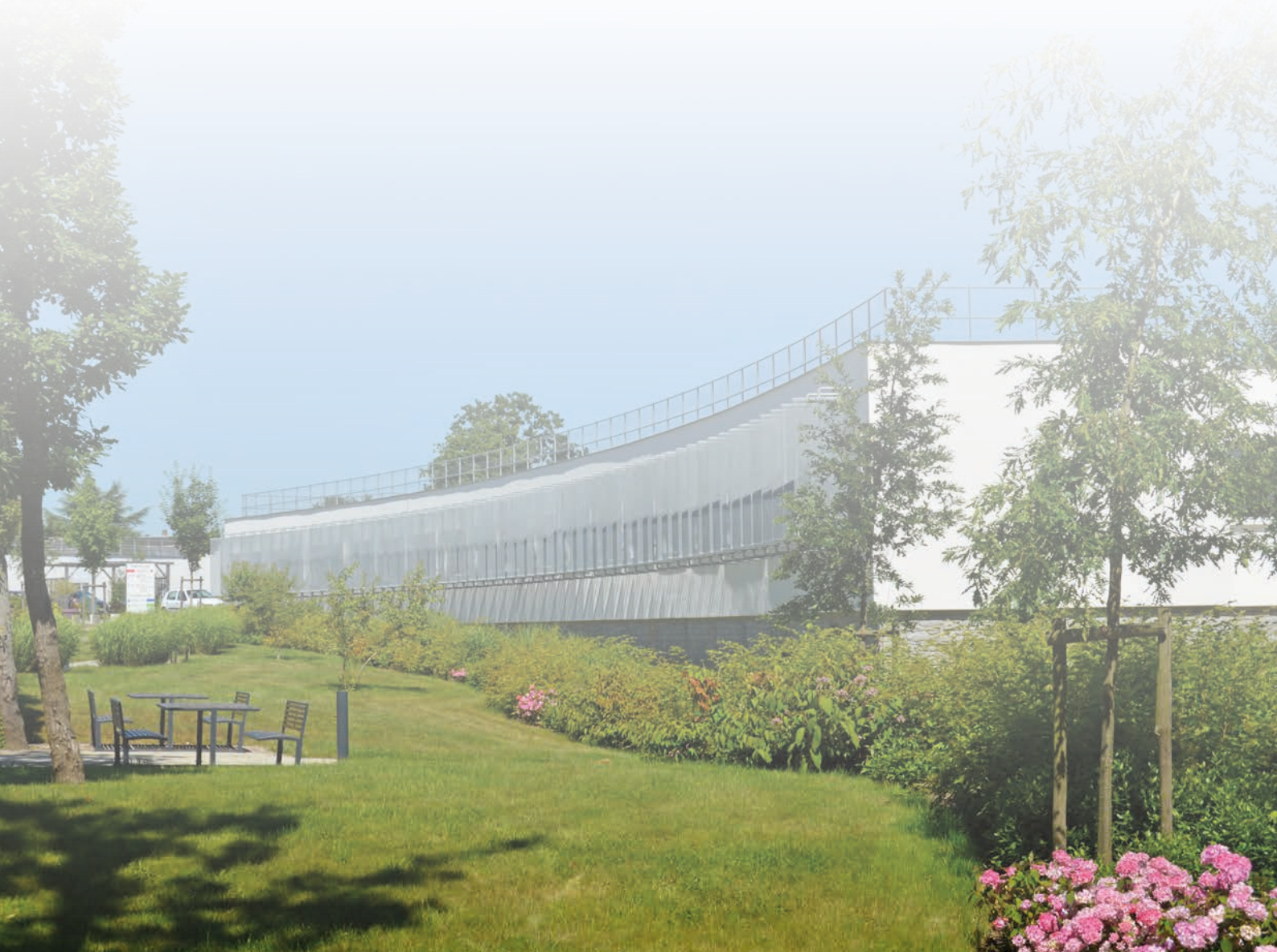


Livret d'accueil

de la
PERSONNE HOSPITALISÉE

Établissement Public de Santé Mentale de la Sarthe

Edition : Avril 2026



Bienvenue

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous conduit à être hospitalisé(e) à temps complet dans un service de soins en psychiatrie. Que vous soyez déjà suivi(e) par une de nos équipes dans le cadre de nos missions de service public de santé mentale en Sarthe ou qu'une souffrance psychique passagère vous amène à être hospitalisé(e) quelques temps, c'est avec une égale attention que nous vous accueillons ici.

Ce livret vous apportera beaucoup d'informations mais n'hésitez pas à interroger aussi le personnel qui assure vos soins. Faites leur part de vos besoins. Et merci d'exprimer vos observations à la fin de votre séjour, vous nous aiderez ainsi à améliorer la qualité de nos soins.

L'équipe de direction

Notre offre de soins en santé mentale 4

Les lieux de consultations de l'EPSM de la Sarthe
sur le département : 6 et 7

Votre séjour

Admission	8
Séjour	10
Hospitalisation	12
Informations pratiques	14
Sortie	17

Qualité des soins

Votre accueil.....	18
L'amélioration de la qualité et de la sécurité de vos soins	20

Vos droits

Votre dossier médical	22
(Charte de la personne hospitalisée, Identitovigilance, Protection des données personnelles, Accès à votre dossier médical, Personne de confiance, Directive anticipées)	
Votre expérience, votre satisfaction	27
Informations concernant les évènements indésirables	27
Les représentants des usagers	28
Les ressources associatives	29
Le juge de la liberté et de la détention	30
La protection des majeurs	30
La Commission Départementale des Soins Psychiatriques	31
Plan du site d'Allonnes (services d'hospitalisation)	32

Notre offre de soins en santé mentale



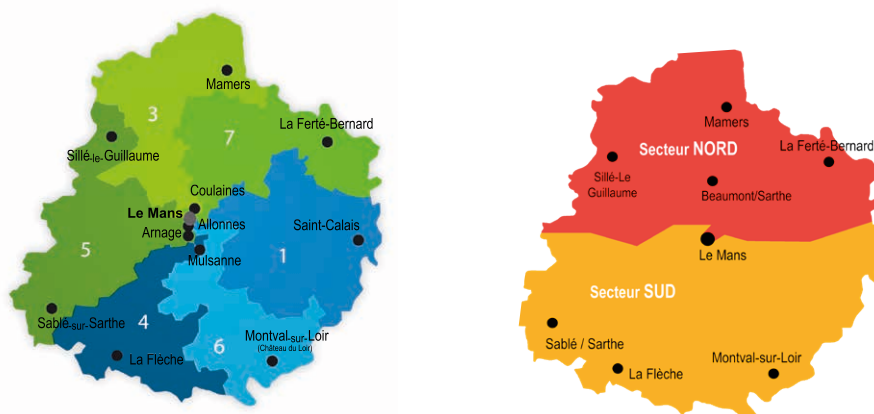
L'EPSM de la Sarthe offre des soins en santé mentale sur l'ensemble du département de la Sarthe et prend aussi en charge des personnes atteintes d'un handicap psychique.

Huit secteurs se répartissent la population du département*

Le territoire départemental est divisé en zones géographiques (ou secteurs). Chaque secteur est confié à une équipe médicale et paramédicale (un service).

L'établissement gère six secteurs de psychiatrie ambulatoire adulte et deux secteurs de psychiatrie infanto-juvénile :

Chaque secteur est placé sous l'autorité d'un psychiatre hospitalier, chef de service, assisté par une équipe pluridisciplinaire (médecins psychiatres et généralistes, psychologues, cadres de santé, infirmiers, rééducateurs, éducateurs spécialisés, assistantes sociales, aides soignants, agents des services hospitaliers, secrétaires...) qui prennent en charge la population qui y réside.



* hors hospitalisation complète

Un éventail complet d'actions de prévention, de diagnostic et de soins

Des **consultations** sont assurées par des médecins psychiatres, des psychologues, des infirmiers dans les centres médico-psychologiques (CMP) et antennes répartis sur le département (voir cartes pages 10 et 11).

Des **prises en charge dites ambulatoires** (sans hébergement) sont également assurées sous forme d'activités thérapeutiques, individuelles ou en groupe, dans les centres d'accueil thérapeutiques à temps partiel (CATTP), ou les hôpitaux de jour (HJ).

Les équipes soignantes mobiles interviennent également au domicile des patients, dans les maisons de retraite, les 'lieux de parentalité', les instituts médico-éducatifs, les foyers d'accueil médicalisés, les maisons d'accueil spécialisées, à l'unité sanitaire de la maison d'arrêt, à la maison départementale des adolescents, ainsi que dans l'ensemble des établissements de santé du département.

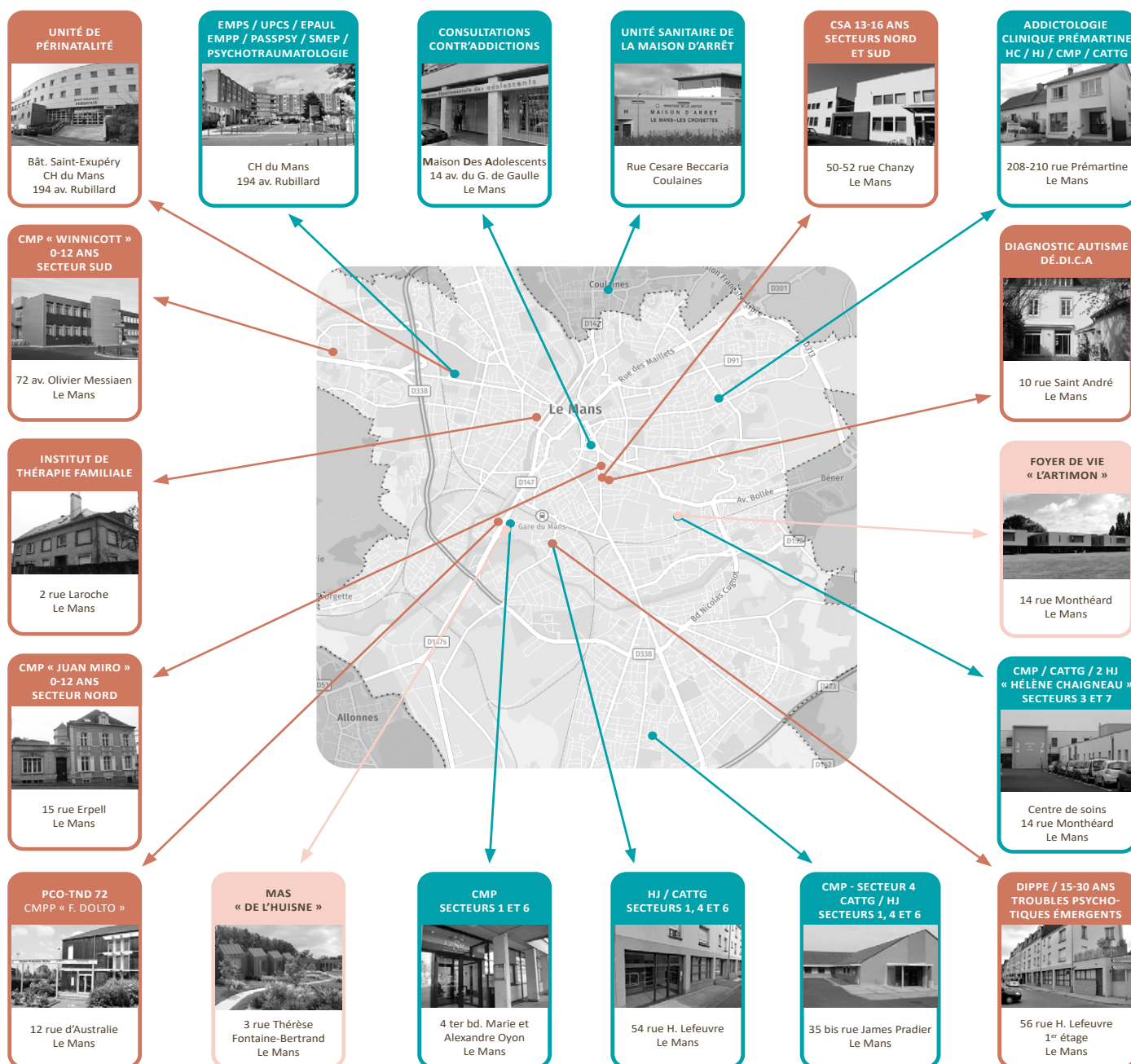
Au cours de l'hospitalisation, le médecin peut prescrire des soins en dehors de l'unité d'hospitalisation. Ces soins ont lieu dans les locaux du **Centre de réhabilitation psychosociale (CRPS)** situé près de votre unité.

Les soins sont variés (sport, chant, cuisine, jardin, activités créatives...) pour répondre au plus près des besoins de santé et sont assurés par une équipe pluri-professionnelle (infirmier, ergothérapeute, éducateur sportif...).

L'équipe psychiatrique d'accueil, d'urgence et de liaison (EPAUL), ainsi que l'équipe de liaison pédopsychiatrique (ELPP), sont présentes chaque jour aux **urgences** du Centre hospitalier du Mans. Une autre, l'équipe mobile psychiatrie adultes (EMPA), 5 jours sur 7, au Pôle Santé Sarthe et Loir (Le Bailleul).

Nos lieux de consultations

Au Mans



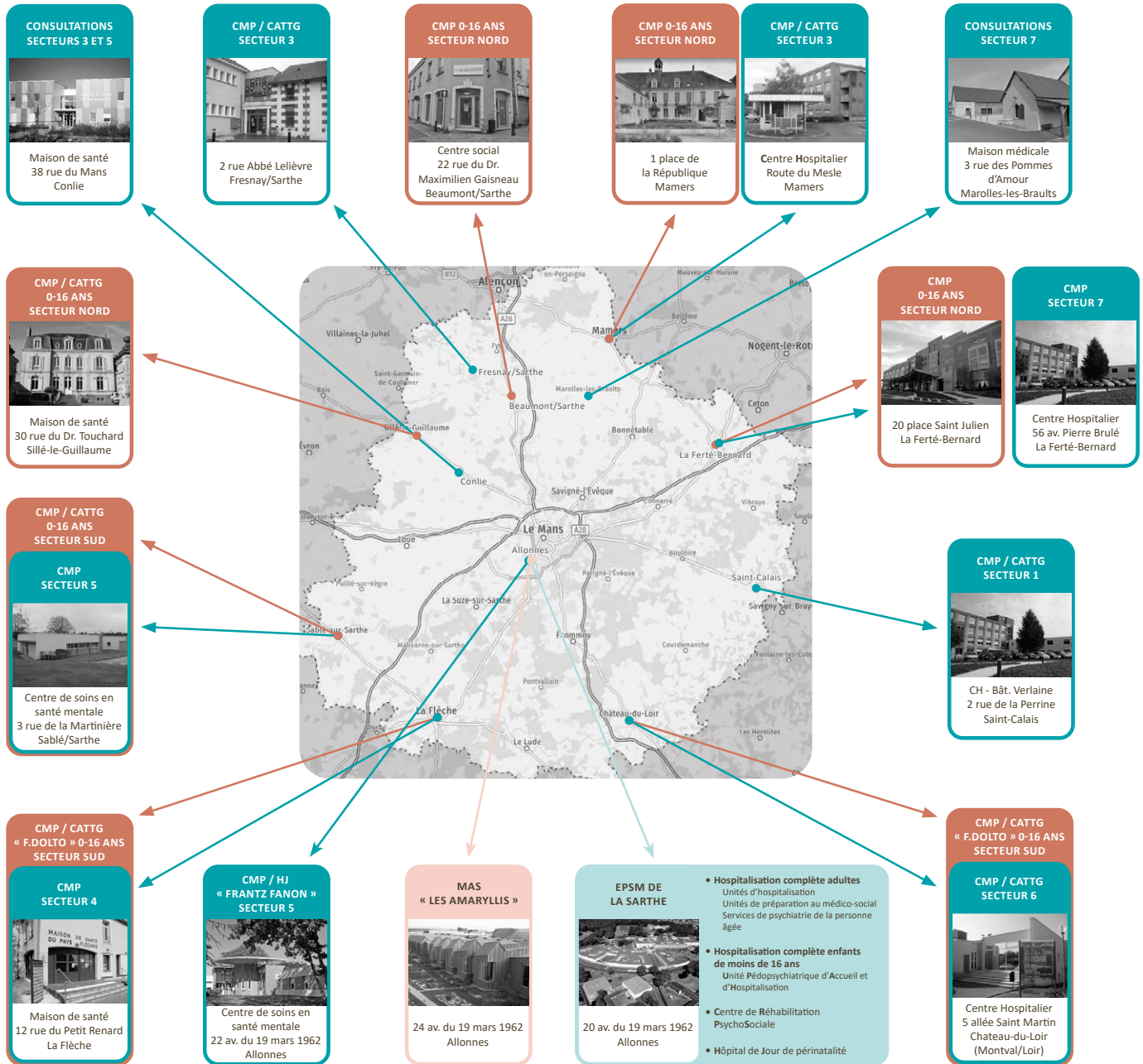
Légende

- Psychiatrie adultes
- Psychiatrie infanto-juvénile (enfants de moins de 16 ans)
- Structures pour personnes présentant un handicap psychique (médico-social)

CATTG : Centre d'Accueil Thérapeutique et de Temps de Groupe
 CH : Centre Hospitalier
 CMP : Centre Médico-Psychologique
 CMPP : Centre Médico-Psycho-Pédagogique
 CSA : Centre de Soins pour Adolescents
 DIPPE : Dispositif de détection et d'Intervention Précoce dans les troubles Psychologiques Émergents
 DÉ.DI.C.A : Plateforme Départementale pour le Diagnostic Clinique précoce de l'Autisme
 EMPP : Équipe Mobile de Psychiatrie et Précarité
 EMPS : Équipe Mobile de Prévention du Suicidé
 EPAUL : Équipe Psychiatrique d'Accueil, d'Urgence et de Liaison
 HC : Hospitalisation à temps Complet
 HJ : Hôpital de Jour
 MAS : Maison d'Accueil Spécialisée
 PASSPSY : Permanence d'Accès au Soins de Santé Psychiatriques
 PCO-TND : Plateforme de Coordination et d'Orientation des Troubles du Neuro-Développement
 SMEP : consultations en Santé Mentale, Exil et Précarité
 UPCS : Unité Psychiatrique de Court Séjour

Nos lieux de consultations

En Sarthe



Notre offre de soins en santé mentale

: Cellule Communication

Votre séjour



Votre admission

Les unités d'hospitalisation complète sont des unités de soins psychiatriques pour des patients nécessitant des soins et une surveillance médicale constante.

Certaines unités disposent d'une prise en charge spécialisée : enfants, personnes âgées, personnes en attente d'orientation vers une structure médico-sociale, addictologie...

L'admission en hospitalisation pour des soins psychiatriques peut se faire sous différentes formes, expliquées ci-dessous.

Les modalités de soins psychiatriques

(selon la loi du 5.07.2011 modifiée par la loi du 27.09.2013)

■ Soins psychiatriques libres

Pour les personnes faisant l'objet de soins psychiatriques pour des troubles psychique, avec leur consentement.

■ Soins psychiatriques sur demande d'un tiers

Pour les personnes atteintes de troubles psychiques lorsque ceux-ci rendent impossible leur consentement et que leur état impose des soins immédiats assortis :

- soit d'une surveillance médicale constante justifiant une hospitalisation complète,
- soit d'une surveillance médicale régulière justifiant une prise en charge sous une autre forme que l'hospitalisation complète (hospitalisation partielle, soins ambulatoires, soins à domicile...).

Trois procédures de soins psychiatriques sur demande d'un tiers sont possibles : normale, d'urgence ou dans le cas d'un péril imminent.

■ Soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat (maire ou Préfet)

Pour les personnes dont les troubles nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte de façon grave à l'ordre public.

Deux procédures de soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat sont possibles : normale ou d'urgence.

Formalités administratives d'admission

Quels que soient la modalité de soins et le type d'hospitalisation (hospitalisation complète, de jour, de nuit), vous, ou un membre de votre famille, devez vous présenter au service des admissions : du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 sans interruption.

Le personnel du service des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir ces formalités indispensables à votre prise en charge.

Le tableau ci-dessous indique les principales situations dans lesquelles vous pouvez vous trouver, ainsi que les renseignements ou documents à fournir.

En cas d'hospitalisation d'urgence, la priorité sera donnée aux soins et votre situation administrative sera régularisée ensuite.

Votre situation	Renseignements et documents à fournir
Dans tous les cas	Carte d'identité, passeport, Situation professionnelle, employeur Personne à prévenir en cas de nécessité (nom, prénom, adresse, téléphone et mail) > <i>L'intégralité de ces données permet de constituer votre dossier administratif.</i>
Assuré social	Carte Vitale et attestation jointe, à défaut, indiquer : <ul style="list-style-type: none">• Numéro de sécurité sociale (nom et adresse de la caisse)• Attestation d'aide médicale de l'Etat (AME) ou de complémentaire santé solidaire (CSS)
Personne atteinte d'une affection de longue durée exonérante	Volet n°3 du protocole des soins établi par le médecin traitant. Il devra être présenté aux médecins de l'établissement dans le cadre des soins délivrés. A défaut, aucune prise en charge à 100% ne pourra être prise en compte par le service facturation.
Bénéficiaire d'une assurance complémentaire santé	Carte mutuelle de l'année en cours Nom et adresse précise de la mutuelle à défaut
Bénéficiaire de l'allocation aux handicapés ou d'une décision de la MDPH	Notification à fournir impérativement Elle justifie de l'exonération du forfait journalier pour les moins de 20 ans
Autres cas	Se renseigner au service des admissions

Prix de votre séjour

Le coût de votre hospitalisation à l'EPSM de la Sarthe est pris en charge en très grande partie par les caisses d'assurance maladie. Cependant, une partie reste à votre charge.

Ce qui est à votre charge :

LES TARIFS EN VIGUEUR A L'EPSM DE LA SARTHE			
	Ticket modérateur (patients assurés sociaux)	Forfait journalier (tous les patients)	Supplément pour régime particulier (voir page 13)
Hospitalisation complète	142,76 € / jour	17 € / jour	55 € / nuit
Hospitalisation de jour, ou de nuit	103,03 € / jour	/	/
Accueil familial thérapeutique	130,03 € / nuit	17 € / nuit	/

Le prix de journée est révisé annuellement par l'Agence régionale de santé. Vous êtes par conséquent invité(e) à consulter le tableau d'affichage de votre service.

Prix de journée (ticket modérateur)

Il a pour objet de contribuer aux dépenses annuelles faites par l'hôpital pour assurer les soins aux hospitalisés.

→ Vous êtes assuré social :

Vous devez à l'hôpital le **ticket modérateur** qui est égal à **20% du prix de journée**. Si vous disposez d'une **complémentaire santé** (mutuelle ou assurance), elle prendra en charge ce ticket modérateur. L'EPSM de la Sarthe a passé avec les principaux organismes, des conventions de **tiers-payant** vous dispensant de faire l'avance. Les 80% restants sont directement portés à la charge de l'Assurance maladie sur présentation de votre **carte vitale** (une borne de mise à jour est à votre disposition au service des admissions).

Il existe plusieurs **cas d'exonération du ticket modérateur**. Si vous êtes dans un des cas suivants (cas les plus fréquents), alors

le prix de journée est pris en charge à 100 % par l'Assurance maladie :

- votre séjour est d'une durée supérieure à 30 jours consécutifs
- votre séjour est en rapport avec une affection de longue durée. Dans ce cas, présentez le volet n°3 du protocole de soins relatif à l'affection de longue durée au médecin (ou au secrétariat médical) qui transmettra l'information sur une éventuelle prise en charge à 100% au service des admissions.

Concernant les autres cas d'exonération, le service des admissions peut vous communiquer toutes informations utiles.

→ Vous n'êtes pas assuré social

Le prix de journée est intégralement à votre charge. Il convient de prendre contact au plus vite avec l'assistant de service social référent de votre service d'hospitalisation. (voir également ci-après la rubrique «Vous rencontrez des difficultés financières»).

Forfait journalier

Le forfait journalier a pour objet de couvrir une partie des dépenses relatives à votre hébergement : blanchisserie, restauration, entretien des locaux...

→ Vous disposez d'une complémentaire santé

Il faut vérifier si votre complémentaire santé prend en charge votre forfait journalier, et si oui, sur quelle durée (certains organismes ne prennent en charge qu'un nombre limité annuel de jours facturables). Ces informations peuvent être obtenues au service des admissions.

Si votre complémentaire santé prend en charge le forfait journalier : l'établissement a passé avec les principaux organismes des conventions de **tiers-payant** vous dispensant de faire l'avance des frais.

Si votre complémentaire santé ne prend pas en charge l'intégralité des forfaits journaliers mis à votre charge, il vous est conseillé de prendre contact au plus vite avec l'assistant de service social référent de votre service d'hospitalisation.

Si des sommes restent à votre charge, vous pouvez solliciter auprès des services de la Trésorerie hospitalière départementale, l'établissement d'un échéancier de paiement.

→ Vous ne disposez pas d'une complémentaire santé

Le forfait journalier est intégralement à votre charge. Il convient de prendre contact au plus vite avec l'assistant de service social référent de votre service d'hospitalisation (voir ci-après la rubrique «vous rencontrez des difficultés financières»).

Supplément pour régime particulier

L'EPSM de la Sarthe institue un régime particulier d'hospitalisation à temps complet appliqué aux journées et nuits d'hospitalisation effectuées dans les chambres individuelles.

Modalités de facturation et de paiement

Si des frais restent à votre charge, une facture est adressée à votre domicile. Vous avez un mois pour payer à compter de l'émission de cette facture.

La facture est à régler auprès de la Trésorerie hospitalière départementale.

Trésorerie hospitalière
Départementale
192, avenue Rubillard
BP 21072, 72001 Le Mans Cédex 1
02.43.43.43.28 ou 02.43.43.43.29

Si vous ne payez pas dans les délais impartis, vous vous exposez à des poursuites financières diligentées par le Trésor public.

- Vous avez besoin d'informations complémentaires concernant une facture :
Adressez-vous au service des admissions ☎ 02.43.43.51.51, demandez le poste 3112 ou 3113.

- Vous rencontrez des difficultés financières :

Sollicitez l'assistante sociale du service où vous êtes hospitalisé(e) afin d'être appuyé(e) dans vos démarches.

En fonction de vos ressources, vous êtes susceptible de bénéficier de la complémentaire santé solidaire (CSS) qui vous donnera droit aux prestations de l'assurance maladie.



Une prise en charge ALD (Affection Longue Durée) ou pour invalidité n'implique pas systématiquement la prise en charge intégrale de votre séjour.

Votre hospitalisation

Des professionnels qualifiés sont à votre service

Des professionnels sont à votre disposition jour et nuit pour vous aider et garantir la qualité, tant médicale qu'hôtelière, de votre séjour.



L'équipe médicale

Un médecin, chef de service, assure sous la responsabilité d'un chef de pôle, la conduite générale du service.

Il est assisté d'une équipe médicale (psychiatres, généralistes, internes) et administrative.

Le pharmacien hospitalier participe à votre prise en charge thérapeutique, en étroite collaboration avec l'équipe médicale et soignante. Il analyse les prescriptions qui vous sont faites, et peut être amené à les adapter, toujours en accord avec votre médecin ou selon un protocole établi.

Des médecins spécialistes, intervenant au plateau clinique des spécialités médicales et paramédicales assurent des diagnostics complémentaires.

Les équipes des services de soins

L'équipe soignante est composée :

- d'un cadre supérieur de santé, qui assure la gestion et l'organisation des soins infirmiers,
- d'un cadre de santé responsable de votre accueil et de la coordination des soins du service
- d'infirmiers(ères) chargé(e)s de dispenser vos soins soit sur prescription médicale, soit dans le cadre du rôle propre de l'infirmier,
- d'aides-soignants(es) collaborant à la réalisation de ces soins.



Des agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre environnement, dans le respect de strictes règles d'hygiène.

Des assistantes sociales ont pour mission de vous (ou votre famille) conseiller et de vous accompagner dans les différentes démarches.

Prestations hôtelières

Chambre et repas

Vous êtes accueilli(e) dans des chambres individuelles. Pour respecter votre intimité, celles-ci peuvent être fermées de l'intérieur. Seul le personnel soignant possède une clé pour y entrer.

Les repas sont servis (sauf contre-indication) dans la salle à manger du service de soins aux horaires suivants :

- 8 h 00 pour le petit-déjeuner
- 12 h 15 pour le déjeuner
- 19 h 00 pour le dîner

Si vous devez observer un régime alimentaire, une diététicienne veille à son application. Vous pouvez demander à la rencontrer.

Hébergement de vos proches

Votre famille ou vos proches peuvent être hébergés à la maison «Les Soleils» qui propose un séjour à coût modéré :

29-31 avenue Rubillard
72000 Le Mans
☎ 02.43.24.70.80
ou 06.89.35.07.45
lessoleils@dbmail.com

Biens et valeurs

Un inventaire est effectué dès votre arrivée. Il est déconseillé de garder dans le service bijoux, valeurs et objets précieux. Vous signerez une décharge pour les objets que vous déciderez de conserver avec vous. En cas de non respect de cette consigne, aucun recours ne pourra être effectué contre l'établissement.

Télévision, ordinateur

Des salons sont équipés d'un téléviseur. Vous pouvez également, après accord médical, apporter le vôtre et/ou un ordinateur portable. Une connexion wifi est mise à votre disposition gratuitement dans votre chambre (renseignez-vous auprès de l'équipe soignante).

En cas de vol, de perte ou de détérioration de ces équipements, l'établissement ne pourrait être déclaré responsable.

Il est recommandé de souscrire (si ce n'est déjà fait) un contrat d'assurance responsabilité civile auprès de la compagnie de votre choix.

Linge

En cas d'arrivée en urgence, l'établissement dispose de kits d'accueil (vêtements, chaussons, nécessaires de toilette), afin de vous puissiez bénéficier d'un accueil et d'un confort minimum.

Dans les 48 heures suivant votre hospitalisation, votre entourage devra en assurer la fourniture et l'entretien.

Si besoin, l'établissement propose d'entretenir votre linge personnel.

Visites de vos familles et de vos proches

Les visites sont recommandées de 13h30 à 20h00, en dehors des temps de repas.

Si votre famille ou vos proches souhaitent être reçus par votre psychiatre référent, l'équipe soignante vous indiquera les démarches à suivre.

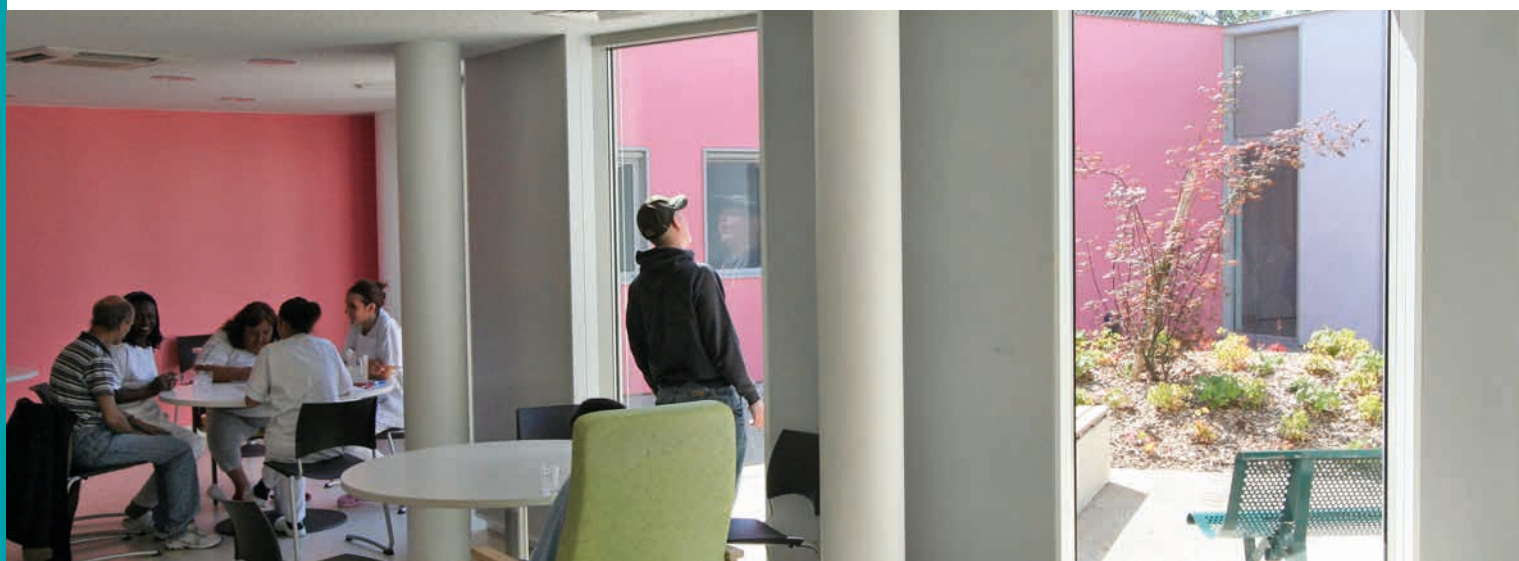
Elles peuvent être restreintes, voire temporairement suspendues, sur décision médicale.

Repas pour vos visiteurs

Il est possible pour les visiteurs de commander un repas auprès du service qui vous indiquera la marche à suivre.

Son règlement doit être effectué auprès du service des admissions (les tarifs en vigueur sont affichés dans votre service)

- avant 13h le vendredi pour les repas du week-end et du lundi midi
- avant 9h pour les repas du midi
- avant 9h pour le repas du soir
- avant 13h la veille des jours fériés



Informations pratiques

Vie quotidienne

Boutique et cafétéria

La boutique est ouverte :

- du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h et de 13h à 16h30.

La cafétéria est ouverte :

- du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h et de 13h à 16h30,
- les samedis, dimanches et jours fériés de 13h30 à 16h30.

Coiffure

Vous pouvez bénéficier des services d'un coiffeur au salon de coiffure ou dans le service (sous conditions).

Cette prestation est payante. Les tarifs en vigueur sont indiqués sur le panneau d'affichage de votre service.

Courrier

Il est collecté et distribué par un vague-mestre tous les jours (sauf dimanches et jours fériés). Vos envois doivent être affranchis et déposés auprès de l'équipe soignante.

Afin d'en faciliter la distribution, nous vous recommandons de demander à vos correspondants de libeller l'adresse comme suit :

Nom, Prénom, Unité
EPSM de la Sarthe
20 av. du 19 mars 1962 - BP 50004
72703 ALLONNES Cédex

Téléphone

A votre arrivée, au moment de l'inventaire de vos biens, l'équipe soignante pourra être amenée à vous demander de déposer votre téléphone, ou tout autre appareil enregistreur d'images et/ou de sons, afin d'en réguler l'utilisation au vu des prescriptions de votre contrat de soins.

Sur demande, et ponctuellement pour émettre un appel, un téléphone pourra être mis à votre disposition dans votre chambre (renseignez-vous auprès de l'équipe soignante).

Interprétariat

Un interprétariat en langues étrangères ou en langue des signes est possible. L'équipe soignante de votre service se chargera d'effectuer les démarches nécessaires.

Cultes religieux

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité de ses voisins. La chapelle catholique est ouverte tous les jours de la semaine (sauf exceptions et congés) aux horaires indiqués sur la porte. Un office religieux a lieu le dimanche des semaines paires, à 10h00, ainsi que le mardi et le jeudi, à 17h, en complément de la prière quotidienne.

Pour joindre les aumôniers, ou obtenir des renseignements sur les autres cultes : 02.43.43.51.22.

Vous pouvez demander au personnel soignant de votre service de soins de vous mettre en rapport avec l'aumônerie catholique de l'établissement ou avec des ministres d'autres cultes.



Règles de vie commune et recommandations

Hygiène, sécurité, repos

Afin de préserver le repos de chacun et l'hygiène de tous, il est demandé de :

- ✓ Respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans les services
- ✓ Ne pas introduire, ou se faire livrer des denrées alimentaires périssables,
- ✓ N'introduire dans l'établissement ni boisson alcoolisée, ni CBD, ni substance illicite, ni arme
- ✓ Respecter le matériel
- ✓ Se renseigner auprès du personnel avant d'apporter des plantes ou des fleurs
- ✓ Faire preuve de discrétion et être attentif au confort de vos voisins
- ✓ Ne pas introduire d'animal dans l'établissement

Tabac

L'EPSM de la Sarthe est un Lieu de Santé Sans Tabac.



Il est donc formellement interdit de fumer et vapoter à l'intérieur des locaux. Un abri fumeur extérieur est à disposition entre les bâtiments Lanteri-laura et Simone Weil.

Conduite à tenir en cas d'incendie

Vous devez aussitôt alerter le personnel du service. Des plans d'évacuation sont affichés et des extincteurs sont installés dans chaque service.

Le personnel est régulièrement formé aux règles de sécurité incendie.

Circulation

Les règles du code de la route s'appliquent dans l'enceinte de l'hôpital. La vitesse est limitée à 20km/h. Des parkings sont à votre disposition (voir plan page 36).

Respect du droit à l'image



Il est interdit d'enregistrer images (photographie, film) et/ou sons de toute personne soignée dans l'établissement ainsi que du personnel, sans le consentement exprès des personnes.

L'article 9 du code civil stipule que «chacun a droit au respect de sa vie privée». L'usage, sans son autorisation, de l'image ou de l'enregistrement sonore d'une personne peut entraîner la mise en cause de la responsabilité de l'utilisateur.



Boutique - cafétéria

Votre sortie

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi(e) à l'hôpital.

Formalités administratives

Au service des admissions :

- Munissez-vous de votre bulletin de sortie
- Régularisez ou complétez votre dossier de frais de séjour
- Si vous êtes salarié, demandez vos bulletins de situation, ils vous permettront de percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur.

Une lettre de liaison vous sera transmise, ainsi qu'à votre médecin traitant, au moment de votre sortie.

Récupérez vos biens et valeurs :

Vous pourrez récupérer vos biens et valeurs sur présentation du reçu de dépôt et si vous en avez fait la demande 24 heures à l'avance :

- au service des admissions si votre durée d'hospitalisation n'a pas excédé trois semaines
- à la Trésorerie si votre durée d'hospitalisation a été supérieure à trois semaines

Service des admissions

Ouvert du lundi au vendredi
de 8h30 à 17h30
sans interruption
☎ 02.43.43.51.88

Trésorerie hospitalière du Mans

192 avenue Rubillard
BP 21072, 72001 Le Mans cédex
☎ 02.43.43.43.28
ou 02.43.43.43.29

Transport

Si votre état de santé le justifie, le médecin du service **vous prescrira un transport** qui pourra vous être remboursé totalement ou en partie, en fonction de votre couverture sociale.

Il peut s'agir :

- du véhicule d'un proche
- d'un transport en commun (bus, TIS, train)
- d'un taxi conventionné
- d'une ambulance

Il vous appartient d'appeler le transporteur de votre choix. Vous devez faire compléter la prescription médicale de transport par le chauffeur, et conserver la facture. Vous enverrez le tout à votre caisse d'assurance maladie. Pour plus de renseignement, consultez le site internet www.ameli.fr ou votre caisse d'assurance maladie.

Qualité des soins



Les professionnels sont attentifs à la qualité de votre accueil

Tout au long de votre séjour, les professionnels de l'établissement restent à votre disposition pour votre information et vos soins.

Ils se présentent

Leur tenue professionnelle ou un badge permet de connaître leur identité. Si nécessaire, ils vous orientent vers le bon interlocuteur, le bon service.

Ils vous présentent le service

A votre arrivée, un soignant vous accompagne dans votre chambre. Il vous aide à vous installer et réalise avec vous l'inventaire de vos effets personnels.

Ils vous informent...

> sur votre séjour

Horaires de visites, règles de vie collective, restauration...

> sur vos droits

Désignation d'une personne à prévenir et d'une personne de confiance, respect de la confidentialité, personne de confiance...

> sur vos soins

Consultations médicales, examens, soins, prévisions et modalités de sortie.

Votre suivi par le pharmacien hospitalier



Au cours de votre hospitalisation, le **pharmacien hospitalier** participe à votre prise en charge thérapeutique, en étroite collaboration avec l'équipe médicale et soignante. Il analyse les prescriptions qui vous sont faites, et peut être amené à les adapter, toujours en accord avec votre médecin ou selon un protocole établi.

Dans le cadre de cette prise en charge pluriprofessionnelle, le pharmacien, et son équipe, peut également réaliser une conciliation médicamenteuse. Cela consiste à recenser à votre admission l'ensemble des traitements que vous preniez avant votre hospitalisation afin d'en assurer la continuité. Pour cela le pharmacien ou le préparateur en pharmacie pourra être amené à vous rencontrer, à consulter votre dossier pharmaceutique, et à échanger avec votre pharmacien de ville ou votre médecin traitant.

Au moment de votre sortie, la conciliation permet de transmettre à ces mêmes professionnels les informations nécessaires à la poursuite du traitement qui vous a été prescrit durant votre séjour.

Cette démarche vise à vous apporter la meilleure prise en charge possible et assurer la continuité de votre traitement tout au long de votre parcours de soins. Il vous est toutefois possible de vous y opposer, au moment de votre rencontre, ou en informant un membre de l'équipe soignante.

L'amélioration de la qualité et de la sécurité de vos soins

L'établissement est engagé depuis plusieurs années dans une politique qualité et de sécurité des soins associant les professionnels, ainsi que les représentants des usagers. Cette politique se traduit par des mesures concrètes visant l'amélioration des pratiques professionnelles et la satisfaction des patients.

La qualité et la sécurité des soins sont évaluées par des indicateurs nationaux calculés chaque année (indicateurs qualité et sécurité de soins, sur la tenue du dossier du patient et la lutte contre les infections associées aux soins).

La certification par la HAS

La Haute Autorité en Santé reconnaît cet engagement grâce à une procédure de certification, qui a lieu tous les quatre ans.

Le rapport de certification est disponible sur internet : www.has-sante.fr

L'hygiène

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène participe au niveau de l'établissement à la lutte contre les Infections Associées aux Soins.

Cette équipe définit et coordonne dans un programme d'actions annuel, présenté au Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) des actions de surveillance et de prévention, ainsi que des temps de formation et d'évaluation.

Des référents hygiène de différents services concourent également à l'amélioration des pratiques.

L'hygiène est l'affaire de tous : professionnels, patients et visiteurs.

La lutte contre la douleur

L'établissement est engagé pour la lutte contre la douleur.

Des référents douleurs interviennent dans tous les services. Vous pouvez, à tout moment, demander à l'équipe médico-soignante le soulagement de votre douleur.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) se réunit régulièrement et permet de coordonner des actions de prise en charge de la douleur et de mettre en place des axes d'amélioration, de sensibilisation des professionnels et de formations continues.



Vos droits



Votre dossier médical

Tout centre hospitalier a l'obligation réglementaire d'ouvrir **un dossier médical individuel** pour chaque patient pris en charge. A ce titre, l'EPSM de la Sarthe a ouvert un dossier à votre nom. Il regroupe l'ensemble des informations vous concernant, qu'elles soient d'ordre administratif, social ou médical.

L'identitovigilance

La vigilance de tous professionnels exerçant en établissement de santé, qu'ils soient soignants ou non, en faveur de la bonne identification du patient est indispensable afin de contribuer à sécuriser d'une part ses données de santé et d'autre part sa prise en charge et ce, tout au long de son parcours.

Pour ce faire, il est nécessaire que le patient participe à cette vigilance en remettant un justificatif de son identité aux agents du bureau des entrées au moment de son admission ou bien en cours de séjour. Aussi, tous professionnels peuvent être amenés à demander au patient de décliner son identité, à multiples reprises au cours de son séjour, dans le but de participer à assurer sa sécurité.

Un flyer regroupant les informations essentielles à l'identitovigilance est disponible à chaque point d'accueil des patients (admissions et secrétariats).

Identité vérifiée = Sécurité des soins

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



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



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Protection de vos données à caractère personnel¹

Afin de mieux vous prendre en charge, les professionnels sont amenés à recueillir des données à caractère personnel vous concernant (par exemple votre nom, votre prénom, votre numéro de sécurité sociale). Certains renseignements, recueillis au cours du séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de votre prise en charge et à l'établissement de statistiques.

Conformément au règlement européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (communément appelée « Loi Informatique et Libertés »), **l'EPSM de la Sarthe s'engage à protéger vos informations à caractère personnel.**

L'EPSM est soumis au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Pour cela, un Délégué à la Protection des Données (également appelé DPO) a été nommé. Vous pouvez exercer vos droits sur les informations nominatives vous concernant (droit d'accès, droit de rectification,...). Pour vous aider, l'établissement a rédigé une politique de protection des données personnelles. Elle est disponible sur le site Internet de l'établissement ou auprès des soignants.

Pour l'exercice de vos droits ou pour toute autre demande concernant vos données personnelles à l'EPSM de la Sarthe, vous pouvez contacter l'établissement par mail ou par courrier :

Direction Générale – Délégué à la Protection des données
EPSM de la Sarthe
20 avenue du 19 mars 1962 - BP 50004
72703 Allonnes Cedex
direction@epsm-sarthe.fr

Vous pouvez également saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS Cedex 07.

¹ Une donnée à caractère personnel est une information relative à une personne identifiée ou qui peut être identifiée, directement, ou indirectement, par référence à plusieurs éléments qui lui sont propres (par exemple : nom, prénom, numéro sécurité sociale)

Accès à votre dossier

Les informations contenues dans votre dossier sont strictement personnelles et confidentielles, notamment vis à vis de votre famille, entourage, employeur, banquier, assureur...

Conformément aux dispositions de l'article L.1111-7 du code de la santé publique, chaque patient (ou un ayant-droit en cas de décès du patient) peut avoir accès à son dossier directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne.

Demande d'accès au dossier

Service des Relations avec les Usagers

EPSM de la Sarthe - Bât. Falret
20 avenue du 19 mars 1962
BP 50004 - 72703 Allonnes Cedex
relations.usagers@epsm-sarthe.fr

La communication du dossier intervient, lorsque toutes les conditions sont réunies, dans le délai de huit jours suivant la demande ou de deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Mon espace santé - Dossier Médical Partagé

Vous pourrez retrouver certains documents de votre dossier médical sur votre Dossier Médical Partagé (DMP) dans 'Mon espace santé'.

Au moment de votre sortie, le médecin pourra y déposer certains documents tels que votre ordonnance de sortie et lettre de liaison.



Qu'est-ce que 'Mon espace santé' (Dossier médical partagé) ?

Mon espace santé est un nouveau service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP). Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé, ainsi qu'un agenda de santé pour y noter ses rendez-vous médicaux.

Pour se rendre sur Mon espace santé : monespacesante.fr

Pour plus d'informations sur le DMP, vous pouvez contacter le 3422, du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30.

Personne de confiance

A votre entrée, vous avez été invité(e) à désigner :

- ✓ Une **personne à prévenir** qui sera contactée en cas de besoin,
- ✓ Une **personne de confiance** pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne peut, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.
Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation (ex : un parent, un proche, le médecin traitant) et est révoquant à tout moment.

Informez la personne choisie et obtenez son accord. Remettez au personnel du service ses coordonnées complètes qui figureront dans votre dossier. Précisez à l'équipe hospitalière les informations que vous jugerez confidentielles et qui ne devront pas être délivrées à votre personne de confiance.

Directives anticipées

Les directives anticipées sont un document qui permet à toute personne majeure d'exprimer à l'avance ses volontés concernant sa santé mentale, mais aussi sa fin de vie.

Le patient peut y autoriser un tiers (personne de confiance, famille ou proche) à prendre des décisions pour lui.

Les professionnels de santé doivent respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

Ces directives prennent la forme d'un document rédigé par la personne lorsque son discernement n'est pas altéré. Elle décide donc à l'avance des conduites à tenir par elle-même, ses proches et les professionnels de santé. En effet ce document est une ressource précieuse dans le cas où sa santé mentale commencerait à se dégrader ou qu'elle ne serait plus en mesure de prendre des décisions par elle-même.

Indiquez au personnel du service quelles sont vos directives anticipées et où vous les avez déposées.

Informations utiles en cas d'éloge, plainte ou réclamation

Pour toute éloge, réclamation ou plainte concernant vos conditions d'hospitalisation et de prise en charge, vous pouvez adresser un courrier à la direction de l'établissement, ou à la Commission des usagers :

Service des relations avec les usagers, EPSM de la Sarthe,
20 av. du 19 mars 1962, BP 50004, 72703 ALLONNES Cédex

☎ 02.43.43.51.51, poste 8112, du lundi au vendredi, de 9h à 16h30
relations.usagers@epsm-sarthe.fr

Votre expérience, votre satisfaction

L'établissement met un questionnaire à votre disposition afin de pouvoir vous exprimer sur votre séjour et votre niveau de satisfaction. Ce questionnaire vous sera remis à l'approche de votre sortie de l'établissement, les équipes de soins peuvent au besoin vous accompagner pour le remplir.

Ces questionnaires sont analysés et font l'objet d'une communication à la Commission des usagers (CDU, voir page suivante).



Pour consulter les résultats 2025, flashez ce QR code

Vos retours permettent à l'établissement d'améliorer en continu la qualité de ses soins et de ses services.

Informations concernant les événements indésirables

Un « événement indésirable » est un événement non souhaité (ou effet inhabituel) qui peut affecter la santé d'une personne. Il peut concerner un acte de soins, un examen, un produit, un dispositif médical.

Le signalement des événements indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous. En tant que patient, usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins. Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé. Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés;
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits (modifier une notice d'un médicament, d'ajouter un pictogramme sur l'emballage ou une mise en garde sur la notice, de rappeler des lots ou encore de retirer le produit concerné du marché).

Concernant un événement indésirable grave lié aux soins qui surviendrait durant votre séjour, les professionnels doivent vous en informer, et des démarches de signalement auprès des autorités seront réalisées par l'établissement.

Pour signaler un événement indésirable, rendez-vous sur : [Signalement.social-sante.gouv.fr](https://signalement.social-sante.gouv.fr)

Les représentants des usagers au sein de la Commission des usagers

Qu'est-ce qu'un représentant des usagers ?

Le représentant des usagers est le "porte-parole" des patients et de leurs proches. C'est un bénévole, membre d'une association de santé qui a reçu un agrément santé par une commission nationale. Il est désigné pour représenter tous les usagers d'un établissement de santé. Il facilite l'expression des usagers, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

La commission des usagers

- Veille au respect des droits des patients,
- Contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la prise en charge des patients,
- Analyse les réclamations adressées à la Direction

Composition de la Commission des Usagers :

- Catherine MARTIN, présidente (UNAFAM)
- Claire RAPHALEN, vice-présidente, Directrice adjointe du pôle médico-administratif (PMA)
- Céline BERRIER, directrice du Pôle Médico-Administratif (PMA)
- Dr Youssef MOURTADA, médiateur médical, chef de pôle PMA
- François ZIMMERMANN, médiateur non médical
- Marie-Christine PRIOLLAUD, représentant des usagers (L'Arc en Ciel)
- Charline MENZAGHI, représentant des usagers (UFC Que Choisir)
- Nathalie DUPONT, représentant des usagers suppléant (UNAFAM)
- Dr Thierry GODARD, président de la Commission Médicale d'Établissement
- Emmanuelle TALBOURDET, représentante de la Commission des soins
- Arnaud BOURNE, représentant de la Commission des soins, suppléant
- Alice LEROUX, représentante du Comité Social d'Établissement
- Frédéric DAVID, représentant du Comité Social d'Établissement, suppléant

Vous pouvez demander à rencontrer un médiateur.

Le médiateur, dans le cadre d'une médiation, est là pour vous écouter, vous accompagner dans votre réflexion et essayer de rétablir un lien de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels. Les médiateurs sont des professionnels de l'établissement ne faisant pas partie de l'équipe qui vous a pris en charge et la médiation repose sur la confidentialité des échanges. Lors de votre rendez-vous de médiation, un représentant des usagers peut vous accompagner. Un compte rendu de médiation vous est adressé, ainsi qu'à la CDU.

Contacter les représentants des usagers

■ Représentants des usagers siégeant à la commission des usagers (CDU)

Catherine MARTIN
(Présidente de la CDU)

☎ 02 43 40 44 53

Nathalie DUPONT

☎ 02 43 40 44 53

■ Représentants des usagers siégeant au Conseil de surveillance

Pascal BOUCHERIE

☎ 02 43 40 44 53

■ Les représentants des usagers

✉ ru.epsm.sarthe@gmail.com

■ La direction des relations avec les usagers de l'établissement

✉ relations.usagers@epsm-sarthe.fr
02 43 43 51 51, poste 8112

LIVRET DES associations partenaires



Les ressources associatives

L'établissement met à votre disposition un livret des associations. Il présente les missions et coordonnées de partenaires associatifs engagés en santé mentale, offrant écoute, soutien social, conseils et ressources.

Le juge des libertés et de la détention

(loi du 5.07.2011, articles 3 211-12 et suivants du code de la santé publique)

Le juge des libertés et de la détention peut être saisi à tout moment aux fins d'ordonner la main levée immédiate de la mesure de soins psychiatriques, quelqu'en soit la forme.

La saisine peut être faite par :

- la personne faisant l'objet des soins,
- les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur pour mineur,
- la personne chargée de sa protection (tuteur, curateur pour majeur),
- son conjoint, son concubin, la personne avec laquelle elle est liée par un pacte civil de solidarité,
- la personne qui a formulé la demande de soins (tiers),
- un parent ou une personne susceptible d'agir dans l'intérêt de la personne faisant l'objet des soins,
- le procureur de la République.

Le juge des libertés et de la détention peut également se saisir d'office, à tout moment.

L'hospitalisation complète ne peut se poursuivre au delà de 12 jours, puis de 6 mois sans que le juge des libertés et de la détention n'ait statué sur la mesure pour les patients en soins psychiatriques sur demande d'un tiers et sur décision du représentant de l'Etat. L'audience a lieu dans l'établissement avec l'assistance ou la représentation obligatoire d'un avocat. L'utilisation de la visio-conférence est dorénavant interdite.

Protection des majeurs

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts.

Le juge des tutelles peut décider une mesure de protection prévue par la loi du 3 janvier 1968, modifiée par la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, sur votre demande, celle du médecin ou celle de votre famille. Selon la nature de la protection à assurer, le juge nomme un tuteur, un curateur ou un mandataire.

L'EPSM de la Sarthe emploie des «mandataires judiciaires à la protection des majeurs». Ils reçoivent cette mission du juge mais ils se tiennent aussi à la disposition des patients ou des familles.

Pour tout renseignement : ☎ 02.43.78.56.19

Commission départementale des soins psychiatriques (CDSP)

Toute personne faisant l'objet de soins psychiatriques peut saisir la Commission départementale des soins psychiatriques :

Agence Régionale de la Santé,
Département des Soins Psychiatriques sans consentement,
17 bld Gaston Doumergue,
CS 56233, 44262 NANTES CEDEX 2.

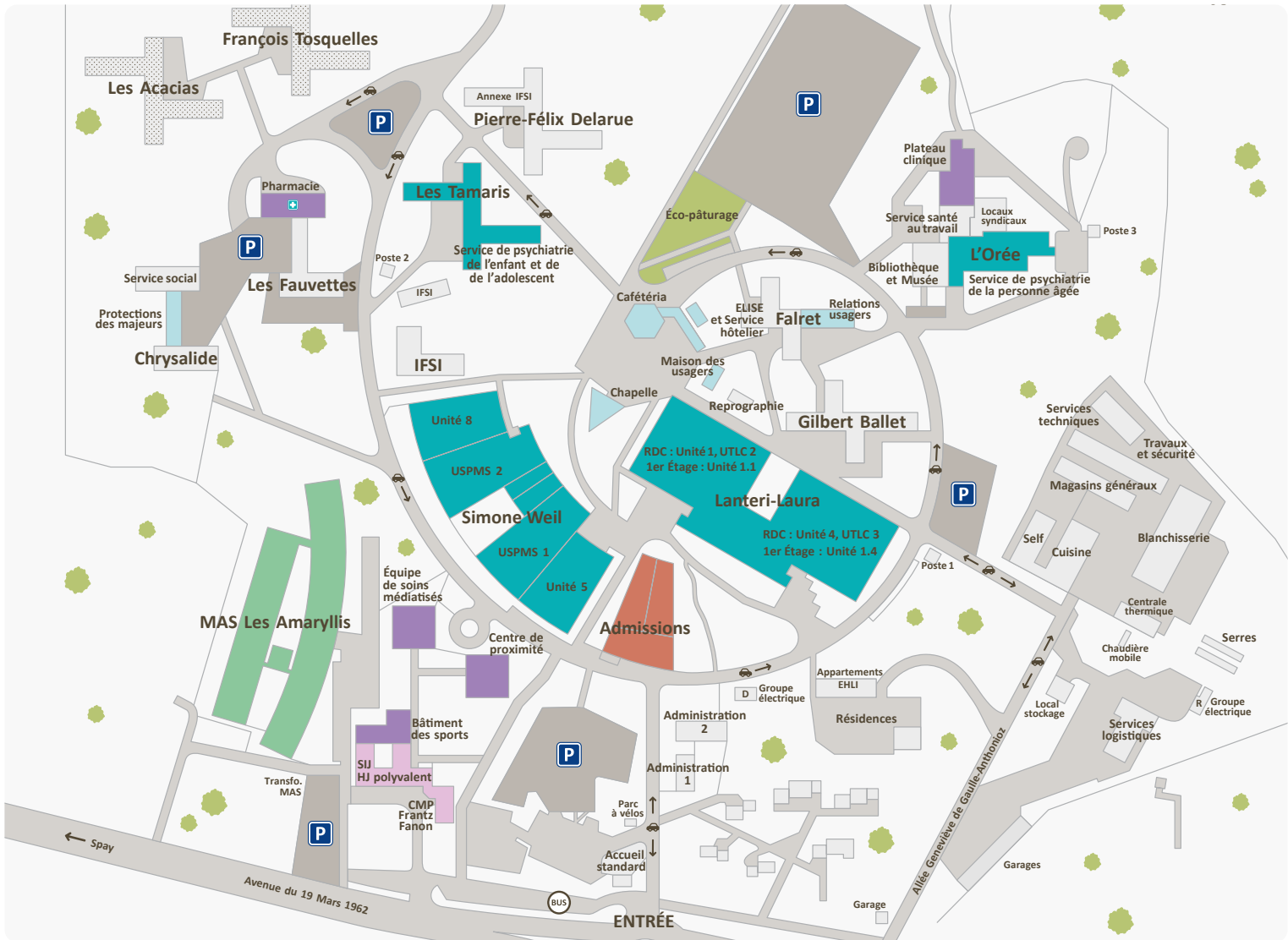
Cette commission :

- est informée de toute décision d'admission en soins psychiatriques, de tout renouvellement de cette décision et de toute décision mettant fin à ces soins,
- reçoit les réclamations des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sur demande d'un tiers, sur décision du représentant de l'Etat, et des personnes détenues atteintes de troubles mentaux, et examine leur situation,
- examine la situation des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques :
 - sans demande de tiers (article 3212.1-II.2°)
 - qui se prolongent au delà d'une durée de un an,
- saisit le représentant de l'Etat (Préfet) de la situation des personnes en soins psychiatriques,
- visite les établissements,
- rédige chaque année un rapport d'activité,
- peut proposer au juge des libertés et de la détention du tribunal de grande instance, la levée d'une mesure de soins psychiatriques,
- statue sur les modalités d'accès aux informations pour toute personne admise en soins psychiatriques sur le territoire de la Sarthe.

Composition de la CDSP :

- Dr MOURTADA, médecin psychiatre, président de la CDSP
- Dr DEVAUX, médecin généraliste
- Dr DONSIMONI DE LA FORCE, médecin psychiatre
- M. HULIN, représentant UDAF
- M. GUILLERME, représentant UNAFAM

Les services d'hospitalisation complète de l'EPSM de la Sarthe à Allonnes



EPSM de la Sarthe

20 avenue du 19 mars 1962

BP 50004

72703 Allonnes

02.43.43.51.51