



# Soins

# Votre hospitalisation

Livret d'accueil des patients  
et de leurs proches

# Sommaire

<b>↳ Découvrir notre hôpital.....</b>	<b>5</b>
Le cœur battant de la santé publique Nos 4 missions L'hôpital grand angle Nos pôles et filières de soins Cancérologie EHPAD	
<b>↳ Plan du site hospitalier .....</b>	<b>9</b>
<b>↳ Votre hospitalisation .....</b>	<b>11</b>
• <b>Préparer votre séjour.....</b>	<b>12</b>
• <b>Le jour de votre hospitalisation .....</b>	<b>13</b>
Formalités administratives Traitement médical en cours et prothèses Argent et objets de valeur	
• <b>Pendant votre séjour .....</b>	<b>14</b>
Repas Traitements médicamenteux Prise en charge de la douleur	
• <b>Le jour de votre sortie .....</b>	<b>15</b>
Récupérer vos objets de valeur Tarifs et factures	
• <b>Services et prestations pour votre confort .....</b>	<b>16</b>
Téléphone, télévision, internet Cafétérias, kiosque, boutique Conciergerie (coiffure, bien-être, achats) Médiathèque	
• <b>Accompagnement et soutien .....</b>	<b>18</b>
Service social et PASS Dispositif handi-patient Exercer son culte Décès d'un proche	

● <b>À votre écoute</b> .....	<b>20</b>
Espace des usagers et des associations Les associations Vos interlocuteurs	
<b>Vos droits et vos obligations</b> .....	<b>23</b>
● <b>Vos droits au cours des soins</b> .....	<b>24</b>
Consentement pour les soins Enfants mineurs et majeurs protégés Personne de confiance Directives anticipées Participer à un essai clinique Dons d'organes	
● <b>Vos droits durant et après votre séjour</b> .....	<b>27</b>
Accès au dossier médical Protection des données personnelles Droit à l'image et respect de la vie privée	
● <b>Obligations des patients et des familles</b> .....	<b>28</b>
Respect de l'image et de l'intimité Rendez-vous et visites Règles d'hygiène	
<b>Nos engagements</b> .....	<b>31</b>
● <b>Qualité et sécurité des soins</b> .....	<b>32</b>
Indicateurs qualité Le CH Le Mans certifié Identito-vigilance : vérifier votre identité pour votre sécurité Prévention et lutte contre les infections Lutte contre la douleur	
● <b>Culture pour tous</b> .....	<b>34</b>
● <b>Mécénat et dons</b> .....	<b>35</b>
<b>Pour aller + loin</b> .....	<b>37</b>



# Découvrir notre hôpital



➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) >  
CH Le Mans > Notre hôpital

ou

➔ flashez moi !



## Le cœur battant de la santé publique

Nous avons une vocation : prendre soin de toutes et tous, quels que soient leur origine, leur sexe, leur âge, leur situation de famille, leurs moyens, leur état de santé, leur handicap, leurs opinions politiques, philosophiques ou religieuses. À toute heure du jour et de la nuit.

Acteur majeur du territoire sarthois, nous sommes le **1<sup>er</sup> employeur du département**, avec un impact social et économique fort. Notre établissement porte le **groupement hospitalier de territoire de la Sarthe (GHT 72)**, réunissant les 8 établissements publics de santé du département.

# 23 000

interventions chirurgicales par an

# 400 000

consultations par an

# 110 000

hospitalisations par an

# 3 500

naissances par an

(Chiffres 2023)

Voir le film  
« Une grande idée  
de l'hôpital »



## Nos 4 missions

### Soins

Le soin, en permanence

Maintenir la continuité et l'égalité d'accès aux soins, quel que soit le jour, le lieu, les conditions

### Prévention

Pour le bien-être des Sarthois

Agir pour la santé publique par la prévention, l'éducation et la protection des plus faibles

### Formation

Vocation enseignante

L'un des plus grands internats de France, des formations de pointe pour l'avenir de la santé

### Recherche

Recherches actives

3<sup>e</sup> centre hospitalier de France (hors CHU) ayant les plus fortes activités de recherche clinique



1 600

lits et places

4 700

professionnels

470 M€

de budget annuel

## L'hôpital grand angle

Le CH Le Mans fédère les compétences et les énergies de 4 700 professionnels. C'est le siège du SAMU 72 et du 2<sup>e</sup> service d'urgences de la région Pays-de-la-Loire.

**En toute objectivité ;-), le CH Le Mans est l'un des plus grands centres hospitaliers non universitaires de France.**

Avec une particularité : avoir su grandir sans perdre la dimension humaine qui donne du sens à notre engagement.

Le CH Le Mans fait partie du top 3 des centres hospitaliers (hors CHU) ayant la plus forte activité de recherche clinique en France.

À savoir

### Le territoire

Nos équipes travaillent en synergie et en coordination avec les hôpitaux publics de Sarthe au sein du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT72).

## Nos pôles et filières de soins

Biologie et Pathologie

Femme – Mère – Enfant

Gestion des Produits de Soins

Médecines Spécialisées

Santé publique

Chirurgie – Anesthésie

Gériatrie

Imagerie

Urgences – Médecine – Réanimation

Filière Cancérologie

## Cancérologie

Notre hôpital propose une prise en charge globale et adaptée du cancer et des maladies du sang à chaque étape de la maladie et à tout âge de la vie.

Nos équipes exercent sur deux sites :

- Centre Hospitalier du Mans
- Centre de Cancérologie de la Sarthe (CCS), dont nous sommes co-fondateurs.



[ccs-cancerologie.fr](http://ccs-cancerologie.fr)

Le Centre de Cancérologie de la Sarthe (CCS) s'inscrit pleinement dans le parcours de soins global proposé par notre hôpital, en coordination avec les structures privées partenaires.

## Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)

Notre EHPAD est réparti sur 2 sites. Il existe plusieurs types d'hébergement et de prise en charge, en fonction des besoins des résidents.

- Site du centre hospitalier du Mans  
Bâtiments Léonard de Vinci et Pablo Picasso  
194, avenue Rubillard, 72037 Le Mans Cedex 9 (voir plan p.9 : secteur B)



02 43 43 43 43

- Site d'Allonnes – Charles Drouet  
2 Rue Auguste Renoir, 72700 Allonnes



02 43 43 29 90

Pour aller + loin

Retrouvez nos services de soins

[ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Soins > Nos services de soins

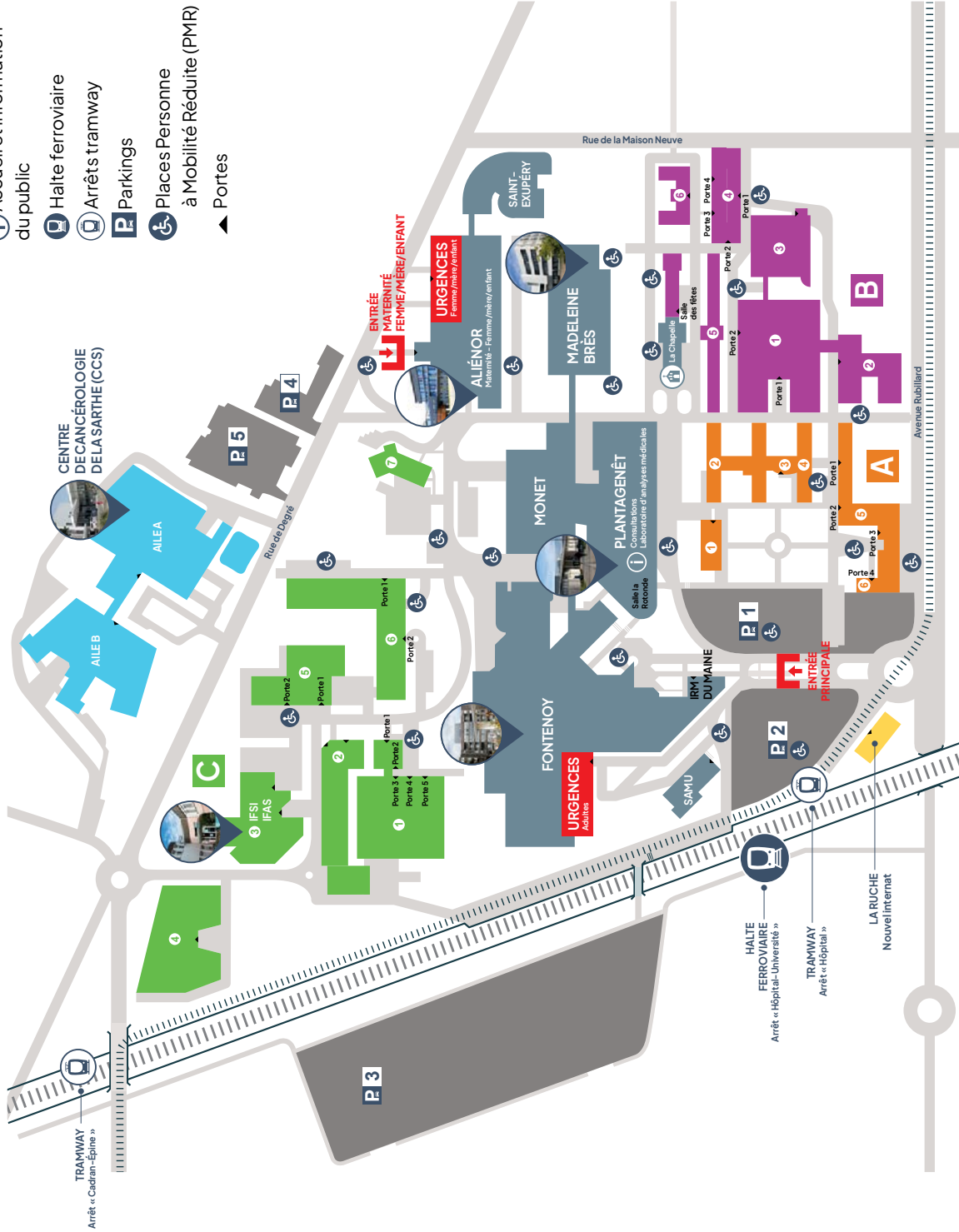


ou

flashez moi!



- Accueil et information du public
- Halte ferroviaire
- Arrêts tramway
- Parkings
- Places Personne à Mobilité Réduite (PMR)
- Portes



### SECTEUR A

- 1 Bâtiment Froulay
- 2 Bâtiment Vidal
- 3 Bâtiment Bretonneau
- 4 Bâtiment Broca
- 5 Bâtiment Rubillard
- 6 Bâtiment Trésorerie

### SECTEUR B

- 1 Bâtiment Michel-Ange
- 2 Bâtiment Picasso
- 3 Bâtiment Léonard de Vinci
- 4 Bâtiment Duperrat
- 5 Bâtiment Tardieu
- 6 Bâtiment Charcot

### SECTEUR C

- 1 Bâtiment Bichat-Pasteur
- 2 EFS – don du sang
- 3 IFSI – IFAS
- 4 Services techniques
- 5 Bâtiment Galien (pharmacie)
- 6 Bâtiment Reilly
  - Centre de soins dentaires
  - Chambre mortuaire - niveau 0
- 7 Internat

- La Ruche (nouveau internat)



Plantagenêt  
1 Accueil et information du public



Fontenoy  
URGENCES Adultes



Madeleine Brès



Aliénor  
URGENCES Femme/mère/enfant



IFSI – IFAS



Centre de Cancérologie de la Sarthe (CCS)



# Votre hospitalisation



➔ [ch-lemans.fr](https://ch-lemans.fr) > Soins > Hospitalisation



➔ flashez moi !

# Préparer votre séjour



Les démarches suivantes peuvent être anticipées avant votre hospitalisation :

## Demander une chambre seule

Lors de votre admission en hospitalisation, vous pouvez demander à séjourner en chambre individuelle. 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. Elle pourra vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux ou vous aider à prendre des décisions. (plus de détails p.25)

## 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. (plus de détails p.25)

Pour aller + loin 

Les formulaires et plus d'informations sur :

➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Soins  
> Droits et obligations  
> Connaître vos droits



ou

flashez moi ! 

# Le jour de votre hospitalisation

## Formalités administratives

Présentez-vous directement dans le service d'hospitalisation avec :

- une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, etc) ou un **livret de famille**
- votre **carte vitale** ou **attestation de droits**
- votre **carte de mutuelle**, l'**accord de prise en charge** ou votre **attestation Complémentaire santé solidaire** (ex-CMU)

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

 **Merci de respecter impérativement l'horaire d'arrivée indiqué sur votre convocation.**

### 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 vivement d'apporter une boîte identifiée à votre nom pour conserver vos prothèses auditives ou dentaires. Sans cette précaution, le CH Le Mans 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.

En cas d'oubli, vos objets de valeur seront déposés à la régie hospitalière (voir page 15). Nous vous rappelons que l'hôpital n'est pas responsable des objets de valeur personnels qui ne lui ont pas été confiés.

# Pendant votre séjour



## Repas

Vos menus seront élaborés selon votre âge et votre pathologie, en excluant les aliments que vous ne souhaitez pas.

**Signalez la présence ou non d'allergies alimentaires.**

## Traitements médicamenteux

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 CH Le Mans.

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

### Pour aller + loin

#### Charte de la personne hospitalisée

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

➔ [Consultez la charte p.38](#)

#### Charte européenne de l'enfant hospitalisé

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

➔ [Consultez la charte p.39](#)

## 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.



# Le jour de votre sortie

**Le médecin responsable de votre hospitalisation décide de votre sortie.**

Vous effectuerez vos formalités de sortie dans le service d'hospitalisation.

**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 devez signer une attestation qui dégagera l'hôpital de toute 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 :

- **la régie hospitalière** (pour les séjours de moins de 30 jours)  
Bâtiment Fontenoy, niveau 1, de 9h à 12h et de 14h à 16h

 02 44 71 02 78

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

 02 43 43 43 28

## Tarifs et factures

**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 vitale et de mutuelle, la facture vous sera adressée à votre domicile.

Vous pouvez effectuer votre règlement :

- **Sur internet**, via le service de paiement de l'État **Payfip**.  
Toutes les références nécessaires seront indiquées sur votre facture.
- **Auprès de la trésorerie de l'hôpital** (voir coordonnées ci-dessus)

Pour aller + loin 

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

 [ch-lemans.fr](#) > Soins > Infos pratiques > Tarifs et facture



 ou

flashez moi! 

# Services et prestations pour votre confort

## 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 les activer, rendez-vous au bureau d'accueil de la société de location.** Bâtiment Monet, niveau 1 (accessible en haut des escaliers depuis le bâtiment Plantagenêt).

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

Du lundi au  
samedi : 10h à 19h

Les dimanches et jours  
fériés : 13h à 19h



## Cafétérias, kiosque, boutique

Des cafétérias sont à votre disposition au sein de notre hôpital. Elles proposent des journaux, des revues, des produits d'hygiène, des confiseries, des cadeaux, des boissons et des viennoiseries.

- **Cafétéria du hall Fontenoy**  
Hall du bâtiment Fontenoy, niveau 1, **du lundi au vendredi, de 8h à 18h**, le samedi, de 10h à 18h, le dimanche et fériés, de 12h à 18h
- **Restauration rapide**  
Bâtiment Fontenoy, niveau 0, **du lundi au vendredi, de 9h à 16h**.  
Bâtiment Aliénor, niveau 0, **du lundi au vendredi, de 11h à 14h**.

Des cafétérias sont également accessibles au sein du **Centre de Cancérologie de la Sarthe (CCS)**, ainsi que sur notre site d'**Allonnes (Charles Drouet)**.



## Conciergerie (coiffure, bien-être, achats)

Pour rendre votre séjour à l'hôpital plus agréable, vous pouvez solliciter les services de la conciergerie pour :

- des prestations de détente et de bien-être
- des services de coiffure, des soins esthétiques, du modelage visage et corps
- des articles de toilette et accessoires multimédias
- des collations et idées-cadeaux.

### Bâtiment Monet, niveau 1

Accessible en haut des escaliers depuis le bâtiment Plantagenêt, du lundi au samedi, de 10h à 19h, les dimanches et jours fériés, de 13h à 19h



## Médiathèque

La médiathèque propose aux patients, professionnels et bénévoles de l'hôpital, une sélection pour tous les âges :

- des romans, magazines et bandes dessinées
- des livres audio
- des livres en gros caractères

### Tarifs pour emprunter les livres :

- **Gratuit pour les patients**
- **10 € par an** pour les professionnels et les bénévoles

Les ouvrages peuvent être consultés gratuitement, et par tous, directement à la bibliothèque.

**Bâtiment Fontenoy, niveau 1** (face à la cafétaria du hall).

**Du lundi au vendredi, de 13h30 à 17h**



### À savoir

Une équipe de bénévoles de l'association *Bibliothèque pour tous*, accueille et conseille les lecteurs qui le souhaitent.

Régulièrement, les bibliothécaires se déplacent dans les services à la rencontre des patients et organisent des animations.

Ils peuvent aussi se rendre au chevet du patient, à sa demande.

# 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.



02 43 43 25 46

• Le dispositif de permanence d'accès aux soins de santé (PASS) facilite l'accès immédiat aux soins des personnes en situation de précarité.



02 53 04 06 38



## Dispositif handi-patient

**Le dispositif d'accompagnement handi-patient permet d'orienter les patients en situation de handicap, afin de leur faciliter l'accès aux soins.**

Le patient, ses proches ou les professionnels qui l'accompagnent, peuvent faire une demande pour :

- Anticiper et préparer sa venue à l'hôpital
- Demander des conseils sur les prises en charges liées au handicap
- Gérer une demande spécifique (matériel adapté, compétence particulière, etc.)
- Assurer le lien entre l'hôpital et les structures extérieures



02 44 71 03 05

### À savoir

#### Interprétariat

Le CH Le Mans 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.

## 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 lundi au vendredi, de 14h à 17h30**



En cas d'urgences médicales : **06 11 22 10 44** (Permanence 24h/24 - 7j/7)

**Culte musulman** : permanences d'accueil et d'écoute, visites dans les services possibles **les mercredis de 14h30 à 17h30 et les samedis, sur rendez-vous, à partir de 15h.**



**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.



### 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.

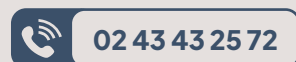
Il est interdit de faire du prosélytisme ou de se prévaloir de ses croyances pour s'affranchir des règles communes.

➔ **Pour en savoir plus consultez la p.41**

## Décès d'un proche

La chambre mortuaire accueille les corps des personnes décédées au CH Le Mans et au Centre de Cancérologie de la Sarthe. Elle permet aux proches de disposer du temps nécessaire à l'organisation des obsèques, dans un délai légal de 14 jours après le décès.

**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 13h15 à 18h

**Le samedi :**  
de 8h à 12h et de 14h à 18h

**Les dimanches et jours fériés :**  
de 9h à 12h et de 14h à 18h

# À votre écoute



## Espace des usagers et des associations

L'espace des usagers et des associations est un lieu d'accueil, d'information et d'échange destiné aux patients et à leurs proches.

Une permanence est assurée par des bénévoles membres des associations agréées par le ministère chargé de la santé.



Permanences du lundi au vendredi, de 14h à 16h30  
Bâtiment Monet – Niveau 1

## Les associations

Plus de 50 associations ont signé une convention avec notre hôpital et y exercent au service des patients, pour proposer conseils, divertissements et soutien dans leurs démarches.

### Pour aller + loin ▾

#### Retrouvez la liste des associations

➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Soins > Accompagnement et soutien > Vos associations



flashez moi! ⬆

### 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.

# Vos interlocuteurs

## • [Le service relations usagers et droits des patients](#)

Vous souhaitez faire part de votre témoignage sur votre prise en charge dans notre établissement ou vous estimez avoir subi un préjudice lors de votre séjour.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec le service relations usagers et droits des patients du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h.



## • [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.

Une rencontre peut être organisée sur rendez-vous.



## • [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.



## Pour aller + loin

Consultez les listes des représentants des usagers et de la commission des usagers sur :

[ch-lemans.fr](#) > Soins > À votre écoute



ou

flashez moi!



# Vos droits et vos obligations



➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Soins > Droits et obligations



➔ 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.

### Important ▾

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

→ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Soins  
> Droits et obligations  
> Connaître vos droits



flashez moi! ↑

## 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.**

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.

## 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.

Les directives anticipées sont renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.



## Participer à un essai clinique

Vous pouvez être sollicité par un médecin ou un professionnel soignant pour participer à une étude de recherche clinique.

**On vous propose de participer à un essai clinique pour améliorer la prise en charge de la pathologie dont vous êtes atteint.**

**Lors d'un essai clinique, vous avez le droit :**

- à une information claire et précise pendant toute la durée de l'essai
- de refuser de participer
- à la confidentialité
- à l'anonymat
- de se retirer de l'essai à tout moment
- d'accès, de modification et de suppression des données recueillies
- d'être indemnisé en cas de préjudice lié à l'essai
- à la communication des résultats globaux de l'essai

## 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 ▾

Toutes les informations concernant la recherche sur le site internet du CH Le Mans

➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Recherche > Participer à un essai clinique



ou flashez moi! ⬆

### À savoir ▾

Être donneur

➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Soins > Droits et obligations > Être donneur



ou flashez moi! ⬆

# 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 de la direction.

Le département des dossiers médicaux est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30.



### Protection des données personnelles

L'hôpital dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et à réaliser des analyses statistiques pour un usage qui lui est réservé.

Les informations recueillies lors des consultations ou hospitalisations feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un **enregistrement informatique**. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, et les données administratives au service de la facturation.

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.

### 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).

#### Pour aller + loin

Accédez à votre dossier médical via notre site

➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Soins > Infos pratiques > Accès au dossier médical



flashez moi! ⬆

#### À savoir

##### Droits civiques

Vous avez la possibilité de voter par procuration au sein du CH Le Mans, 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 l'hôpital du Mans, 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.

### Les visites :

**Vous pouvez rendre visite à vos proches** en chambre ou dans les salons des familles, à votre disposition au sein des unités. Horaires variables selon les services.

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

### Important ▾

**Vous n'êtes pas disponible ?**

**Merci d'annuler ou reporter votre rendez-vous.**



Respect  
de votre date  
de rendez-vous



Respect  
de votre heure  
de rendez-vous



## Règles d'hygiène

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

Merci de vous laver les mains avec une solution hydroalcoolique dès votre arrivée à l'hôpital et avant de rentrer dans un service de soins.

Si vous présentez des symptômes (fièvre, toux, etc.), il est recommandé de reporter votre visite ou, a minima, de porter un masque dit chirurgical.

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

### Important ▾

#### Les bons gestes d'hygiène

- Solution hydroalcoolique



- Port du masque



- Animaux de compagnie interdits





# Nos engagements



➔ [ch-lemans.fr](https://ch-lemans.fr) > CH Le Mans  
> 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 de 16 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 CH Le Mans
- 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-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > CH Le Mans > Nos engagements > Qualité et sécurité des soins



ou flashez moi! ⬆

## Le CH Le Mans certifié

La qualité des soins de l'établissement a été confirmée, le 23 novembre 2023, 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**,
- mise en place d'un **bracelet d'identification**, posé dans l'unité de soins,
- **vérification de votre identité** avant de réaliser tout acte de soins, examen, 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

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 associées aux soins (CLIAS), 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 hospitalière de lutte contre les infections associées aux soins (EHLIAS).

➔ [Retrouvez les règles d'hygiène en p.29](#)

## 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 ▾

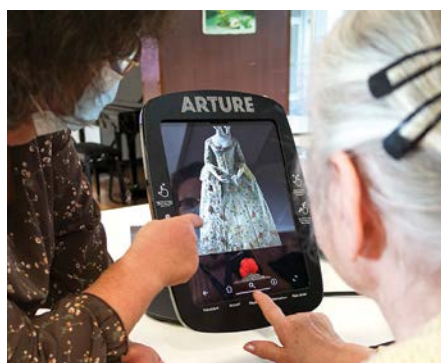
Consultez notre page  
« **Prise en charge de la douleur** »

➔ [ch-lemans.fr](#) > Soins > Mieux vivre votre pathologie > Douleur



flashez moi! ⬆

# Culture pour tous



Nous nous engageons quotidiennement auprès de nos patients et de nos résidents pour **adoucir leur quotidien à l'hôpital** et favoriser un **accès libre et gratuit à la culture**, pour tous.

**Nous ouvrons également régulièrement nos portes au grand public** pour des événements festifs et culturels.

Ces actions animent et réchauffent, le temps d'un instant, le quotidien de nos patients, de nos résidents, et de leurs familles.

En pédiatrie, cancérologie, gériatrie, médecine, nous proposons chaque année des dizaines d'animations socioculturelles collectives ou directement au chevet des patients, **grâce au soutien de nos financeurs et donateurs**.

Pour contacter le service :



## Nos actions

Les actions proposées sont gratuites, financées notamment par l'appel à projets **Culture et santé** de l'ARS Pays de la Loire, des subventions publiques, des partenariats ou des dons de mécénat.

Sont ainsi proposés : des **lectures**, des **récitals de musique**, de **danse**, de **chant**. Des ateliers participatifs : du **dessin**, de la **peinture**. Des **expositions photos**, des **conférences**, des **intervenants des musées** du département qui se rendent **au chevet des patients**...

Pour aller + loin ▾

Consultez notre page  
« Culture à l'hôpital »

➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > CH Le Mans > Nos engagements > Culture à l'hôpital



ou flashez moi! ⬆

# Mécénat et dons

## Fonds de dotation du CH Le Mans

Organisme à but non lucratif créé en 2013, nous avons pour mission de soutenir financièrement les projets portés par les équipes du CH Le Mans, grâce à l'implication de donateurs. Pour cela, nous menons des actions auprès du grand public et des acteurs socio-économiques du territoire (entreprises, associations, etc) afin de nouer des partenariats et de collecter des fonds.

Il est dirigé  
par un Conseil  
d'administration.

L'action du Fonds est  
coordonnée par un  
Comité de pilotage.



## Grâce à vos dons vous participez à :

- ✓ **Améliorer** l'accueil et l'expérience des patients
- ✓ **Dynamiser** les actions socioculturelles pour tous nos publics
- ✓ **Développer** les projets innovants et la recherche
- ✓ **Soutenir** nos professionnels hospitaliers

## Vos avantages fiscaux en tant que donateur

En faisant un don pour soutenir nos projets, vous bénéficiez jusqu'à **66% du don déductible des impôts** (selon votre statut et dispositions fiscales en vigueur).

### À savoir

Dons via *HelloAsso*,  
par chèques ou par  
virements

→ [ch-lemans.fr](https://ch-lemans.fr) >  
CH Le Mans > Mécénat



flashez moi! ↑



# Pour aller + loin



➔ [ch-lemans.fr](http://ch-lemans.fr) > Soins  
> Droits et obligations >  
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 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.



# Mécénat

Fonds de dotation  
Centre Hospitalier Le Mans

## Vous souhaitez soutenir les actions de l'hôpital ?



Faites un don en ligne  
sur [helloasso.com](https://helloasso.com)

La contribution à *HelloAsso*  
(« pourboire » proposé automatiquement)  
est **modifiable** et **facultative**.

Vous pouvez également effectuer vos dons  
par chèques ou par virements.



### 66% du don est déductible des impôts

(Selon votre statut et dispositions fiscales en vigueur)

Suivez-nous



[mecenat.ch-lemans.fr](https://mecenat.ch-lemans.fr)





# Toutes les infos pour faciliter votre séjour sur notre site web



Suivez-nous     
**ch-lemans.fr**

## CH Le Mans

194, avenue Rubillard  
72037 Le Mans - Cedex 9

02 43 43 43 43



194 avenue Rubillard  
72037 Le Mans cedex 9

Établissement membre de la direction commune  
des centres hospitaliers de Montval-sur-Loir, du Lude,  
du Mans, de Saint-Calais et de l'EHPAD de Bessé-sur-Braye.

Établissement support  
du groupement hospitalier  
de territoire de la Sarthe

