

# Livret d'accueil

de la

# PERSONNE HOSPITALISÉE

**Etablissement public  
de santé mentale de la Sarthe**

Edition : Février 2025

# Bienvenue

*Madame, Monsieur,*

*Votre état de santé vous conduit à être hospitalisé(e) à temps complet dans un service de 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 et votre confort. 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*

<b>Notre offre de soins en santé mentale en Sarthe</b> .....	<b>4</b>
--	----------

## **Votre séjour**

Admission .....	<b>12</b>
Séjour .....	<b>14</b>
Hospitalisation .....	<b>16</b>
Sortie .....	<b>21</b>

## **Qualité des soins**

Les professionnels de l'EPSM de la Sarthe sont attentifs à la qualité de votre accueil.....	<b>22</b>
L'amélioration de la qualité et de la sécurité de vos soins .....	<b>23</b>
Les indicateurs de qualité des soins .....	<b>23</b>
La prévention des infections associées aux soins.....	<b>24</b>
L'hygiène des mains .....	<b>25</b>
La prise en charge de votre douleur.....	<b>25</b>
Votre satisfaction, votre expérience .....	<b>26</b>


## **Vos droits**

Charte de la personne hospitalisée .....	<b>28</b>
Votre dossier médical .....	<b>29</b>
<i>(Identitovigilance, Protection des données personnelles, Accès à votre dossier médical, Votre suivi par le pharmacien hospitalier, Personne de confiance, Directive anticipées)</i>	
Informations utiles .....	<b>33</b>
<i>(Eloges/plaintes/réclamations, Evènement indésirable, Représentants des usagers, Commission des usagers, Maison des usagers, Commission départementale des soins psychiatriques, Juge des libertés et de la détention, Protection des majeurs)</i>	

Les services d'hospitalisation de l'EPSM de la Sarthe à Allonnes (plan).....	<b>37</b>
---	-----------

Les lieux de consultations de l'EPSM de la Sarthe sur le département	
Cartes .....	<b>10 et 11</b>
Coordonnées.....	<b>38 et 39</b>

# Notre offre de soins en santé mentale en Sarthe



L'EPSM de la Sarthe, établissement public de santé mentale, d'une capacité totale de 327 lits et 168 places, 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).

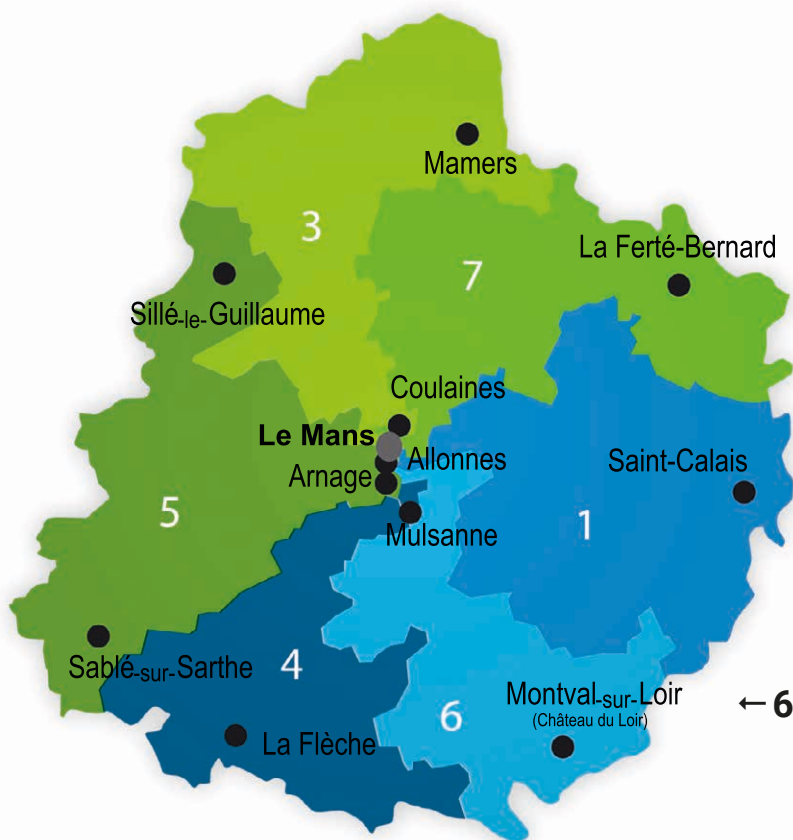
L'établissement gère six secteurs de psychiatrie générale (personnes de 16 ans et plus) et deux secteurs de psychiatrie infanto-juvénile (moins de 16 ans).

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, ergothérapeutes, assistantes sociales, aides soignants, agents des services hospitaliers, secrétaires...) qui prennent en charge la population qui y réside.

Les secteurs de psychiatrie générale sont associés en pôles.

Chaque pôle est placé sous l'autorité d'un médecin psychiatre, chef de pôle, assisté d'un cadre supérieur de santé. Chaque pôle est constitué de plusieurs structures internes.

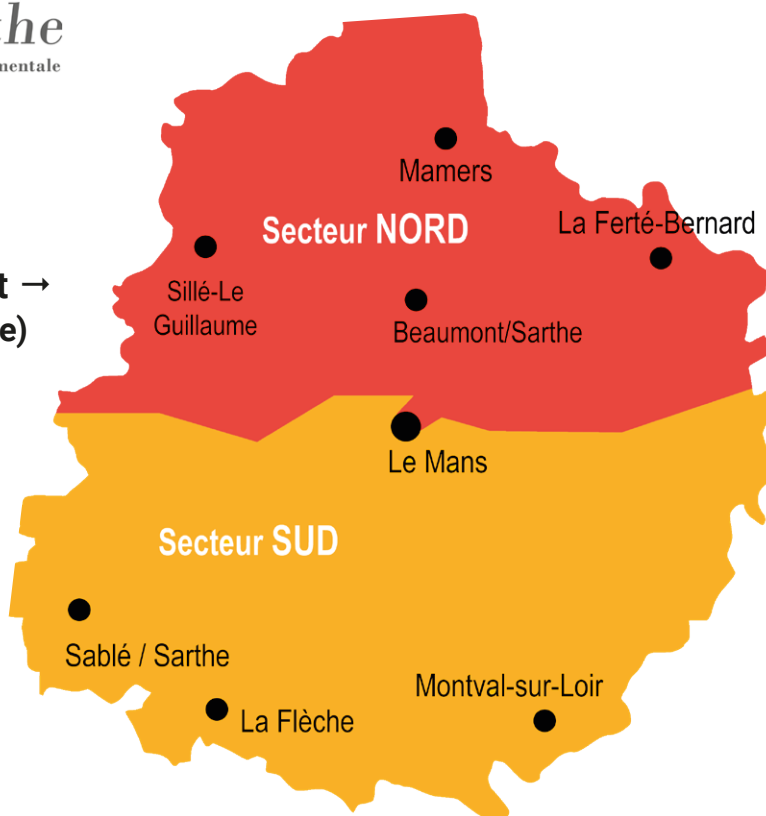
\* hors hospitalisation complète



← 6 secteurs de psychiatrie générale (adultes)



2 secteurs de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent → (ou psychiatrie infanto-juvénile)



## 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).

Une équipe psychiatrique d'accueil, d'urgence et de liaison (EPAUL) est présente 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).

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 (CRRPS)** 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...).

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 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.



### L'EPSM de la Sarthe en quelques chiffres

- 197 lits et 124 places de psychiatrie
- 130 lits et 10 places de jour pour des personnes en situation de handicap psychique

#### Notre activité en 2024 :

- 20 600 patients pris en charge
- 208 500 consultations assurées par les médecins, psychologues ou infirmiers
- 1 800 entrées en hospitalisation
- 17 350 interventions (hôpitaux généraux, maisons de retraite...) dans le département

# Des prises en charge spécifiques

## ■ Les personnes âgées

Le service de psychiatrie de la personne âgée accueille à Allonnes (bâtiment l'Orée) 30 personnes de plus de 60 ans en hospitalisation complète et 14 en hospitalisation de jour souffrant de troubles psychiatriques et dispose d'un centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP). C'est un **service de psychiatrie active**. La majorité des patients, après stabilisation, est orientée vers d'autres structures (maison de retraite, EHPAD, unité d'Alzheimer, long séjour...) ou retourne au domicile. Une équipe mobile de gérontopsychiatrie (EMGP) apporte un appui aux équipes psychiatriques qui se déplacent dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées et à celles intervenant dans les établissements hospitaliers du département.

## ■ Les personnes dépendantes de conduites addictives (alcool, tabac, autres drogues, addictions sans substances...)

Le service d'addictologie 'Clinique Prémartine' au Mans dispose d'un service de consultation, d'une unité d'hospitalisation complète de 12 lits, d'un hôpital de jour de 15 places et d'un CATTP. Un médecin tabacologue propose des consultations d'aide à l'arrêt du tabac.

## Les consultations 'Contr'addictions'

Une équipe assure des consultations auprès des jeunes usagers de substances psycho-actives, auprès des personnes souffrant d'addictions sans substance et auprès des personnes de leur entourage.

## L'équipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA 72)

Cette équipe intervient auprès des personnels soignants (information et formation) et des personnes hospitalisées des services de l'EPSM de la Sarthe et de plusieurs centres hospitaliers du département.



## ■ Les personnes en situation de précarité

Afin de favoriser l'accès aux soins de santé mentale des personnes en situation de précarité, d'exclusion sociale et/ou d'exil, des équipes peuvent intervenir auprès de ces usagers sous forme de consultations médicales et d'entretiens psychologiques et infirmiers.

Elles interviennent également auprès des structures sociales, des services de justice, des associations concernées (centres d'hébergement, centres d'accueil de jour, centres d'accueil de demandeurs d'asile...) et travaillent en collaboration avec le centre hospitalier du Mans (urgences, permanence d'accès aux soins de santé, services d'hospitalisation).

Une permanence d'accès aux soins de santé psychiatriques (PASSpsy) permet l'accès rapide aux droits sociaux des patients, de favoriser la prise en charge globale des troubles des personnes en situation de précarité (soins psychiatriques et somatiques). Elle travaille en réseau avec les structures hospitalières, sociales et médico-sociales du département.

## ■ Les couples et les familles

Située dans les locaux du Centre hospitalier du Mans, l'**unité de périnatalité**, accueille les futurs parents et familles de bébés âgés entre 0 et 18 mois.

L'**unité pédo-psychiatrique d'accueil et d'hospitalisation (UPAH)**, d'une capacité de 9 lits, accueille des enfants et des adolescents de moins de 16 ans en état de souffrance et de crise. Cette unité est installée à Allonnes.

L'**institut départemental de thérapie familiale (IDTF)** propose des entretiens et des thérapies aux couples en crise, aux familles avec enfants, adolescents en difficultés relationnelles ou ayant un de leurs membres en souffrance psychologique.

Le **Centre de soins pour adolescents (CSA)** est une structure de soins dédiée à l'accueil, l'évaluation et la prise en charge des jeunes de 13 à 16 ans (jusqu'à 18 ans dans certains cas) souffrant de difficultés psychologiques ou psychiatriques. Des entretiens individuels et/ou des groupes thérapeutiques à médiation sont animés par des professionnels spécialement formés.

## ■ Les personnes suicidaires

Une équipe mobile de prévention du suicide (EMPS) rencontre, dans des groupes de parole, des personnes qui ont fait une tentative de suicide et les familles endeuillées.

L'EMPS vient en appui auprès des médecins généralistes qui ont des patients ayant une problématique suicidaire, en proposant des consultations spécialisées. L'EMPS a également un rôle de formation et d'information auprès des associations intervenant dans ce domaine.



Réalisation : Veronique HERPIN, infirmière

## ■ Les personnes en situation de handicap psychique

Un quart des capacités d'hébergement à temps complet de l'EPSM de la Sarthe (130 lits) est spécialisé dans la prise en charge de personnes en situation de handicap psychique. L'établissement gère ainsi trois structures médico-sociales :

**La maison d'accueil spécialisée 'de l'Huisne' au Mans et la maison d'accueil spécialisée 'Les Amaryllis' à Allonnes** comptent chacune 50 places d'hébergement complet et cinq places d'accueil de jour. Elles sont agréées pour l'accueil d'adultes de 18 à 60 ans, souffrant de lourds handicaps psychiques et dépendants dans les actes de leur vie quotidienne.

**Le foyer de vie 'l'Artimon'** est agréé pour l'accueil de 30 adultes déficients intellectuels et physiques, de 18 à 60 ans.





Maison d'accueil spécialisée  
'de l'Huisne' - Le Mans



Service de psychiatrie  
de la personne âgée

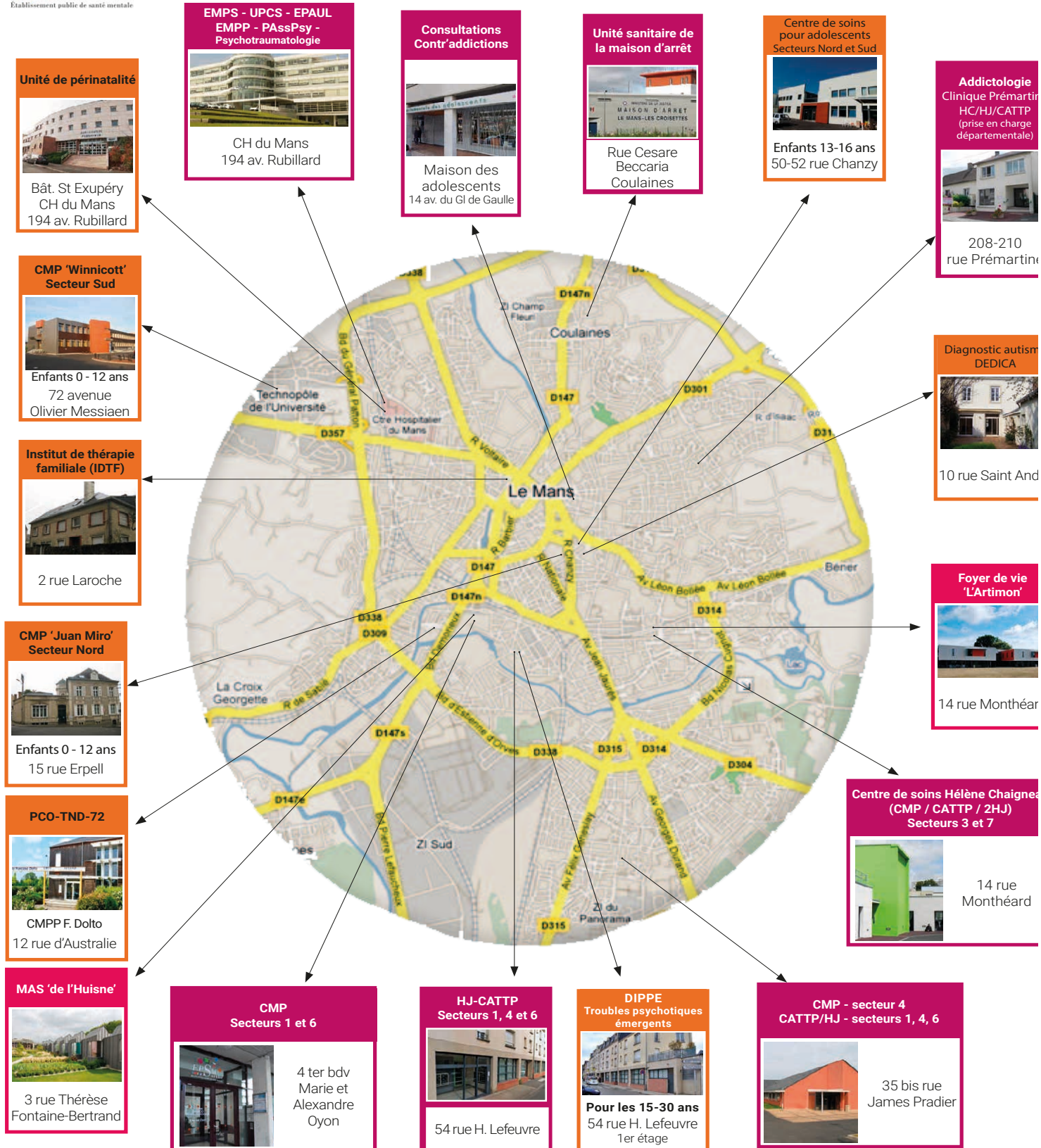


Bâtiment Lanteri-Laura

# Nos lieux de consultations

## ■ Au Mans (Retrouvez les adresses et les coordonnées pages 34 et 35)

Établissement public de santé mentale



### Légendes :

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

CATTP : Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel  
 CMP: Centre médico-psychologique  
 DIPPE : Dispositif de détection et d'intervention précoce dans les troubles psychotiques émergents  
 HJ : Hôpital de jour  
 MAS : Maison d'accueil spécialisée  
 EPAUL : Equipe psychiatrique d'accueil et d'urgence :  
 EMPP : Equipe mobile psychiatrie précarité  
 PCO-TND : Plateforme de coordination et d'orientation des troubles du neuro-développement  
 UPCS : Unité psychiatrique de court séjour  
 EMPS : Equipe mobile de prévention du suicide

Mise à jour du document : Mars 2024

# Nos lieux de consultations

■ **En Sarthe** (Retrouvez les adresses et les coordonnées pages 37 et 38)

**Consultations Secteurs 3 et 5**  
Maison de santé  
38 rue du Mans  
Conlie

**CMP / CATT Secteur 3**  
2 rue Abbé Lelièvre  
Fresnay/Sarthe

**CMP 0-16 ans Secteur Nord**  
Centre social  
21 av. Division  
Lcclerc  
Beaumont/Sarthe

**Consultations 0-16 ans Secteur Nord**  
1 place de  
la République  
Mangers

**CMP / CATT Secteur 3**  
Centre hospitalier  
Route du Mesle  
Mangers

**Consultations Secteur 7**  
Maison médicale  
3 rue des Pommes  
d'Amour  
Marolles-les-B

**CMP / CATT 0-16 ans Secteur Nord**  
Maison de santé  
30 rue du Dr  
Touchard, Sillé le G.

**CMP / CATT 0-16 ans Secteur Sud**  
Centre de soins  
en santé mentale  
3 rue de la  
Martinière  
Sablé/Sarthe

**CMP Secteur 5**

**CMP / CATT 0-16 ans Secteur Sud**  
F. Dolto' 0-16 ans  
Secteur Sud

**CMP Secteur 4**  
Maison de santé  
12 rue du Petit  
Renard  
La Flèche

**Centre de soins en santé mentale 'Frantz Fanon' (CMP / HJ) Secteur 5**  
22 av. du 19 mars 1962  
Allonnes

**EMPS (prise en charge départementale)**  
20 av. du 19.03.1962  
Allonnes

**MAS 'Les Amaryllis'**  
24 av. du 19.03.1962  
Allonnes

**EPSM de la Sarthe - 20 av. du 19 mars 1962 - Allonnes**  
♦ Hospitalisation complète adulte :  
Secteurs 1, 3, 4, 5, 6, 7, unités de  
préparation au médico-social, services de  
psychiatrie de la personne âgée  
♦ Hospitalisation complète enfants - 16 ans :  
Unité pédopsychiatrique d'accueil et d'hospitalisation (UPAH)  
♦ Centre de ressources en réhabilitation psychosociale (CRRPS)

Notre offre de soins en santé mentale

**Légendes :**

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

- CATT : Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel
- CMP : Centre médico-psychologique
- CRRPS : Centre de ressources en réhabilitation psychosociale
- HJ : Hôpital de jour
- MAS : Maison d'accueil spécialisée
- UPCS : Unité psychiatrique de court séjour
- EMPS : Equipe mobile de prévention du suicide

Mise à jour du document : Septembre 2022

# 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 : 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 :

### 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 mentaux, avec leur consentement.

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

Pour les personnes dont les troubles mentaux 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.

#### ■ Soins psychiatriques sur demande d'un tiers

Pour les personnes atteintes de troubles mentaux lorsque ceux-ci rendent impossible leur consentement et que leur état mental 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.

## 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, titre de séjour Situation professionnelle, employeur Personne à prévenir en cas de nécessité (nom, prénom, adresse, téléphone et mail)
Assuré social	Carte Vitale et attestation jointe, à défaut, indiquer : <ul style="list-style-type: none"><li>• Numéro de sécurité sociale (nom et adresse de la caisse)</li><li>• Attestation d'aide médicale de l'Etat (AME) ou de complémentaire santé solidaire (CSS)</li></ul>
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 séjour à l'hôpital n'est pas gratuit**, il est donc indispensable de prendre connaissance de ces informations au plus tôt afin que le service social de l'EPSM de la Sarthe puisse si besoin vous aider dans vos démarches.

Les coûts de fonctionnement de l'EPSM de la Sarthe sont pris en charge en très grande partie par les caisses d'assurance maladie. Cependant, une partie du coût de votre séjour est 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 15)
Hospitalisation complète	123.85 € / jour	15 € / jour	45 € / jour
Hospitalisation de jour	89.39 € / jour	/	/
Hospitalisation de nuit	89.39 € / nuit	/	/
Accueil familial thérapeutique	123.85 € / nuit	15 € / 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 nuitées d'hospitalisation effectuées dans les chambres individuelles.

Si lors de votre admission, vous avez fait la demande écrite d'être hospitalisé(e) dans une chambre individuelle, un supplément de tarif journalier sera facturé à votre complémentaire santé (si votre mutuelle le prend en charge)

## 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.

Des médecins spécialistes, intervenant au plateau clinique des spécialités médicales et paramédicales, (dentiste, ophtalmologiste, dermatologue, cardiologue, chirurgien, gynécologue, radiologue, pneumologue, pédiatre, ORL) assurent des diagnostics complémentaires.

### L'équipe paramédicale

Des psychologues, des ergothérapeutes ainsi que d'autres professionnels spécialisés (kinésithérapeute, diététicienne...) collaborent avec les équipes médicale et soignante pour mettre leurs compétences à votre service.

### L'équipe soignante

Elle est composée :

- d'un cadre supérieur de santé, qui assure la gestion et l'organisation des soins infirmiers du secteur,
- d'un cadre de santé responsable de votre accueil et de la coordination des soins d'un 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.



### L'équipe hôtelière

Des agents des services hospitaliers (ASH) assurent l'entretien de votre environnement, dans le respect de strictes règles d'hygiène. Ils sont également chargés du service des repas.

### Le service social

Il est à votre disposition et à celle de votre famille. Les assistantes sociales aident les personnes qui rencontrent des difficultés personnelles, familiales ou matérielles (plus d'informations page 19).

**L'effectif du personnel au 01.01.2025**

1 500 personnes travaillent à l'EPSM de la Sarthe dont :

- 30 psychiatres (équivalent temps plein)
- 8 médecins généralistes
- 8 internes et Docteurs Juniors
- 1150 soignants et paramédicaux
- 178 assistantes médico-administratives, personnels administratifs et de direction
- 165 techniciens et ouvriers



# Prestations hôtelières

## Chambre et repas

Vous êtes logé(e) dans des chambres individuelles dans les locaux neufs. 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 :

- 8h00 pour le petit-déjeuner
- 12h15 pour le déjeuner
- 19h00 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.

N'hésitez pas à vous rapprocher de l'équipe soignante qui vous expliquera la démarche à suivre d'éviter les pertes. Il sera ensuite pris en charge dans le circuit du linge sale classique de l'établissement (sac vert).



## Visites de vos familles et de vos proches

Les visites peuvent être restreintes, voire temporairement suspendues, sur décision médicale.

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

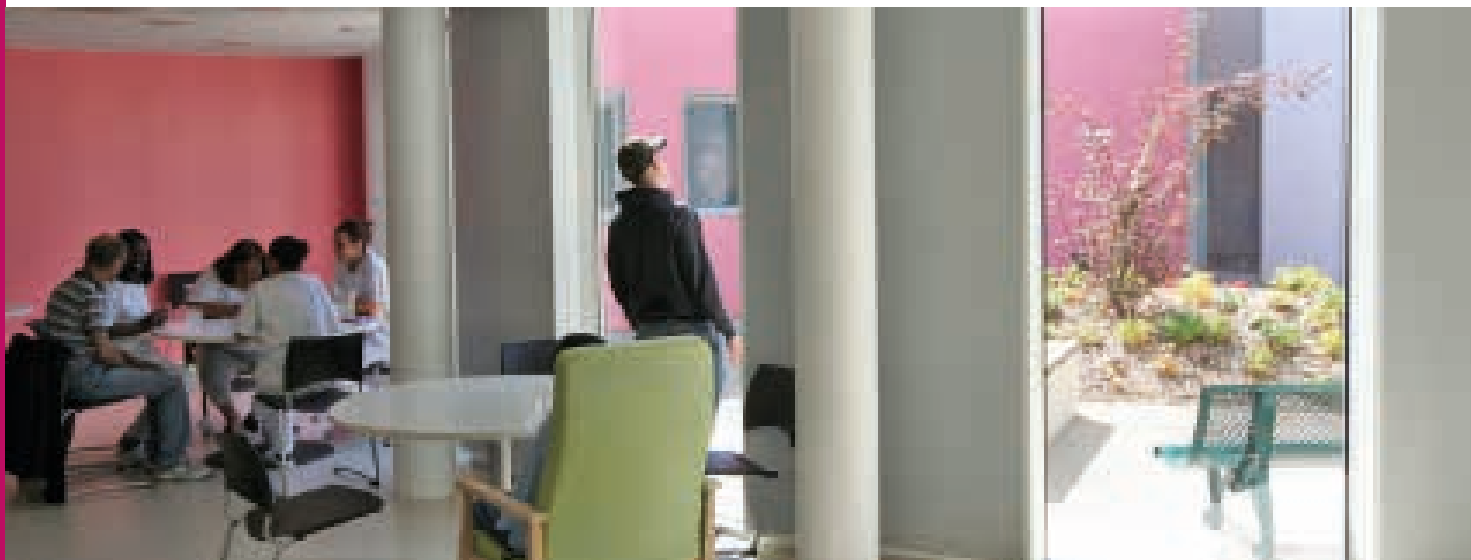
Si votre famille ou vos proches souhaitent être reçus par votre psychiatre référent, l'équipe soignante vous indiquera les démarches à suivre.

## 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 14h le vendredi pour les repas du week-end et du lundi midi
- avant 10h pour les repas du midi
- avant 14h pour le repas du soir
- avant 14h 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).

## 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.



## Autres services

### 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.

### Service social

Le service social est composé d'assistantes sociales qui ont pour mission de vous (ou votre famille) conseiller et de vous accompagner dans les différentes démarches. Elles peuvent à ce titre intervenir auprès des organismes sociaux et médico-sociaux pour prévenir et remédier à toutes difficultés sociales ou médico-sociales.

Si vous souhaitez rencontrer une assistante sociale (pour préparer votre retour à domicile, régler des problèmes d'ouverture de droit ou de prise en charge financière...), indiquez-le au cadre de santé du service.

Vous pouvez contacter le service social au 02.43.43.51.98 ou 02.43.78.56.12.

# 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
- ✓ N'introduire dans l'établissement ni boisson alcoolisée, ni drogue illégale
- ✓ 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.

## Alcool, drogue et CBD

L'introduction de CBD, de boissons alcoolisées et de substances illicites est interdite.

## 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 33).

## 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](http://www.ameli.fr) ou votre caisse d'assurance maladie.

# Qualité des soins



## Les professionnels de l'EPSM de la Sarthe sont attentifs à la qualité de votre accueil

### 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.

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

### Ils renseignent votre dossier

Validation (avec vous ou vos proches) des informations administratives.

Collecte de votre traitement, examens, ordonnances, courriers... en votre possession.

Ils sont attentifs et vigilants à la saisie nominative des informations vous concernant. Cela sécurise vos soins et garantit l'accès à vos droits.

# L'Amélioration de la qualité et de la sécurité de vos soins

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses pratiques et de son organisation. Il est inscrit dans une démarche de certification par la Haute autorité de santé (HAS).

## La certification

La certification a pour objet d'évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par les établissements de santé. Elle tient compte notamment de leur organisation interne et de la satisfaction des patients.

La certification consiste en une appréciation globale et indépendante de l'établissement afin de favoriser l'amélioration continue des conditions de prise en charge des patients. Elle s'attache plus particulièrement à évaluer la capacité de l'établissement à identifier et maîtriser ses risques et à mettre en oeuvre les bonnes pratiques.

L'EPSM de la Sarthe a été certifié à quatre reprises depuis 2003.



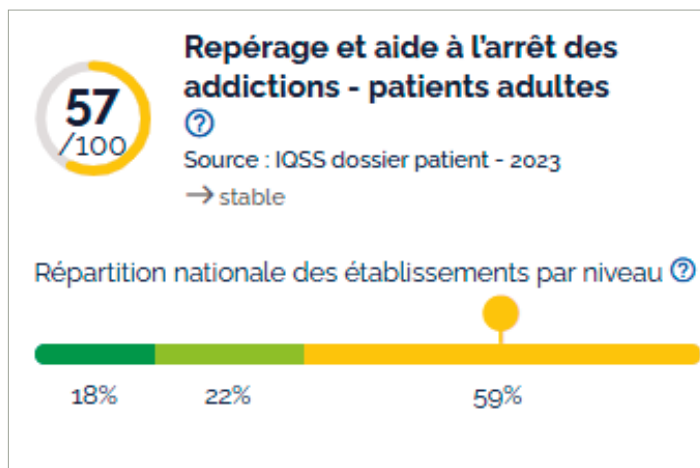
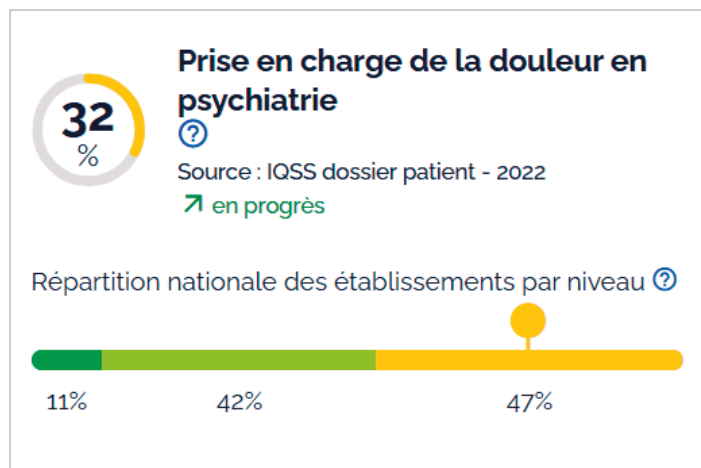
Suite à la dernière visite HAS, l'établissement est non certifié (décision du 15.05.2024 - qualité des soins insuffisante) ; une nouvelle visite sera reprogrammée sous 12 à 24 mois.

Le rapport de certification est disponible sur le site internet de la HAS : [https://www.has-sante.fr/jcms/2547\\_FicheEtablissement/fr/epsm-de-la-sarthe](https://www.has-sante.fr/jcms/2547_FicheEtablissement/fr/epsm-de-la-sarthe)

## Les indicateurs de qualité des soins

### La prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.



## La coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.



## La prévention des infections associées aux soins

**Une infection nosocomiale ou infection associée aux soins est une infection contractée au cours d'un séjour dans un établissement de soins.**

Vous pouvez, au cours de votre séjour, être exposé(e) au risque infectieux. Afin de limiter le risque de diffusion de ces infections aux autres patients, aux personnels et aux visiteurs, les professionnels de santé surveillent les infections, veillent au respect des bonnes pratiques d'hygiène, réalisent des enquêtes, mettent en place des protocoles et réfléchissent au quotidien aux actions à mettre en place. Ces professionnels de santé sont :

- ✓ le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), qui détermine la politique de prévention contre ces infections, sous le contrôle de la commission médicale d'établissement,
- ✓ l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière, constituée d'infirmiers, et d'un praticien spécifiquement formés à l'hygiène hospitalière,
- ✓ les professionnels des services de soins qui sont vos interlocuteurs au quotidien.

**Un bon respect de l'hygiène quotidienne est indispensable pour tous.**



## L'hygiène des mains

Chaque année, l'établissement publie un indicateur autour de l'hygiène des mains en santé mentale (le volume de produits hydro-alcooliques réellement consommés dans l'établissement de santé par rapport à l'objectif personnalisé de consommation vers lequel il doit tendre au regard du type de soins dispensés).

L'utilisation des produits hydro-alcooliques améliore l'hygiène des mains et contribue à la diminution des infections nosocomiales. Il est à noter que son résultat n'exprime pas le taux d'infections nosocomiales.

## La prise en charge de votre douleur

### Exprimer votre douleur

**La douleur, quelle que soit son origine (physique, morale ou psychique) n'est jamais mieux décrite que par celui ou celle qui la ressent.**

Les équipes soignantes ont besoin de savoir précisément ce que vous éprouvez. Pour cela, utilisez vos propres mots, ceux qui vous viennent à l'esprit pour décrire votre douleur : elle est continue, par à-coups, lancinante, insupportable, elle vous réveille, vous empêche de dormir... Plus vous serez précis(e) sur la douleur ressentie, plus les équipes soignantes pourront vous aider et proposer les moyens les plus adaptés pour vous soulager. Pendant votre séjour, la douleur peut aussi être provoquée par certains soins (prise de sang, injection intramusculaire, soins dentaires...) ou par un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Si cela vous arrive, n'hésitez pas à en parler à tout moment à l'équipe soignante, à votre entourage, afin de ne pas laisser la douleur apparaître, s'installer et durer.

*Supporter la douleur  
ne permet pas de  
mieux lui résister.*

### Bien prendre en charge votre douleur, c'est d'abord bien l'évaluer

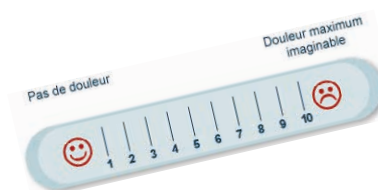
Seules les échelles d'intensité permettent de l'évaluer et de la suivre dans le temps pour s'assurer notamment du soulagement. Au cours de votre séjour, l'équipe soignante pourra utiliser ces différentes échelles :

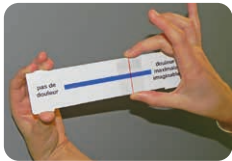
- **L'échelle verbale simple**

L'équipe vous proposera de décrire vous-même l'intensité de votre douleur par des mots simples : absente, faible, modérée, intense, très intense, continue, présente la nuit...

- **L'échelle numérique**

L'équipe vous demandera d'évaluer votre douleur en donnant un chiffre entre 0 et 10 : plus la douleur est forte, plus le chiffre est élevé. 0 correspond à «*je n'ai pas mal*», 10 à «*douleur*





## ■ L'échelle visuelle analogique

L'équipe vous sollicitera pour positionner le curseur d'une règle : plus la douleur est forte, plus vous déplacez le curseur à droite, plus la douleur est faible, plus vous le bougez vers la gauche.

D'autres échelles existent, notamment pour les enfants et les personnes non-communicantes.



## Soulager et traiter votre douleur

L'équipe soignante ou votre médecin vous proposera un traitement adapté à la nature et à l'intensité de votre douleur. Celui-ci pourra être ajusté en fonction d'évaluations régulières.

Des traitements non médicamenteux peuvent être employés pour réduire la douleur : le repos, les massages, les séances de kinésithérapie, l'application de chaleur ou de froid...

Cependant, toutes les douleurs ne sont pas toujours ni complètement, ni définitivement soulagées. En cas de non soulagement, il faut le signaler.

Une prise en charge efficace peut diminuer leur retentissement sur votre qualité de vie.

Des **consultations douleur** sont dispensées (sur prescription médicale) et proposées au plateau clinique des spécialités médicales et paramédicales par un praticien généraliste de l'établissement spécialisé dans ce domaine.

## Votre satisfaction, votre expérience

**QUESTIONNAIRE DE SORTIE**

Afin de vous fournir des soins et des services de la meilleure qualité possible, l'établissement a élaboré ce questionnaire, pour que vous puissiez vous exprimer sur votre degré de satisfaction par rapport à votre séjour.

Par avance, nous vous remercions du temps accordé au remplissage de ce questionnaire.

Vous pouvez :

- soit le déposer au service des admissions lors de votre sortie
- soit le remettre à l'équipe infirmière lors de votre sortie
- soit le retourner par la poste à Monsieur le Directeur de l'Établissement Public de Santé Mentale de la Sarthe, 20 avenue du 10 mars 1962, BP 50004 72703 ALLONNES Cedex

Usité dans laquelle vous avez été hospitalisé : \_\_\_\_\_

Age : \_\_\_\_\_ ans

Sexe :  M  F

Est-ce votre premier séjour à l'EPSM de la Sarthe ?  Oui  Non

**A VOTRE ARRIVÉE.**

Vous avez trouvé l'accès à l'EPSM de la Sarthe :

Très facile  Facile  Assez difficile  Difficile  Vous ne vous en souvenez plus

Au sein de l'EPSM de la Sarthe, vous avez trouvé l'accès à votre unité de soins :

Très facile  Facile  Assez difficile  Difficile  Vous ne vous en souvenez plus

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.

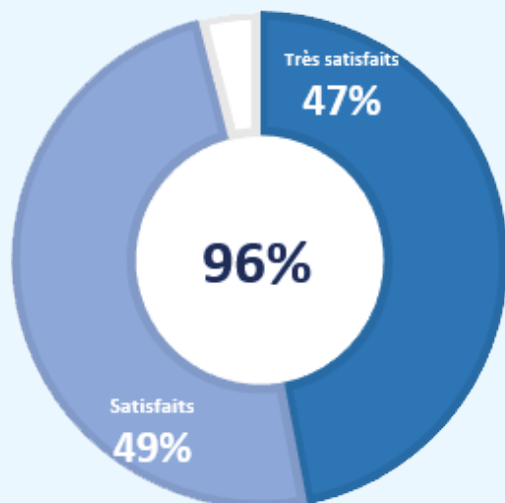
Ces questionnaires sont analysés et font l'objet d'une communication à la Commission des usagers (CDU, voir page 31) et intégrés dans son rapport annuel transmis aux tutelles.

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

Retrouvez ci-contre les derniers résultats.

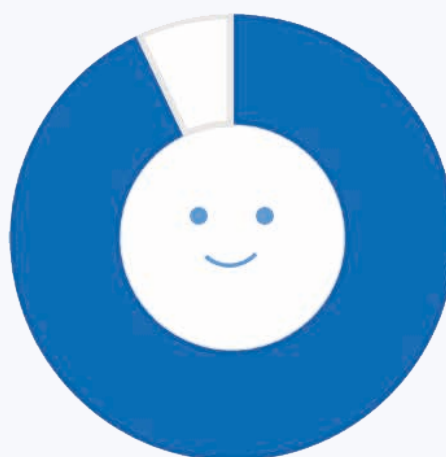


## Patients de plus de 16 ans

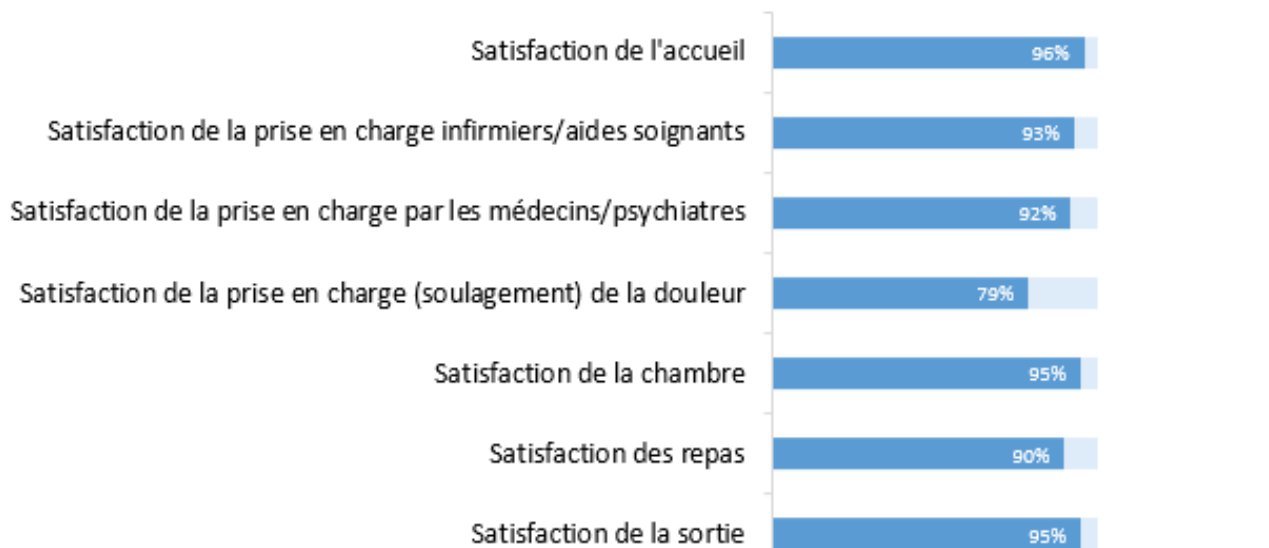


Appréciation globale des patients :  
326 réponses au 01.05.2023

**93%** des patients hospitalisés  
recommanderaient  
l'établissement.



274 réponses au 01.05.2023



Ces taux comptabilisent les patients 'satisfaits' et 'très satisfaits'

# Vos droits



## Charte de la personne hospitalisée

Elle est établie en application d'une circulaire (ministérielle du 2 mars 2006). L'objectif de cette charte est de faire connaître aux personnes malades, accueillies dans les établissements de santé, leurs droits essentiels :

- liberté de choix de l'établissement,
- qualité de la prise en charge,
- accessibilité,
- lutte contre la douleur,
- droit à l'information,
- respect de la vie privée, de la dignité et des croyances,

et les principaux textes de loi auxquels se référer.

**i** Le document intégral de la charte est accessible sur le site du Ministère des affaires sociales et de la santé : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande auprès du service des admissions.

## 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



**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.

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# 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.

Depuis le 1er janvier 2021, chaque usager dispose d'une Identité Nationale de Santé (INS) unique. L'objectif est d'identifier un usager de la même manière pour chaque professionnel participant à sa prise en charge et partageant ses données de santé. La constitution de l'INS est associée aux 5 traits d'identité de l'état civil (nom de naissance ; prénom(s) ; date de naissance ; sexe et lieu de naissance).

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

## Protection de vos données à caractère personnel<sup>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup> 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)

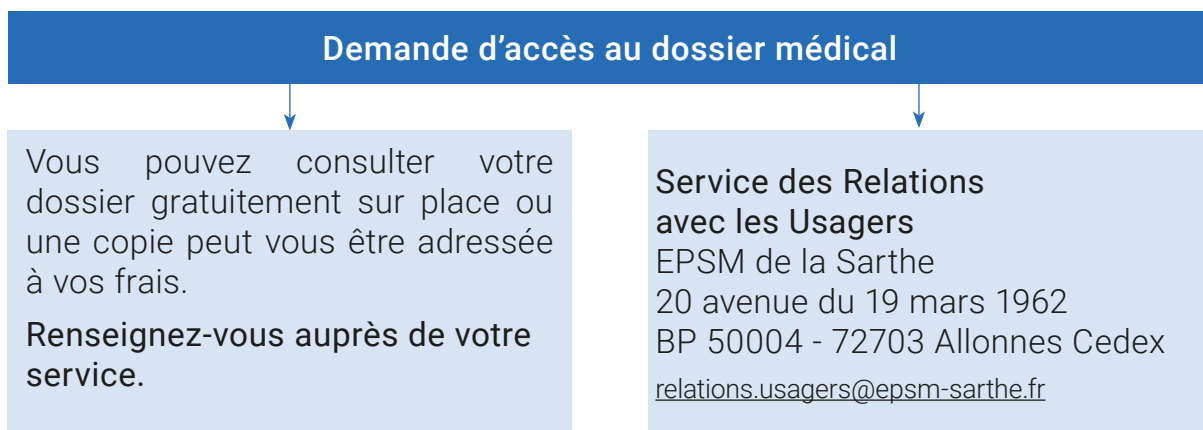
Pour l'exercice de vos droits ou pour toute autre demande concernant vos données personnelles à l'EPSM de la Sarthe, vous pouvez contacter l'établissement par mail ou par courrier :

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](mailto: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.

## Accès à votre dossier médical

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 médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne.



Les délais réglementaires pour la communication des informations sont de 48 heures à huit jours suivant la date de demande. Le délai est porté à deux mois pour les informations datant de plus de cinq ans.

### Mon espace santé - Dossier Médical Partagé (DMP)

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](http://monespacesante.fr)*

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

## 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.

## Directives anticipées

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

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.

### ▪ Directives anticipées de fin de vie :

Les directives anticipées permettent d'être acteur des décisions médicales de sa fin de vie, notamment la poursuite ou l'arrêt des traitements, dans le cas où l'on ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté.

### ▪ Directives anticipées en santé mentale :

Leur objectif est d'améliorer la connaissance de soi, le pouvoir d'agir, le respect des droits ainsi que l'alliance thérapeutique. 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.

Ayant vocation à être partagé avec l'entourage et les professionnels de santé, ce document renforce la parole des usagers des services de santé mentale et est un outil au service de leur rétablissement.

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



## 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 révocable 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.

## 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 Madame la Directrice, ou la présidente de la Commission des usagers :

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

☎ 02.43.43.51.89, du lundi au vendredi, de 9h à 17h / [relations.usagers@epsm-sarthe.fr](mailto:relations.usagers@epsm-sarthe.fr)

Un accusé réception vous sera adressé par courrier, ou courriel, sous 8 jours.

## 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**).

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

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 réalisés par l'établissement.

## Commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, obtenir des explications complémentaires et être informés des suites données à leur demande.

Elle peut se saisir de tout sujet en lien avec la qualité et la sécurité des soins, elle est informée des événements indésirables graves survenus dans l'établissement et émet chaque année un avis sur la politique de limitation au recours de l'isolement et de la contention.

La présidence de la CDU est assurée par un représentant des usagers. Elle est composée de représentants d'associations d'usagers, des médiateurs médecins et non-médecins, de médecins, de soignants, de représentants du personnel, de représentants du Conseil de surveillance. Vous pourrez retrouver la composition nominative sur notre site internet.

## Maison des usagers

La Maison des usagers, située face à la cafétéria, est un lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers de l'établissement, les familles et les associations. Des bénévoles répondent à vos préoccupations et à celles de vos proches et peuvent vous informer :

- ✓ **sur un problème de santé :**  
en savoir plus sur une maladie, les effets des médicaments et les traitements,
- ✓ **sur l'aide d'un proche :**  
savoir où trouver une écoute, un soutien, un conseil, vivre au quotidien avec une maladie, un traitement, organiser le maintien à domicile, rejoindre une association,
- ✓ **sur la prévention en matière de santé :**  
problèmes liés au tabac, à l'alcool, aux drogues, mieux se nourrir, dormir, prévenir les infections sexuellement transmissibles.

La Maison des usagers met à disposition du public des brochures d'information sur la santé et propose des permanences d'associations de patients et de proches.

Le planning des permanences est affiché sur la porte du local, ainsi que dans votre service.

Place de la cafétéria

EP Sm Sarthe  
Établissement public de santé

# MAISON DES USAGERS

**CONTACTEZ VOS REPRÉSENTANTS ÉLUS À LA COMMISSION DES USAGERS**

Il sont disponibles par mail à l'adresse suivante : [ru.epsm.sarthe@gmail.com](mailto:ru.epsm.sarthe@gmail.com)

UNAFAM	ADAPEI	L'ARC EN CIEL	UDAF
Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées physiques Mme MARTIN et Mme BOUCHERIE	Association départementale de parents et d'amis des personnes handicapées mentales Mme VALLENNE	Une main tendue brasse la maladie, le handicap, avec le droit de vivre mieux chez soi et votre famille. Mme PRIOLLEAU	Union départementale des associations familiales Mme GAMBRELLE
02.43.40.44.53	02.43.14.30.70	06.13.19.76.19	02.43.61.47.47

Il s'agit de respecter vos droits et contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge.

## Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont vos porte-paroles dans les commissions dans lesquelles ils ont été mandatés au sein de l'établissement.

Leur mission est de veiller au respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de votre accueil et de votre prise en soin.

POUR SOLLICITER  
UN CONTACT OU UN  
ACCOMPAGNEMENT DES  
REPRÉSENTANTS DES  
USAGERS :



Ils sont disponibles par mail à l'adresse suivante : ru.epsm.sarthe@gmail.com

UNAFAM	ADAPEI	L'ARC EN CIEL	UDAF
Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques Mme MARTIN et Mme BOUCHERIE	Association départementale de parents et d'amis des personnes handicapées mentales Mme VALIENNE	Une main tendue lorsque la maladie, le handicap et/ou le deuil bouleversent votre vie et votre famille Mme PRIOLLEAU	Union départementale des associations familiales Mme GAMBRELLE
02.43.40.44.53	02.43.14.30.70	06.13.19.76.19	02.43.61.47.47

## 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 :

- Monsieur le docteur MOURTADA, médecin psychiatre, président de la CDSP
- Madame le docteur DEVAUX, médecin généraliste
- Madame le docteur DONSIMONI DE LA FORCE, médecin psychiatre
- Monsieur HULIN, représentant UDAF
- Monsieur GUILLERME, représentant UNAFAM

## 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.

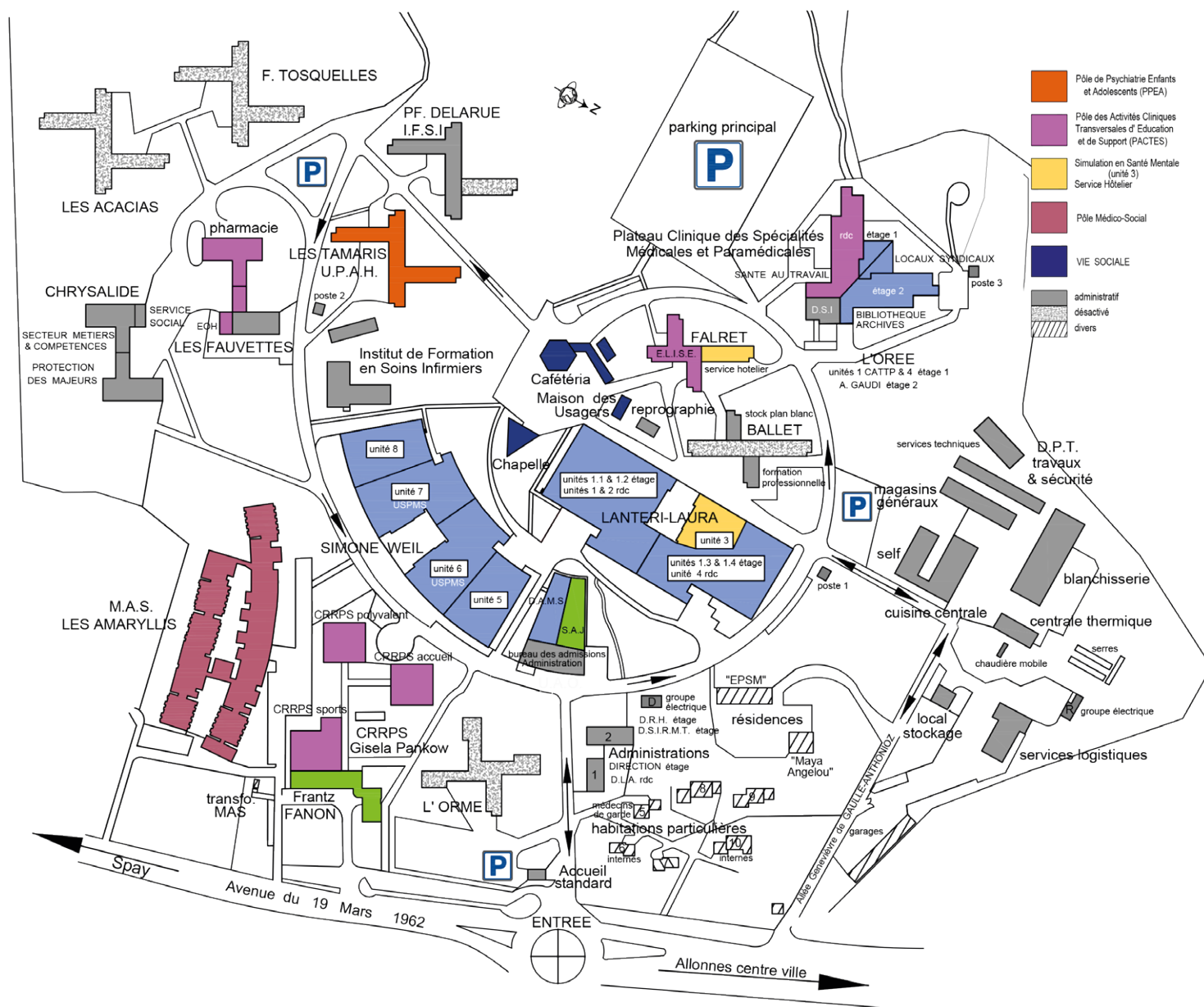
Le juge des tutelles peut décider une mesure de protection prévue par la loi du 3 janvier 1968, modifiée par la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, sur votre demande, celle du médecin ou celle de votre famille. Selon la nature de la protection à assurer,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



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



# Les lieux de consultations (adultes) de l'EPSM de la Sarthe

## Secteurs 1 et 6

### Le Mans (sect. 1 et 6) CMP

4 ter Bvd Alexandre Oyon  
72100 LE MANS

Prise de RDV : 02.43.16.15.44

### Montval sur Loir (sect. 6)

CMP/CATTP  
5 allée St Martin  
72500 CHATEAU DU LOIR

### Saint Calais (sect. 1) CMP/CATTP

2 bis rue de la Perrine  
72120 ST CALAIS

Prise de RDV : 02.43.16.15.44

Sect. 1 : [secretariatG01@epsm-sarthe.fr](mailto:secretariatG01@epsm-sarthe.fr)

Sect. 6 : [secretariatG06@epsm-sarthe.fr](mailto:secretariatG06@epsm-sarthe.fr)

## Secteurs 4 et 5

### Le Mans (sect. 4) Centre de soins James Pradier

CMP/CATTP/HJ

35 bis rue James Pradier, 72100 Le Mans

Prise de RDV : 02.43.50.06.71

### La FLèche (sect. 4)

CMP/CATTP

Maison de santé

12 rue du Petit Renard

72200 La Flèche

Prise de RDV : 02.43.94.50.61

### Allonnes (sect. 5)

Centre de soins Frantz Fanon

CMP/HJ

22 v. du 19 mars 1962

72700 Allonnes

Prise de RDV : 02.43.43.52.88

### Sablé/S. (sect. 5)

Centre de soins

La Martinière (CMP)

3 rue de la Martinière

72300 Sablé/Sarthe

Prise de RDV : 02.72.88.42.95

### Conlie (sect. 5)

CMP

Maison médicale

38 rue du Mans

72240 Conlie

Prise de RDV : 02.43.43.52.88

Sect. 4 : [secretariatG04@epsm-sarthe.fr](mailto:secretariatG04@epsm-sarthe.fr)

Sect. 5 : [secretariatG05@epsm-sarthe.fr](mailto:secretariatG05@epsm-sarthe.fr)

## Secteurs 3 et 7

### **Le Mans (sect. 3 et 7)** **Centre de soins Hélène Chaigneau**

CMP/CATTP/2HJ

14 rue Monthéard, 72100 Le Mans

*Avec ou sans RDV*

Prise de RDV : Secteur 3 : 02.43.50.21.60 / Secteur 7 : 02.43.50.34.50

### **Mamers (sect. 3)**

CMP/CATTP

Locaux du centre hospitalier

Route du Mesles/Sarthe

72600 Mamers

Prise de RDV : 02.43.50.21.60

### **La Ferté-B. (sect. 7)**

Locaux du centre hospitalier

56 av. Pierre Brûlé

72400 La Ferté-Bernard

Prise de RDV : 02.43.50.34.50



### **Fresnay/S. (sect. 3)**

Maison de Pays

2 rue Abbé Lelièvre

72130 Fresnay/Sarthe

Prise de RDV : 02.43.50.21.60

### **Marolles les B. (sect. 7)**

Maison de santé

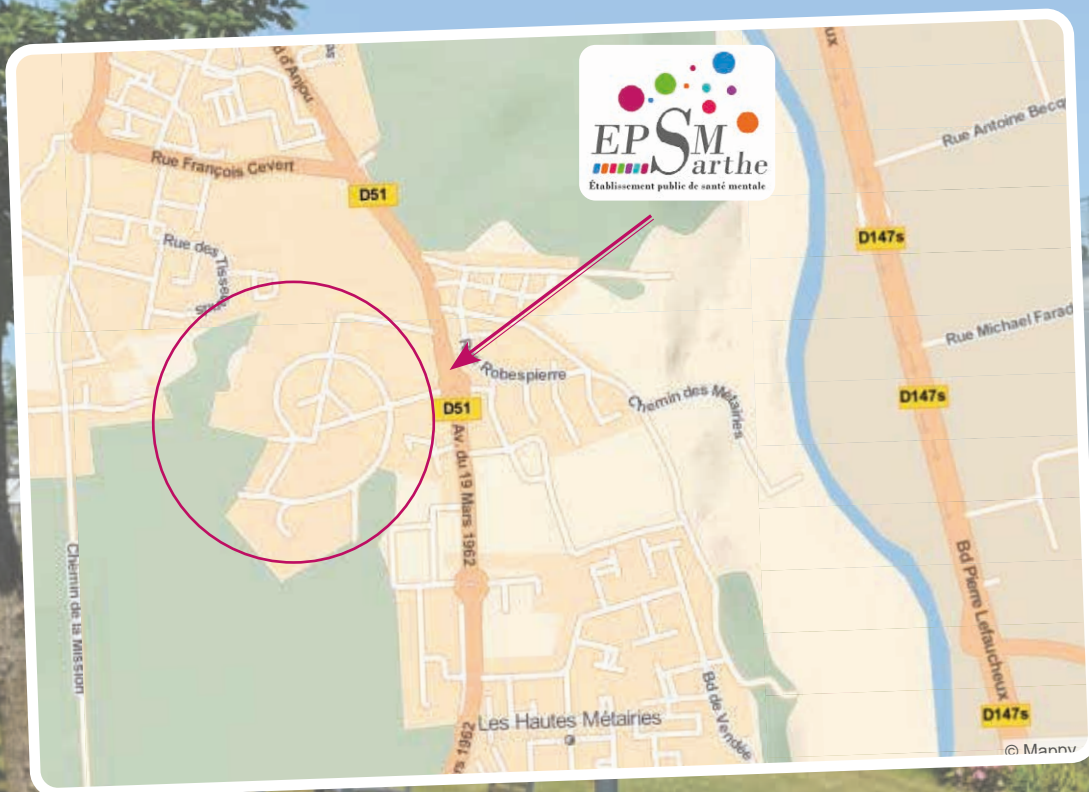
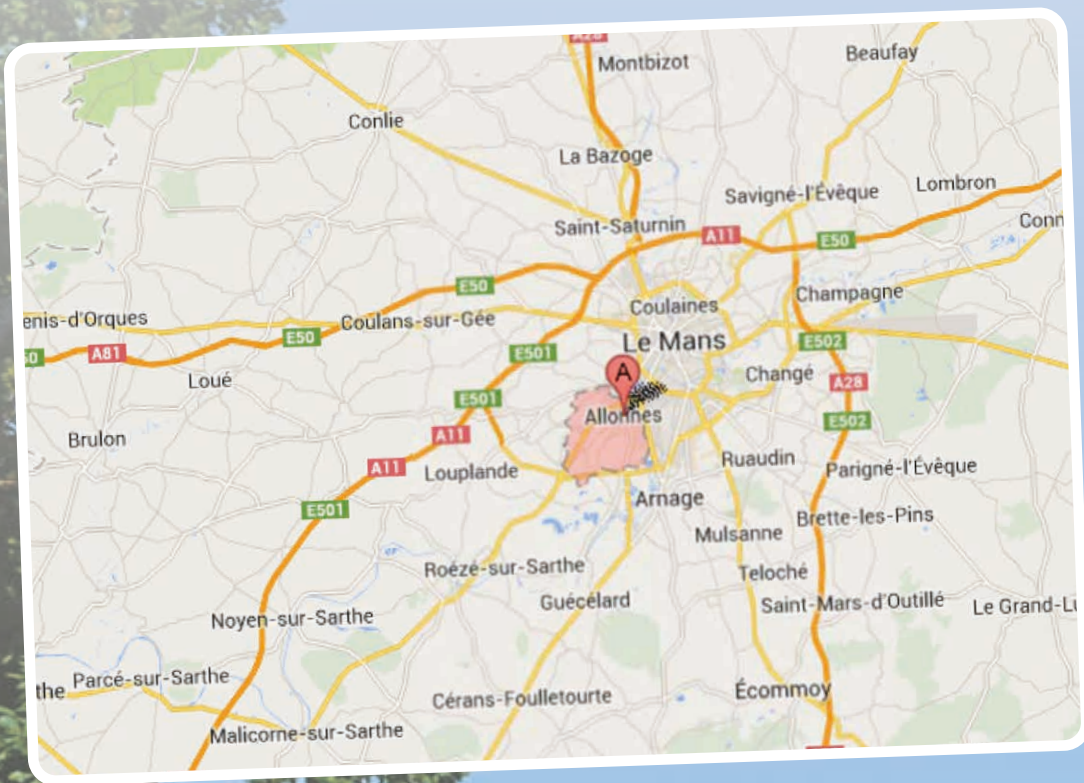
3 rue des Pommes d'amour

72260 Marolles les Braults

Prise de RDV : 02.43.50.34.50


**Sect. 3 : [secretariatG03@epsm-sarthe.fr](mailto:secretariatG03@epsm-sarthe.fr)**

**Sect. 7 : [secretariatG07@epsm-sarthe.fr](mailto:secretariatG07@epsm-sarthe.fr)**



## EPISM de la Sarthe

20 avenue du 19 mars 1962  
BP 50004  
72703 Allonnes

 02.43.43.51.51  
direction@epism-sarthe.fr