



Site du Mans

Hospitalisation à Temps Partiel
Consultations et Soins Externes

64 Rue de Guetteloup - 72100 LE MANS

Livret d'accueil



NOUVEAU
à
RUAUDIN

VENTE ET LOCATION DE MATÉRIEL MÉDICAL

02 43 18 02 33

www.avlim-medical.fr

Zac des Hunaudières, 81 Chem. de Cesar • RUAUDIN



MATÉRIEL MÉDICAL



AMÉNAGEMENT DU LOGEMENT



AIDES TECHNIQUES



PRODUITS D'INCONTINENCE



PRODUITS PROFESSIONNELS



PRODUITS DE CONFORT & BIEN-ÊTRE

AUTOUR DU LIT

- Lits Médicalisés
- Alèses de Lit
- Chaises Garde Robe
- Coussin de Positionnement

AIDES TECHNIQUES

- Ouvres boîtes électriques
- Lacets élastiques
- Pincés de préhension
- Enfile-boutons
- Piluliers
- Boîtes à dentier

AIDES À LA MOBILITÉ

- Fauteuils roulants
- Fauteuils de transfert
- Déambulateurs
- Cannes anglaises,
- Grand choix de cannes

PRODUITS PROFESSIONNELS

- Produits de désinfection
- Draps d'examen
- Divans d'examen
- Gants jetables

CONFORT & BIEN-ÊTRE

- Fauteuils releveur
- Balances

PRODUITS D'INCONTINENCE

- Couches
- Culottes
- Protections

PRÉVENTION DES ESCARRES

- Évaluations
- Conseils personnalisés
- Coussin d'assise
- Matelas

NOUS ENTENDONS TOUS AUTOUR DE NOUS :

« J'AI DES DIFFICULTÉS POUR ME DÉPLACER
DANS MON LOGEMENT »

« MA GRAND-MÈRE A DES DIFFICULTÉS POUR SE LEVER
LE MATIN AU RÉVEIL ET D'AILLEURS ELLE EST DÉJÀ TOMBÉE! »

« J'AI PEUR DE CHUTER »

« J'AI GLISSÉ EN SORTANT DE MA BAÏGNOÏRE »
ET CEPENDANT, RÉAGISSONS-NOUS ?



5 / Bienvenue



6 / Sosan - Soins Médicaux
et de Réadaptation



8 / Le projet associatif



9 / Votre séjour



14 / Les professionnels



16 / Votre parcours



20 / Vos droits



33 / La démarche qualité à Sosan SMR



34 / Hygiène





SOINS MÉDICAUX
ET DE RÉADAPTATION





Bienvenue

Madame, Monsieur,

L'ensemble des professionnels du Centre Sosan - SMR vous souhaite la bienvenue au sein de son établissement.

Afin de vous guider pendant votre séjour et de faciliter vos démarches, nous avons rédigé à votre attention ce livret d'accueil. Vous pourrez en le parcourant y trouver des informations relatives à notre établissement et aux formalités administratives de votre hospitalisation.

Nous sommes un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) à but non lucratif. Nous disposons d'une capacité d'accueil de 144 lits d'hospitalisation complète et de 59 places d'hospitalisation à temps partiel. Notre activité médicale concerne les soins médicaux et de réadaptation.

Notre établissement est géré par l'Association Sosan. Cette association gère aussi d'autres établissements sanitaires et médico-sociaux.

Tout au long de votre séjour et de vos soins, nous mettons à votre disposition des compétences professionnelles pluridisciplinaires et des moyens techniques diversifiés. L'ensemble de ces moyens est déployé pour vous permettre une prise en charge médico-psycho-sociale spécialisée et individualisée qui répond à vos

besoins de santé. Les professionnels dispensent également leurs compétences en matière de prévention, d'éducation à la santé et de réinsertion socio-professionnelle.

L'équipe du Centre Sosan - SMR est très attachée à la qualité de ses services et des soins prodigués et répond à ce titre au référentiel de certification de la Haute Autorité de Santé. Elle se tient à votre écoute tout au long de votre séjour pour vous accompagner au mieux dans votre parcours de soin.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Cordialement,





Le Centre Sosan Soins Médicaux et de Réadaptation

SOIGNE, ÉDUQUE, ACCOMPAGNE

Les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) s'inscrivent dans la continuité des soins de courte durée et ont pour objectif le retour à domicile et la réinsertion du patient dans son milieu de vie.



Les traitements visent :

- La limitation des handicaps physiques,
- La restauration somatique et psychologique,
- L'éducation du patient et éventuellement de son entourage,
- La préparation de la sortie et la réinsertion sociale et professionnelle.

Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter le site Internet du Centre Sosan - SMR (www.sosan.fr) ou demander à l'accueil les documents présentant les principales activités médicales du Centre.

Les activités médicales sont réalisées en hospitalisation complète (site de Parigné l'Évêque) ou en hospitalisation à Temps Partiel (site du Mans), notamment pour les patients :

- atteints d'affections rhumato-orthopédiques,
- atteints de syndromes douloureux chroniques*,
- amputés,
- atteints d'AVC (Accident Vasculaire Cérébral),
- atteints de maladies neurologiques dégénératives (sclérose en plaque, maladie de Parkinson,...),
- atteints d'affections liées aux conduites addictives*,
- en soins palliatifs,
- pris en charge en soins de suite polyvalents,
- atteints d'affections respiratoires*,
- atteints d'obésité*,
- atteints d'affections cardiovasculaires*.

* Dans la continuité d'un meilleur soutien de la personne, les professionnels du Centre ont développé des programmes d'éducation thérapeutique (ETP).



Ces programmes d'éducation thérapeutique sont conçus pour vous impliquer pleinement, vous et votre entourage, dans la compréhension de votre maladie, ainsi que dans votre action au quotidien pour la gérer.

Depuis avril 2009, les activités d'hospitalisation complète et d'hospitalisation de à Temps Partiel sont différenciées géographiquement.

Sur **Parigné l'Évêque**, le site historique du Centre Sosan, les activités proposées sont réparties comme suit sur 144 lits d'hospitalisation complète en Soins Médicaux et de Réadaptation :

- 54 lits de SMR spécialisés « appareil locomoteur et neurologie »,
- 14 lits de SMR spécialisés « addictologie »,
- 24 lits de SMR spécialisés « nutrition »,
- 52 lits de SMR polyvalents dont 10 lits dédiés en soins palliatifs.



Sur le **site du Mans**, depuis 2009, les activités sont réparties comme suit : 59 places d'Hospitalisation à Temps Partiel :

- appareil locomoteur et neurologie,
- réadaptation cardio vasculaire,
- réhabilitation respiratoire,
- nutrition,
- addictologie.





Le projet associatif



L'association est active depuis près de **100 ans**, sur le champ de l'accompagnement des malades ou en situation de handicap. Les valeurs communes aux salariés et administrateurs reposent sur une vision partagée :



EFFICIENCE

ADAPTABILITÉ

RESPECT

BIENVEILLANCE

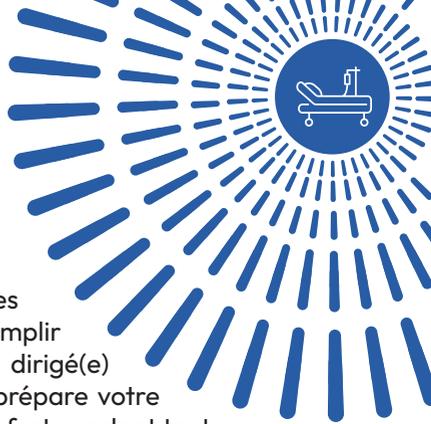
TRANSPARENCE

INTÉGRITÉ

En 2019, Le projet associatif s'inscrit dans les orientations stratégiques suivantes :

- 1) FAVORISER UN PARCOURS SANS OBSTACLES POUR LES PATIENTS ET LES USAGERS**
- 2) GARANTIR UNE GOUVERNANCE ET UN MANAGEMENT STRATÉGIQUE**
- 3) AMÉLIORER LA CULTURE, LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ**
- 4) ASSURER L'EFFICIENCE FINANCIÈRE**
- 5) METTRE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL AU CŒUR DU PROJET SOCIAL**
- 6) S'ENGAGER DANS LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**
- 7) ADOPTER UNE GESTION DU PATRIMOINE ÉCO-RESPONSABLE**
- 8) GARANTIR LA BIENTRAITANCE ET L'APPROCHE ÉTHIQUE DANS LE CADRE DES DROITS DES PATIENTS ET USAGERS**

Votre séjour



Les formalités administratives

Dès votre arrivée au Centre Sosan - SMR, vous êtes accueilli(e) au « Bureau des Entrées », afin d'accomplir les formalités administratives. Vous êtes ensuite dirigé(e) dans votre chambre où l'infirmier vous reçoit et prépare votre visite d'entrée. Les équipes œuvrent pour votre confort pendant tout votre séjour.

Dans tous les cas, nous nous chargeons d'effectuer la demande de prise en charge auprès des organismes (sécurité sociale et mutuelle).

Pour cela, **vous devez nous présenter :**

- votre **Carte Vitale** (carte d'immatriculation Sécurité Sociale),
- une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, carte de résident, carte de séjour, extrait de naissance, livret de famille),
- votre **carnet de santé**, si vous en avez un,
- votre **carte mutuelle** ou attestation Couverture Médicale Universelle (CMU).



Si vous ne souhaitez pas que votre présence soit divulguée, vous pouvez le demander au moment de votre admission ou en cours de séjour auprès de l'infirmier.



L'engagement du Centre Sosan - SMR dans la vérification de votre identité

Lors de votre entrée, vous êtes enregistré sous votre identifiant national de santé. Il permet de faciliter le partage de vos données de santé en toute sécurité entre les professionnels qui participent à votre prise en charge.

Identité Nationale
de Santé
ins
Bien identifié-e,
bien soigné-e.



Ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs

Pour votre sécurité, nous vous demandons de **donner à l'équipe soignante toutes les informations relatives à l'ensemble des traitements** pris juste avant votre admission, prescrits par votre

médecin traitant ou par un autre médecin. Toutes les ordonnances, les médicaments et/ou autres produits apportés (compléments alimentaires, plantes, ...) doivent être remis aux infirmiers. Ces derniers vous seront restitués plus tard ou le jour de votre sortie.



Personnes à prévenir

Lors de votre entrée, le personnel vous demandera la liste des personnes à prévenir en cas de nécessité, ainsi que le nom de la personne de confiance.

Les objets de valeur, espèces, chèquiers

Pour votre sécurité, le Centre Sosan - SMR n'étant pas, conformément à la loi, responsable des vols, nous vous demandons de ne prendre que le strict nécessaire et donc de laisser à votre domicile ou de rendre à votre famille, tous les objets de valeur (bijoux, argent).



En cas d'absence, nous vous remercions de nous prévenir dès que possible en appelant à l'accueil de Sosan -SMR site du Mans au 02.44.71.86.86.





Les frais d'hospitalisation

- Si vous êtes pris(e) en charge à 100%, pour la pathologie concernée, par l'organisme social dont vous relevez, vous n'aurez rien à payer.
- Si votre caisse obligatoire ne participe que partiellement, le ticket modérateur sera dû, sauf prise en charge par votre Caisse Complémentaire.

Les tarifs en vigueur vous sont présentés en annexe.

L'Hospitalisation à temps partiel (HTP)

Le principe de l'HTP repose sur des séances à la demi-journée, une à plusieurs fois par semaine. Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Votre programme initial et la durée de votre prise en charge ont été définis par le médecin du Centre. Ils feront l'objet d'une réévaluation au cours de l'hospitalisation avec des bilans médicaux réguliers.

Le secteur d'HTP est composé d'une équipe pluridisciplinaire (médecin, responsable d'unités de soins, aide-soignant, assistant de service social, ergothérapeute, infirmier, kinésithérapeute, enseignant en activités physiques adaptées, neuro-psychologue, diététicien, orthophoniste, orthoprothésiste, psychologue, art-thérapeute, ...).

Pour la bonne marche du service et pour une prise en charge optimale, quelques règles pratiques doivent être respectées :

- Le suivi médical spécialisé pendant votre séjour est assuré par un des médecins du Centre.
- Merci de penser à apporter vos documents médicaux (notamment les radios, ainsi que vos prescriptions de médicaments) lors des consultations avec le médecin de l'HTP. Pour tout problème de médecine générale, adressez-vous à votre médecin traitant.
- Merci d'informer le secrétariat médical et le médecin de vos différents rendez-vous médicaux et examens en lien avec votre prise en charge.





L'accueil

À chaque journée de votre prise en charge rééducative, vous vous présenterez à l'hôtesse d'accueil. Elle enregistrera votre arrivée.

Pour votre traitement médicamenteux

Il est important que vous apportiez à la secrétaire médicale votre dernière ordonnance dès le premier jour de votre prise en charge (vous pouvez éventuellement l'envoyer par courrier avant votre arrivée). Merci de nous signaler, sur présentation de l'ordonnance, tout changement de traitement effectué par votre médecin généraliste ou spécialiste.

En fonction de votre temps de présence :

- si vous venez par demi-journée : apportez le traitement dont vous pourriez avoir besoin (contre la douleur...),
- si vous déjeunez sur place : apportez votre traitement habituel du midi (comprimés, insuline...). Si nécessaire, une infirmière vous aidera à prendre votre traitement.

Service social

Le service social est à votre disposition pour vous recevoir, vous et vos proches. Les prises de rendez-vous s'effectuent auprès de l'équipe.



Votre entourage

Par mesure de confidentialité et par respect pour les autres patients, vos proches ne peuvent assister aux séances sauf s'ils y sont invités par le thérapeute. Un espace détente est à leur disposition à l'accueil du site.

Si votre famille souhaite rencontrer l'un de vos thérapeutes, merci de vous adresser à celui-ci.

Un espace repos est à votre disposition. La chaîne de télévision interne vous permet d'avoir accès aux informations pratiques liées à votre séjour.



Les professionnels

À VOTRE ÉCOUTE

Au Centre Sosan - SMR, vous êtes pris(e) en charge par une équipe pluridisciplinaire. Pour reconnaître l'ensemble de ces intervenants, les tenues professionnelles ont été adaptées et chaque professionnel porte un badge avec son prénom et sa fonction.



D'autres professionnels, également à votre écoute, portent au minimum un badge : art-thérapeute, moniteur auto-école, orthoprothésiste, pédicure-podologue, podo-orthésiste...

**MÉDECIN ET
RESPONSABLE
UNITÉ DE SOINS**



**Tenue
blanche**

AIDE-SOIGNANT



**Tunique corail
et pantalon
bleu marine**



INFIRMIER



**Tenue
bleu marine**

**KINÉSITHÉRAPEUTE
ERGOTHÉRAPEUTE
ORTHOPHONISTE**



**Tunique bleu canard
et pantalon bleu
marine**

**AGENT DE SERVICE
HOSPITALIER**



**Tunique cassis
pantalon bleu
marine**

**DIÉTÉCIEN,
ASSISTANT SOCIAL,
PSYCHOLOGUE,
NEUROPSYCHOLOGUE**



Tunique Dénim

**ENSEIGNANT
ACTIVITÉS
PHYSIQUES
ADAPTÉES (EAPA)**



**Polo rouge
Pantalon bleu
marine**





Votre parcours

Nous nous engageons à respecter les objectifs de la charte du parcours de santé : usagers et professionnels, ensemble pour notre santé !

1. **Agir** pour la promotion de la santé, l'éducation pour la santé, la prévention et le maintien de la santé tout au long du parcours de santé.



4. **Garantir** la qualité, la continuité et la sécurité de la prise en charge et l'accompagnement tout au long du parcours de santé personnalisé de l'utilisateur.





2. **Assurer** l'accès de tout usager aux professionnels, aux établissements et services de santé, quelle que soit la situation sociale, économique, géographique, d'état de santé, de handicap et de dépendance.



3. **Élaborer** le parcours de santé personnalisé dans une démarche de coconstruction entre usager et professionnel de santé.



Vous pouvez retrouver l'intégralité de la charte du parcours de santé sur le site : www.cns-sante.gouv.fr



L'aide à domicile sur mesure

Chez Petits-fils, nous avons le même niveau d'exigence que pour nos propres grands-parents.



- Aide à l'autonomie
- Aide à la vie quotidienne
- Compagnie et vie sociale
- Retour d'hospitalisation
- Présence de nuit

02 52 22 02 32

4 Avenue d'Haouza
72100 Le Mans



petits-fils.com

ALPHA Ambulances

Tout transport : assis, Taxi, allongé

560 route de moiré
72250 Parigné l' Evêque



PARIGNÉ L'ÉVÊQUE - LE GRAND LUCÉ

02 43 75 21 31

alphaambulances72@orange.fr



www.monambulancier.com



SATIM

NOS ACTIVITÉS :

- Activités Physique Adaptées
- Cabinet de Diabétologie
- Entretien Infirmier
- Diététique
- Groupe de parole Diabète
- Formation Diabète
- Insulino-thérapie fonctionnelle



Horaire d'ouverture : Lundi au Vendredi de 9h à 12h30 - de 14h à 18h
et sur rendez-vous

Nous localiser

Aller sur le site SATIM

Satim Santé



SATIM, 58 avenue de Général De Gaulle,
Résidence Mermoz, 3ème étage, 72100 Le Mans
mail : satim@orange.fr - 02 43 28 77 88 / 06 80 70 94 61

DOMetVIE

AMÉNAGEMENT DU DOMICILE POUR LES
SENIORS ET LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Jusqu'à 70% de financement grâce à MaPrimeAdapt



Étude gratuite

Salle de bain adaptée

Monte-escalier

Douche sécurisée

Cuisine ergonomique

• Accompagnement dans les dossiers
d'aides et subventions



DOMetVIE LE MANS NORD

Contactez-nous au 06 64 13 16 74 / rvidus@dometvie.fr



Vos droits

Préambule :

Charte de la personne hospitalisée

1. Le droit au respect et à la dignité

2. Le droit d'être informé de son état de santé et de ne pas l'être

- Le consentement aux soins

3. Le droit à la protection et à l'accès à vos données personnelles

- Le droit au respect du secret des informations vous concernant
- Le droit d'accès à vos données personnelles
- Le dossier médical partagé (DMP)
- Le droit d'accès direct au dossier médical et / ou au dossier de soins

4. La désignation de la personne de confiance

5. La prise en charge de la douleur et la souffrance

6. Les directives anticipées

7. Les soins palliatifs et la fin de vie

8. Le référent handicap

9. Le droit d'expression, de conciliation et de recours

- L'enquête de satisfaction / e-Satis
- La représentation des usagers et la protection de leurs droits
- Les réclamations et plaintes
- Les éloges

10. Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

Usagers, vos droits

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.



1. Le droit au respect et à la dignité de la personne soignée

De quoi s'agit-il ? Toute personne accueillie dans l'établissement a le droit au respect de :

- Sa dignité
- Son intimité
- Sa vie privée et du secret des informations la concernant
- Ses croyances et de ses convictions



Ces droits sont notamment à respecter lors des soins, des consultations, des visites médicales ou des soins sur le plateau technique. La chambre de la personne accueillie est un lieu de vie privé. Le respect de la vie privée implique le respect de la confidentialité des courriers, des communications téléphoniques ainsi que des entretiens avec des visiteurs.

Pour accéder à la chambre, le personnel doit frapper avant d'entrer. Cette mesure s'applique également aux personnes extérieures. La personne accueillie a le droit d'accepter ou de refuser une visite.

Au Centre Sosan - SMR, notre objectif est de vous donner accès en priorité et dans la mesure du possible à une chambre particulière.

2. Le droit d'être informé de son état de santé et aussi le droit de ne pas l'être

De quoi s'agit-il ? La personne accueillie a le droit d'être informée sur son état de santé, sur toutes les investigations, examens, traitements, orientations, actions de prévention et soins. Elle doit l'être également des bénéfices et risques de tout ce qui lui est proposé ou entrepris, notamment concernant les effets indésirables, les risques fréquents ou graves, les alternatives éventuelles et les conséquences en cas de refus.

Toutes les informations doivent être délivrées dans le cadre d'un entretien individuel. L'information est généralement orale et peut être complétée par des documents écrits. La personne accueillie peut se faire accompagner ou non de sa personne de confiance.



Le consentement aux soins

- Du point de vue des professionnels : Aucun acte ou traitement médical ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de l'utilisateur. L'utilisateur doit donc pouvoir exprimer son choix sans contrainte et doit être clairement informé ; il existe aussi des dispositions spécifiques en psychiatrie ou en cas de grande contagiosité.
- Du point de vue de la personne accueillie : Toute personne a le droit de refuser de consentir à un traitement ou à des soins. Un simple refus oral suffit, le médecin peut demander une confirmation écrite.



3. Le droit à la protection et à l'accès à vos données personnelles

Le droit de la personne au respect du secret des informations la concernant :

De quoi s'agit-il ? Le principe du secret professionnel (dont le secret médical est une composante) est un élément du principe de respect de la vie privée (informations médicales, financières, vie familiale...).

Le secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne et, notamment, les données de nature médicale venues à la connaissance

du professionnel de santé ou de tout membre du personnel de l'établissement. Ce secret n'empêche pas le partage d'informations entre les membres des équipes de l'établissement, afin d'assurer la continuité des soins.

Cette discipline du secret s'applique également à la gestion, informatique ou non, des dossiers des usagers, au rangement, à l'archivage et aux conditions d'accès des usagers à leur dossier.

En participant à un groupe de patients, vous devez également être garant de la confidentialité des informations concernant les autres patients du groupe.



Le droit d'accès à vos données personnelles

Sauf opposition motivée de votre part, les données personnelles recueillies à l'occasion de votre hospitalisation (identité, lieu de résidence, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé...) font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (supports papiers) en relation avec votre prise en charge dans le strict respect du secret professionnel et conformément au RGPD (Règlement Général de Protection des Données).

Ces informations (collectées directement auprès de vous, de votre famille ou indirectement auprès de professionnels de santé) selon leur nature, sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit. Certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, centres d'imagerie, ...) afin de pouvoir assurer la continuité des soins.

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection de Données de Sosan à l'adresse suivante : dpo@sosan.fr



Mon espace santé - Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'assurance maladie et le ministère de la santé. Il s'agit d'un carnet de santé numérique, gratuit et confidentiel, qui conserve, centralise et sécurise toutes vos informations de santé : traitements, résultats d'examen, allergies... Vous pouvez les partager avec les professionnels de santé de votre choix, et ainsi être soigné plus efficacement. **Seuls les professionnels de santé et vous-même pouvez le consulter.**

Les professionnels de l'établissement recueilleront votre accord pour :

- La consultation des documents présents dans votre DMP au cours de votre prise en charge,
- L'intégration des documents (lettre de liaison) dans votre DMP à la fin de votre séjour.



Le droit d'accès direct au dossier médical et / ou au dossier de soins :

De quoi s'agit-il ? La personne accueillie (ou la personne ayant l'autorité parentale, ou le tuteur) a le droit de consulter directement son dossier médical. La présence d'un médecin (du Centre Sosan - SMR ou médecin traitant) peut être utile à la lecture et à la compréhension du dossier.



Le droit d'accès à son dossier sous certaines conditions :

Le droit d'accès concerne toutes les informations de santé détenues par la structure, qui sont formalisées ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé.

Il vous est possible d'y accéder en adressant une demande écrite à la direction, accompagnée des justificatifs d'identité nécessaires.

Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction, et d'envoi (si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

La conservation de votre dossier :

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (30 ans pour les patients transfusés et 10 ans après un décès).



4. La désignation de la personne de confiance

De quoi s'agit-il ? Tout patient majeur a le droit de désigner une personne de confiance qui sera consultée par le médecin si son état de santé ne lui permet pas d'exprimer sa volonté. Dans cette hypothèse, la personne de confiance ne se substitue pas au patient, mais doit nécessairement être consultée et informée de l'état de santé du patient avant tout acte ou traitement.

Son avis prévaut sur tout autre avis non médical, sauf lorsque le patient a rédigé des directives anticipées.

De quoi s'agit-il ? La personne de confiance peut être un parent, un proche (conjoint, compagnon ou toute autre personne en laquelle le patient a confiance), ou le médecin traitant. La personne désignée doit avoir donné son accord.

La personne de confiance peut accompagner le patient dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux pour l'aider dans ses prises de décisions.

5. La prise en charge de la douleur et la souffrance

De quoi s'agit-il ? Les établissements doivent mettre en œuvre les moyens permettant de prendre en charge la douleur des patients. **Recevoir des soins** (traitements médicamenteux ou non) **visant à soulager la douleur physique et la souffrance psychique est un droit.**

À qui s'adresser ? à tous les professionnels de l'établissement (Médecin, Infirmier, Kinésithérapeute, Ergothérapeute, Psychologue, Aide-soignant...).

Au Centre Sosan - SMR, l'équipe pluridisciplinaire est formée à l'évaluation et au traitement de la douleur. Ils sont aussi compétents pour évaluer la douleur des personnes non communicantes.





6. Les directives anticipées

De quoi s'agit-il ? Toute personne majeure peut rédiger, à tout moment de sa vie, des directives anticipées.

Ces directives sont consultées lorsque le patient est en fin de vie (atteint d'une maladie grave et incurable à un stade avancé ou terminal) et qu'il ne peut s'exprimer. Elles lui permettent d'exprimer ses souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter un traitement dans l'hypothèse où son état de santé ne lui permettrait pas de le faire le moment venu.

Les directives participent à la décision finale de l'équipe médicale.

Elles peuvent être conservées dans votre dossier médical, constitué par le médecin généraliste ou spécialiste de ville ou dans le dossier médical constitué par l'établissement de santé, en cas d'hospitalisation et être également enregistrées dans le DMP (Dossier Médical Partagé). Elles peuvent également être conservées par vous-même, par la personne de confiance ou par un proche. Les coordonnées de la personne les détenant doivent être indiquées dans le dossier médical.

Les directives anticipées sont valables pour une période illimitée et peuvent à tout moment être annulées ou modifiées, entièrement ou partiellement. Le renouvellement est possible en signant et en datant une confirmation de décision sur le document original. Le renouvellement est automatique lorsque la personne malade est inconsciente ou hors d'état de renouveler ses directives anticipées.



Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, merci d'en informer un professionnel du service afin de nous permettre de respecter votre volonté.



TRAVAUX DE RÉNOVATION DE VOTRE LOGEMENT

SENIORS / PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE / AIDANTS



Maître d'œuvre pour votre projet

✓ sur-mesure ✓ esthétique ✓ fonctionnel

- 1 Visite & diagnostic au domicile
(étude des préconisations de l'ergothérapeute)
- 2 Conception de votre projet
- 3 Validation technique & économique
- 4 Suivi & réalisation des travaux
- 5 Réception du projet fini



SALLE DE BAINS & WC | ACCÈS EXTÉRIEUR | CUISINE | DRESSING | DOMOTIQUE | PORTE & FENÊTRE

Adélaïde GUIZE - 06 88 78 23 14 - adelaide.guize@mobilaug.com



Services à la personne



Confort



Garde d'enfants



**Handicap
pour les - 18 ans**

Tél. : 06 20 19 00 39

mulsanne@millepatte.com

Horaire d'ouvertures

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 09h00 à 13h00
et sur rendez-vous l'après-midi et le mercredi

17, place Jean Moulin - 72230 MULSANNE

**PORTAGE DE REPAS
À DOMICILE**

**Avec les Menus Services,
tout est bien organisé !
Souplesse, pratique, confiance
et garantie qualité**



**En tant que services
à la personne,
vous bénéficiez d'une
déduction fiscale***



02 43 86 08 31

AGENCE DU MANS :
Centre Commercial de Gazonfier
23 rue François de Malherbe - LE MANS
lemans@les-menus-services.com

[*] La loi de finances n°2016-1917 du 29/12/2016 prévoit certains avantages, soumis à conditions.



LA CONFIANCE À DOMICILE



PODO ORTHESE 72

“ Professionnels de santé,
nous assurons l'examen
et la réalisation d'appareillages
pour les membres inférieurs. ”



Notre équipe pluridisciplinaire
(podo orthésistes, orthopédiste
orthésiste) nous permet de
couvrir l'ensemble des besoins
pouvant être liés aux pieds :

- chaussures orthopédiques
- semelles orthopédiques
- contentions
- releveurs
- attelles de pieds.



Site internet :
podoorthese72.com



02 43 86 62 18

Appuyés par notre atelier, nous sommes en mesure de réaliser
et entretenir tous nos appareillages sur place.



7. Soins palliatifs et fin de vie

L'organisation des soins palliatifs est assurée par l'établissement grâce à une équipe pluridisciplinaire formée, se poursuivant au domicile du patient en relais avec l'HAD.

Elle offre aux patients :

- Le droit aux soins palliatifs et à un accompagnement personnalisé ainsi qu'un accompagnement de leurs proches,
- La possibilité de rencontres avec les bénévoles de JALMALV qui interviennent sur le site de Parigné L'Évêque,
- Le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance,
- Le droit, dans certaines situations, de bénéficier d'une sédation profonde (loi Leonetti- Claeys de 2016),
- Le droit au respect de ses croyances et à l'exercice de leur culte et donc de solliciter l'accompagnement d'un représentant du culte.

8. Le référent handicap

L'établissement dispose de deux référents handicap. Le référent handicap intervient dans le cadre de la prise en charge des patients pendant leur parcours de soins. Il assure ses missions auprès des patients, ainsi que des équipes soignantes et administratives. À ce titre, il :

- Identifie les besoins spécifiques des patients en situation de handicap dans l'organisation des soins ;
- Coordonne les moyens à mettre à disposition pour y répondre ;
- Conseille et accompagne le personnel de l'établissement dans l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap ;
- Assure la diffusion des connaissances et des bonnes pratiques, particulièrement en ce qui concerne les prises en charge urgentes.

9. Le droit d'expression, de conciliation et de recours

Enquête de Satisfaction

Au Centre Sosan - SMR, tous les professionnels sont à votre écoute.

Vous pouvez vous exprimer via le questionnaire de satisfaction sur :

- Votre satisfaction sur chacune des

différentes prises en charge (entrée, douleur...),

- Vos remarques,
- Vos interrogations sur votre prise en charge,
- Vos idées d'améliorations sur l'organisation générale au Centre Sosan - SMR (sur la restauration, l'animation...), et vos attentes.



Le service qualité réalise une analyse des questionnaires de satisfaction à la Commission Des Usagers (CDU).

L'établissement est également engagé dans la démarche nationale de recueil de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés via le dispositif e-Satis. Plus d'informations à ce sujet, dans l'annexe 7 de ce livret d'accueil.

Dons et legs

Sosan, association gestionnaire du Centre Sosan - SMR, est habilitée à recevoir des dons et legs déductibles des impôts. Ils peuvent être affectés à des projets ciblés ou à l'aide aux patients. Les aides sont attribuées par une commission interne. Si vous souhaitez faire un don ou un legs, merci de prendre contact avec la secrétaire de direction au 02.43.41.25.87.

La représentation des usagers et la protection de leurs droits

De quoi s'agit-il ? Dans les établissements de santé, la Commission Des Usagers (CDU) :

- Veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.
- Contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients hospitalisés et leurs proches.

Ainsi, la Commission examine :

- Les plaintes et réclamations et informe les personnes sur les voies de recours et de conciliation possibles,
- Les demandes d'accès aux informations médicales et les délais,
- L'ensemble des questionnaires de satisfaction. Vos remarques/suggestions sont étudiées.

La Commission est composée de :

- un représentant légal de l'établissement,
- un médiateur médical et son suppléant,
- un médiateur non médical et son suppléant,
- les représentants d'usagers.

Mise en relation avec un représentant des usagers :

Pour entrer en contact avec les représentants des usagers, vous pouvez :

- vous adresser à l'accueil de l'établissement (02.44.71.86.86). L'hôtesse d'accueil vous mettra en relation avec la secrétaire de Direction et un des représentants des usagers,
- les contacter directement par mail : representantsdesusagers@sosan.fr



Vos critiques et suggestions nous aideront à améliorer les conditions d'hospitalisation. N'oubliez pas de le remettre dans l'urne prévue à cet effet (à l'accueil).

Les plaintes, réclamations et propositions

Comment faire ? Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser oralement auprès de la responsable d'unités de soins. Si cette première démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez consigner par écrit la réclamation à la direction de l'établissement par courrier :

- Sosan - SMR, Assistante de direction, Route de Changé - 72250 Parigné l'Evêque.

Votre réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et notre procédure interne.

La CDU examinera ensuite la plainte de l'utilisateur.

Un entretien avec un médiateur médical et/ou non médical pourra vous être proposé.

Accompagnement par un représentant des usagers

Dans le cadre de votre démarche, vous avez la possibilité d'être accompagné par un représentant des usagers. Modalité de contact cf. page 31.



Éloge, si vous souhaitez faire des éloges dans le cadre de votre prise en charge, n'hésitez pas à les transmettre à la direction.

10. Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance

L'établissement veille au respect des pratiques de bientraitance visant à rendre les organisations respectueuses des besoins et des attentes des patients, à promouvoir leur bien-être et à prévenir les comportements qui pourraient être maltraitants. Cette volonté est traduite au sein d'une « Politique bientraitance et prévention des actes de maltraitance » selon les axes suivants :

- Se préoccuper de l'environnement du patient, l'informer et rester en éveil par rapport au risque de maltraitance.
- Développer une organisation de travail permettant de favoriser les pratiques de bientraitance.
- Développer des pratiques d'encadrement en faveur de la bientraitance et organiser le circuit de prise en charge des faits de maltraitance.

La démarche qualité à Sosan SMR



Une démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre prise en charge est notre constante préoccupation. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.

Votre avis nous intéresse

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge : voir partie précédente.

Le dispositif de signalement et de traitement des évènements indésirables

L'établissement déploie auprès de ces équipes une culture du signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables. L'objectif de cette démarche est d'analyser ces évènements afin de mettre en place des mesures correctives et de s'assurer qu'ils ne surviennent pas à nouveau.

Si vous êtes témoin d'un évènement indésirable associé à vos soins, signalez-le auprès de l'équipe soignante. Il vous est également possible de déclarer tout évènement auprès de l'Agence Régionale de Santé sur le portail national de signalement des évènements sanitaires indésirables :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

La mesure et le suivi de la qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, SOSAN SMR participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins :

- **La certification de l'établissement** menée par la HAS. Les résultats de la certification sont disponibles et accessibles au grand public sur le site de la HAS : Qualiscope.

- **Le recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.**

Les résultats de ces indicateurs sont disponibles en annexe du livret d'accueil et également sur le site de la HAS : Qualiscope.

- **Une analyse de nos pratiques**

Des réflexions sont menées avec les professionnels sur les pratiques au sein de l'établissement et les questions éthiques en lien avec les prises en charge des patients.

Ces réflexions se traduisent par des analyses de la pratique professionnelle qui sont régulièrement menées.



Hygiène

Certaines règles d'hygiène quotidienne de base doivent être respectées (toilette, douche, chaussures propres,...). Elles sont capitales pour éviter toute infection et préserver votre état de santé.

Si votre état de santé le nécessite, des précautions particulières pourront être prises. Si cela arrive, l'équipe soignante sera là pour répondre aux questions que vous pourriez vous poser.



Si vous ou votre entourage êtes enrhumé(e), prévenir le personnel soignant.



Les fleurs coupées et plantes ne sont pas autorisées.



Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.



Les denrées alimentaires périssables ne sont pas autorisées.

Afin d'éviter toute transmission d'infection, l'hygiène des mains est recommandée pour tous (professionnel, patient, famille, visiteur). Des solutions hydro-alcooliques sont à disposition dans les services de soins et les espaces collectifs (accueil, plateau de rééducation, etc..).

Pensez à l'utiliser :

- Avant de vous rendre à vos activités (ergothérapie, kinésithérapie, etc),
- Après être allé(e) aux toilettes,
- Avant et après la prise de repas.

Merci de transmettre ces consignes d'hygiène aux personnes qui vous rendent visite.



Hospitalisation à Temps Partiel

Sosan SMR
Site du Mans

64 Rue de Guetteloup
72 100 LE MANS

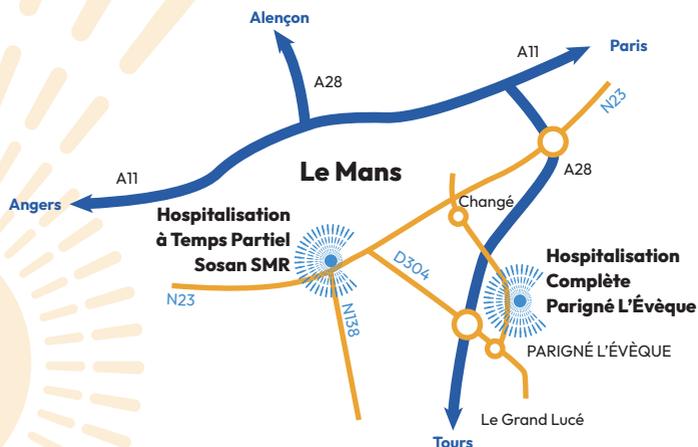
Tél. : 02.44.71.86.86
Fax : 02.43.86.74.74

Hospitalisation complète

Sosan SMR
Site de Parigné

Route de Changé
72 250 PARIGNE L'ÉVÊQUE

Tél. : 02.43.41.25.25
Fax : 02.43.41.26.26



www.sosan.fr

e-mail : sosansmr@sosan.fr