourage du patient en qui il a confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission :

- Un(e) conjoint(e)
- Un des enfants
- Un des parents
- Un proche
- Le médecin traitant

La personne que vous désignez doit donner son accord pour devenir votre personne de confiance. En donnant son accord elle doit savoir qu'elle s'engage vis-à-vis de vous. Elle doit signer le formulaire de désignant.



Où est le formulaire ?

• A l'Espace des Usagers, Entrée de Monet Niveau 1

Aux jours et heures d'ouverture de l'espace des Usagers du lundi au vendredi de 14h00 à 17h30

• En le demandant à l'équipe de soins

• Sur le site internet du CHM :

www.ch-lemans.fr

Espace-patients :
connaître vos droits



Les **directives** anticipées

Toute personne majeure peut rédiger, si elle le souhaite, des directives anticipées en vue du jour où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Si vous le souhaitez, vous pouvez rédiger des directives anticipées pour faire connaître au médecin et à l'équipe soignante qui vous prennent en charge vos souhaits relatifs à votre fin de vie et en particulier ceux concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter des traitements.

Toutes les informations sur les directives anticipées sont disponibles à l'Espace des Usagers (Hall de Monet). Vous pouvez aussi en parler avec votre médecin.



Espace des Usagers et Associations

Monet 1

02 44 71 08 01

Modèle téléchargeable sur le site
internet : www.ch-lemans.fr

Participer à une **Recherche Clinique**

Au cours de votre hospitalisation vous serez peut-être sollicité(e) par un médecin ou un personnel soignant pour participer à une étude de "recherche clinique". Ces études peuvent avoir différents objectifs, par exemple étudier l'efficacité d'un médicament, d'une méthode de diagnostic, l'évolution d'une maladie, ou d'une prise en charge...

Tous les ans, des patients sont inclus dans des protocoles de recherche et peuvent ainsi bénéficier d'une thérapie innovante. La recherche clinique est un gage de qualité des soins et permet d'accéder à des thérapeutiques de pointe avec une surveillance accrue. C'est grâce à elle que les connaissances médicales progressent.

Si votre médecin vous propose de participer à un protocole de recherche clinique, il a l'obligation légale de vous informer personnellement et individuellement. Selon le type de protocole, un consentement ou une non-opposition pourra vous être demandé (ou à vos représentants légaux si vous êtes dans l'incapacité de le donner) avant de pouvoir débuter toute recherche.

De même, vos données cliniques collectées au cours de votre séjour peuvent être utilisées à des fins de recherche dans le domaine de la santé, en conformité avec la réglementation applicable (Loi Informatique et Libertés et Règlement Général Européen sur la Protection des Données). Elles seront alors anonymisées. Toutefois, vous avez le droit de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données de santé à des fins de recherche médicale. Si c'est le cas, vous pouvez en informer le médecin responsable de votre prise en charge, afin que cette opposition soit notée dans votre dossier médical.



Dons d'organes et de tissus

Le Centre Hospitalier du Mans est engagé en faveur du don d'organes et de tissus. En cas de décès, un membre de l'équipe de coordination des prélèvements d'organes et de tissus prendra contact avec vos proches pour organiser, si cela est possible et conformément à votre volonté, un don à une personne dont l'état de santé nécessite une greffe.

En France nous sommes tous présumés donateurs d'organes et de tissus, parce que nous pouvons tous être un jour receveurs d'organes et de tissus.

Au nom de la solidarité nationale, c'est donc le principe du consentement présumé qui a été choisi.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus le principal moyen pour vous opposer à ce prélèvement, est de vous inscrire sur le registre national des refus. www.registrenationaldesrefus.fr

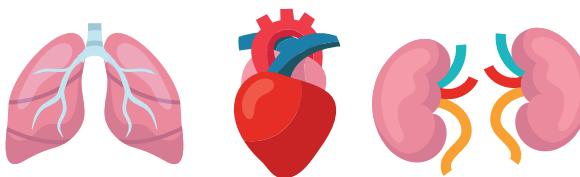
Sinon vous pouvez faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à vos proches.

Vous pouvez aussi communiquer oralement votre opposition à vos proches. Ils devront alors attester auprès de l'équipe médicale de votre refus et retranscrire par écrit les circonstances de l'expression de votre refus de votre vivant. En France, il n'y a pas de registre du oui. Même si nous sommes tous des

donneurs présumés, il est important d'échanger avec vos proches sur les souhaits de chacun.

Vous pouvez le dire, l'écrire ou utiliser une carte de donneur jointe à ce livret. Elle n'a pas de valeur légale mais c'est le témoignage de votre engagement en faveur du don d'organes et de tissus.

www.ledonlagreffeetmoi.com



 agence de la biomédecine | DON D'ORGANES, TOUS CONCERNÉS

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site www.dondorganes.fr ou vous renseigner auprès de l'équipe soignante du service.

Droits **civiques**

Nous vous donnons la possibilité, en application des dispositions du code électoral, si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer le jour d'un scrutin, d'exercer au sein du CHM votre droit de vote par procuration.

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



Chambre **mortuaire**

La chambre mortuaire est un service de l'hôpital où sont accueillis les corps des personnes décédées au CHM et qui permet aux familles de disposer du temps nécessaire à l'organisation des obsèques.

Les professionnels du CHM peuvent vous accueillir et vous soutenir dans les démarches administratives liées au patient décédé au CHM. Leur bureau se situe à Fontenoy niveau 1 du lundi au vendredi de 8h à 18h sans interruption.

Contactez la **chambre mortuaire**

02 43 43 25 72

FAX : 02 43 87 91 42

Ouvert du lundi au vendredi :
de 8h à 18h sans interruption



Droits à l'image

Le CHM reçoit régulièrement des demandes de reportages de la part des médias. La presse est libre (loi de 1881), mais l'hôpital est un lieu de nature spécifique, la réalisation d'un reportage y est soumise à autorisation préalable de la part de l'administration (article 46 du décret du 14 janvier 1974).

La direction de la communication est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital de manière écrite ou verbale.

Cette autorisation doit être complétée de l'autorisation individuelle écrite de chaque patient de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer

Pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, l'accord du représentant légal du patient concerné doit être demandée. Cette autorisation doit également être écrite. La direction de la communication dispose d'un formulaire "autorisation de prise de vue" facilitant cet accord. Rapprochez-vous du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation si vous êtes sollicité(e).

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

Nous attirons également votre attention dans l'usage des réseaux sociaux pour veiller au respect de la vie privée et l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales

et sociales.

Dans ce contexte, le CHM invite les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quel que moyen que ce soit sous peine de poursuite.



L'article 9 du Code civil dispose que : « Chacun a droit au respect de sa vie privée »

- L'article 226-1 du Code pénal dispose que « Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :

- 1) en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;
- 2) en fixant, enregistrant ou transmettant, sans le

consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé ».

Lorsque les actes mentionnés au présent article ont été accomplis au vu et au su des intéressés sans qu'ils s'y soient opposés, alors qu'ils étaient en mesure de le faire, le consentement de ceux-ci est présumé ».

- L'article 226-2 du Code pénal dispose que : « Est puni des mêmes peines le fait de conserver, porter ou laisser porter à la connaissance du public ou d'un tiers ou d'utiliser de quelque manière que ce soit tout enregistrement ou document obtenu à l'aide de l'un des actes prévus par l'article 226-1.



PrendreSoinDeVous

7

Le fonds de dotation



Pourquoi nous **soutenir** ?

Le CHM fait appel à la générosité de tous ceux qui le souhaitent et qui le peuvent, pour améliorer le cadre de vie de ses patients et le bien être de ses professionnels.

Pour permettre aux entreprises et aux particuliers qui le souhaitent de s'engager à nos côtés pour améliorer les conditions de vie des patients, le CHM a choisi de structurer la collecte des dons et des legs et de faciliter les déductions fiscales.

En effet, nous recevons parfois des dons de patients et de familles reconnaissantes de l'engagement de nos personnels pour leur vie et leur santé. Nous recevons également des dons de sociétés qui illustrent par ce geste leur philosophie d'entreprise et leur générosité. Aujourd'hui, cette collecte de dons s'organise autour d'un fonds dédié, dont la vocation consiste à financer des projets innovants, en particulier l'amélioration du confort des patients et de leurs accompagnants.

Nos projets et réalisations :

- ☛ mieux vivre la maladie : un espace dédié au bien-être pour les patients, des salons des familles,
- ☛ dons pour la Recherche et Innovation,
- ☛ pédiatrie : mieux vivre la maladie pour les enfants et les adolescents (tablette high-tech, baby-foot, ...),
- ☛ gériatrie : plus d'accueil et plus de vie pour les personnes âgées (robot interactif « le petit paro »).
- ☛ cancérologie : musique au chevet, ateliers d'art

plastique au sein de l'espace bien-être et au chevet
☛ hémodialyse : projet « Hémochante » et réalisation d'oeuvres collectives d'art plastique

Le mécénat

Vous pouvez effectuer votre don :

- ☛ par **carte bancaire** en faisant un don en ligne,
- ☛ par **chèque**, à l'ordre du Fonds de dotation du CHM : demandez le formulaire au cadre de l'unité. Il est également disponible sur notre site internet,
- ☛ par **virement** contactez le Trésorier du fonds au 02 44 71 03 81.

Vous retrouverez toutes nos informations sur : **www.mecenat.ch-lemans.fr**

Pour connaître les projets en cours vous pouvez contacter la directrice en charge du mécénat au **02 43 43 43 10**



La culture

Le CHM développe une politique culturelle intégrée dans son projet d'établissement et s'inscrivant dans le programme national «Culture et Santé», avec pour objectifs :

- améliorer le bien-être de la personne hospitalisée, de ses proches et l'environnement de travail des professionnels de l'hôpital,
- ouvrir l'hôpital sur la ville en favorisant les partenariats avec des structures culturelles de la ville, du département et de la région,
- créer du lien social et favoriser le décroisement au sein-même du CHM
- permettre l'accès à la culture pour tous.

Les projets sont développés en partenariat avec les acteurs culturels. Ils sont construits en étroite collaboration avec le personnel soignant. Ils contribuent « au prendre soin » du patient.

Le CHM propose un programme de manifestations et d'ateliers culturels dans différentes unités, au chevet des patients et dans les espaces publics.

Ces manifestations reposent sur un principe de rendez-vous portant sur diverses disciplines artistiques : musique, lecture, poésie, contes, ateliers d'arts plastiques, atelier photos, expositions, conférences, musée au chevet, théâtre, jeux...

Vous pouvez retrouver la programmation sur le site internet du CHM et dans les différents espaces

d'affichage. Les projets culturels ne pourraient voir le jour sans le soutien financier des partenaires publics et des mécènes : l'Agence Régionale de Santé Pays de la Loire, la région des Pays de la Loire, le Conseil Départemental de la Sarthe, la Ville du Mans, Sarthe Culture, l'Orchestre National des Pays de la Loire, L'ITEMM, la Ligue Contre le Cancer 72...

Pour soutenir le projet culturel du CHM, vous pouvez faire un don :

www.mecenat.ch-lemans.fr



Coordinatrice socioculturelle

culture@ch-lemans.fr

02 43 47 99 83

La médiathèque, un espace de lecture et de détente

Elle met au service des patients, du personnel et des bénévoles de l'hôpital des romans, des magazines, des BD, des livres audio, etc... pour tous les âges.

☞ Accueil - Une équipe de bénévoles accueille et conseille les lecteurs. Possibilité de lecture sur place pour tous.

☞ Portage au chevet - Les bibliothécaires vont régulièrement dans les chambres à la rencontre des patients avec un chariot de livres. Ils se déplacent également à la demande.

☞ Animations - La médiathèque organise des animations dans les services et dans les locaux de la médiathèque.

☞ Conditions - Prêt aux patients : GRATUIT.
Personnel et bénévoles : inscription 10 euros à l'année

☞ Ouverture de la médiathèque : du lundi au vendredi de 13h30 à 17h00

Tél : 02 44 71 08 48 ou poste 10 848

biblihopital72@gmail.com

Bâtiment Fontenoy

Rez-de-chaussée - niveau 1

En face de la cafétéria et de l'Etat Civil

☞ Accès au catalogue et réservation en ligne sur www.cbpt72.com - Possibilité de consulter librement notre catalogue depuis un smartphone ou une tablette à l'adresse : <https://cbpt72.com> puis de cliquer sur l'icône CHM.

☞ Mise à disposition de livres de gros caractères d'une sélection de livres « Faciles à Lire » - Ces livres sont courts, simples, de qualité et facilement abordables - POUR TOUS.





PrendreSoinDeVous



194 avenue Rubillard
72037 Le Mans cedex 9

www.ch-lemans.fr