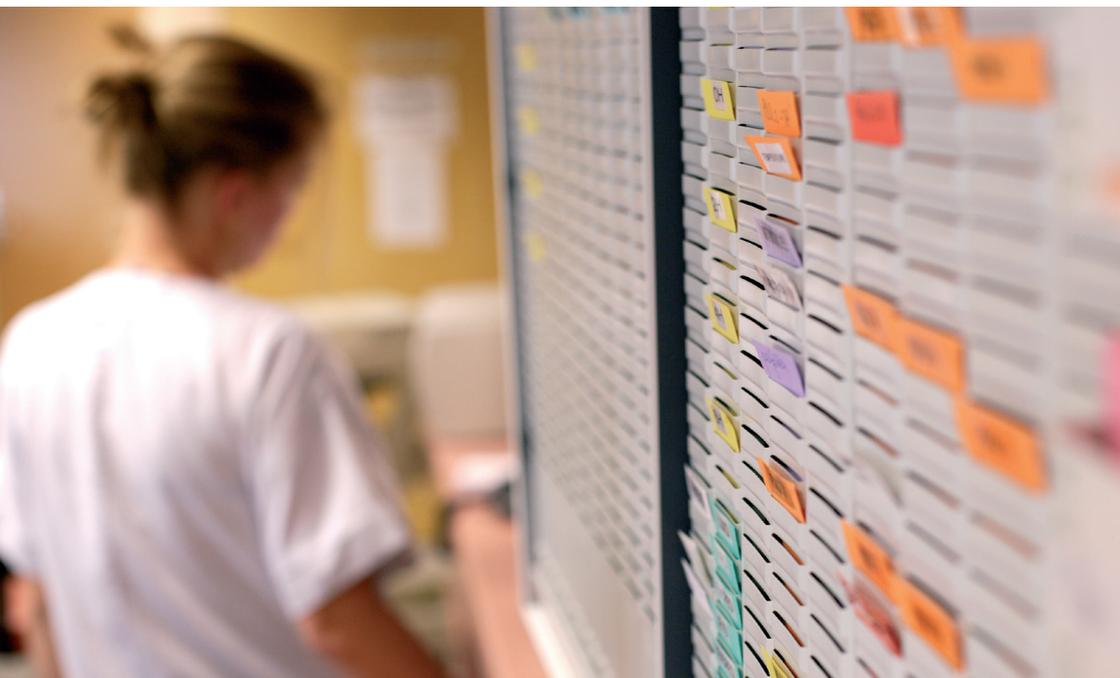


CHU de Nantes

le livret d'accueil du patient



Sommaire

Repères sur le CHU de Nantes

- p.8 → Missions
- p.9 → Organisation
- p.11 → Présentation des établissements

Admission et sortie

- p.18 → Admission
- p.20 → Frais d'hospitalisation
- p.22 → Sortie

Séjour

- p.26 → Accueil dans le service
- p.26 → L'équipe qui vous prend en charge
- p.28 → Vie quotidienne
- p.35 → Aide et accompagnement

Hygiène et sécurité

- p.40 → Lutte contre les infections nosocomiales
- p.43 → Consignes spécifiques

Droits et information

- p.46 → Lutte contre la douleur
- p.47 → Démarche qualité
- p.50 → Votre avis nous intéresse !
- p.51 → Réclamations et médiations
- p.52 → Dossier médical
- p.54 → Personne de confiance
- p.55 → Directives anticipées
- p.56 → Le don d'organes et de tissus : parlons-en !
- p.57 → La recherche clinique

Règlement et chartes des patients

- p.60 → Règlement intérieur
- p.62 → Charte de la personne hospitalisée
- p.64 → Charte de l'enfant hospitalisé
- p.65 → Charte de la personne âgée dépendante

Numéros de téléphones utiles



Bienvenue au CHU de Nantes

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis au CHU de Nantes. Nous vous remercions pour votre confiance. Les équipes médicales et soignantes du CHU s'attacheront à vous délivrer les soins les mieux adaptés à votre état de santé. Tous les moyens de traitement et d'aide au diagnostic dont nous disposons seront mis en œuvre afin que votre rétablissement soit le plus rapide et le plus complet possible.

L'ensemble du personnel du CHU est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions et pour vous offrir des services et des prestations de qualité.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations pratiques relatives à votre hospitalisation. Nous souhaitons que ce document facilite votre séjour et vous apporte les réponses à vos interrogations. Si vous le jugez nécessaire, des informations complémentaires pourront vous être données.

Le CHU de Nantes évolue en permanence afin de s'adapter aux nouvelles technologies et de répondre au mieux à vos besoins. Nous vous demandons de bien vouloir nous excuser des éventuelles perturbations liées aux travaux de modernisation.

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous proposons de participer aux enquêtes de satisfaction à disposition dans le service ou reçue par mail. Nous vous en remercions.

Nous vous souhaitons un très bon rétablissement.

Jean-Claude Vallée
directeur des soins,
coordonnateur général

Philippe Sudreau
directeur général

P^r Antoine Magnan
président de la commission
médicale d'établissement

Repères sur le CHU de Nantes

p.8 → Missions

p.9 → Organisation

p.11 → Présentation des établissements



Missions

Le centre hospitalier universitaire de Nantes s'attache à remplir les trois principales missions dévolues aux hôpitaux universitaires : les soins, la recherche et l'enseignement.

Les soins

Le CHU de Nantes vous accueille, établit un diagnostic et vous prodigue les soins nécessaires à votre état de santé. Qu'il s'agisse d'une prise en charge en urgence, d'une consultation courante ou d'un soin spécifique, notre équipe veille sur vous et votre santé avec le même intérêt. Son souci de la qualité a permis au CHU de Nantes d'être reconnu comme un pôle de référence et d'excellence dans certains domaines tels que la cardiologie, la transplantation, la thérapie génique, les grands brûlés ou bien encore la cancérologie.

La recherche



Depuis plus de vingt ans, le CHU de Nantes s'investit dans la recherche biomédicale. Ses efforts lui ont permis d'être aujourd'hui considéré comme un des dix CHU « fort chercheur ». La recherche au CHU se caractérise par son partenariat avec l'université de Nantes et avec l'Inserm (l'Institut national de la santé et de la recherche médicale).

L'enseignement

Les médecins du CHU de Nantes sont amenés à former les futurs médecins, pharmaciens et dentistes. Le département des instituts de formation du CHU comprend 11 instituts et écoles qui préparent à des diplômes dans les domaines de la santé et du travail social. Chaque année, ce sont plus de 1 000 étudiants qui choisissent l'institut de formation du CHU de Nantes pour leurs études.

L'action des professionnels du CHU s'inscrit dans le respect des principes fondamentaux du service public hospitalier, c'est-à-dire : assurer la continuité des soins de jour comme de nuit tout au long de l'année, prendre en charge tous les usagers de la même manière, garantir une prestation optimale et de qualité pour tous.

Organisation

Comment et par qui le CHU est-il géré ?

Le CHU de Nantes est un établissement public de santé hospitalo-universitaire

Le directeur général du CHU de Nantes, Philippe Sudreau, assisté d'un directoire, assure la gestion et la conduite générale de l'établissement.

Le conseil de surveillance a pour mission d'orienter et de surveiller la gestion du CHU. Johanna Rolland, maire de la ville de Nantes, en est le président élu. Le conseil de surveillance comprend également des représentants des collectivités territoriales, des représentants du corps médical et non médical, des personnalités qualifiées et des représentants des usagers.

Le CHU de Nantes est organisé en pôles hospitalo-universitaires regroupant des activités complémentaires. Ces pôles sont placés sous la responsabilité de médecins, nommés par le directeur général. Ils sont assistés d'un cadre soignant et d'un cadre administratif.



Quelques chiffres

→ Le CHU de Nantes c'est :

3018 lits (2 511 lits et 507 places) répartis sur l'ensemble des établissements

958 330 venues et actes externes (toutes activités confondues)

3 974 naissances

40 766 séances opératoires (blocs opératoires)

15 278 forfaits techniques IRM

38 907 forfaits techniques scanners

119 920 passages aux urgences dont 35 137 pédiatriques

487 468 appels du centre 15

4 489 interventions du Smur

592 missions HéliSmur

Ressources humaines

1 196 médecins

704 internes en médecine

1 067 étudiants en médecine

6 613 personnels paramédicaux, sociaux et éducatifs

1 528 personnels techniques

968 personnels administratifs

(dont 450 secrétaires médicales)

503 personnels médico-techniques

Logistique

10 000 repas servis / jour

14 tonnes de linge traité / jour

(données chiffrées 2016)

Présentation de l'établissement

Le CHU de Nantes est composé de neuf sites

répartis autour de Nantes et de son agglomération proche. En vous connectant au site internet du CHU de Nantes – www.chu-nantes.fr, vous trouverez pour chaque site des plans d'accès qui faciliteront votre orientation.



Hôtel-Dieu

Situé au centre de la ville, l'hôtel-Dieu regroupe 804 lits et places de court séjour, médicaux et chirurgicaux, le centre 15, le service des urgences et le Samu.

1 place Alexis-Ricordeau
44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 08 33 33 (standard)

Accès Est : porte d'Anjou n°43
Accès Ouest : porte Estuaire n°30
Direction Nantes Centre ville

Tramway lignes **1** **2** **3**
(arrêt Hôtel-Dieu et Commerce)

Bus lignes **42** **52** **56** **C2**



Hôpital femme-enfant-adolescent

Situé dans le même secteur géographique que l'hôtel-Dieu, l'hôpital mère-enfant compte 321 lits et regroupe les services de gynécologie-obstétrique et ceux destinés aux soins de l'enfant.

Pédiatrie : 7 quai Moncoussu
44093 Nantes Cedex 1 – Tél. 02 40 08 34 90

Maternité : 38 boulevard Jean-Monnet
44093 Nantes Cedex 1 – Tél. 02 40 08 31 82

Accès Est : porte d'Anjou n°43
Accès Ouest : porte Estuaire n°30
Direction Nantes Centre ville

Tramway ligne **2** **3** (arrêt Aimé-Delrue)



Le Tourville

Situé à proximité de l'hôtel-Dieu, entre le quai de Tourville et la rue Bias, le bâtiment Le Tourville regroupe des services spécialisés dans l'hygiène et la prévention en santé publique : la permanence d'accès aux soins de santé (Pass), le centre fédératif de prévention-dépistage (CFPD) 44, l'unité de gestion du risque infectieux et le centre de consultation de pathologie professionnelle.

5 rue Yves-Bocquien
44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 08 33 33 (standard)

Accès Est : porte d'Anjou n°43
Accès Ouest : porte Estuaire n°30
Direction Nantes centre-ville
Tramway lignes **1** **2** **3**
(arrêt Hôtel-Dieu et Commerce)



Hôpital Saint-Jacques

Implanté au sud de la ville de Nantes, l'hôpital Saint-Jacques est un ensemble hospitalier de 722 lits qui regroupe les services de rééducation fonctionnelle, de psychiatrie et de gériatrie.

85 rue Saint-Jacques
44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 08 33 33 (standard)

Accès : porte de Vertou n°47
ou porte de Basse Goulaine n°45

Tramway lignes **2** **3** (arrêt Pirmil)
Busway ligne **4**
Bus lignes **36** **39** **42** **43**

Hôpital Nord Laennec

Situé au nord de la ville, sur la commune de Saint-Herblain, l'hôpital Nord Laennec compte 513 lits de court séjour médicaux et chirurgicaux.

Boulevard Jacques-Monod
44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 08 33 33 (standard)

Accès : porte d'Armor n°33
ou porte d'Orvault n°36

Tramway lignes **1** **3** (arrêt François Mitterrand ou Marcel-Paul puis bus)
Bus lignes **73** **84** **93**



Maison Pirmil

Située au sein de l'hôpital Saint-Jacques, la maison Pirmil compte 184 lits de soins de longue durée et de soins de suite.

85 rue Saint-Jacques
44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 84 62 46

Accès : porte de Vertou n°47
ou porte de Basse Goulaine n°45
Tramway lignes **2** **3** (arrêt Pirmil)
Bus lignes **36** **39** **42** **43**



Maison Beauséjour

Située au nord-ouest de Nantes, la maison Beauséjour compte 120 lits de soins de longue durée.

12 rue de la Patouillerie
44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 16 33 60

Accès : porte de Sautron n°35
Tramway ligne **3** (arrêt Beauséjour)
Bus lignes **36** **39** **42**



Hôpital Bellier

L'hôpital Bellier regroupe 135 lits de courts séjour, de soins de suite et de réadaptation et de psychiatrie. Il accueille également la consultation d'éthique clinique (CEC).

41 rue Curie
44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 68 66 60

Accès : porte d'Anjou n°43
Tramway ligne **1** (arrêt Bellier)



La Seilleraye

Situé sur la commune de Carquefou à l'Est de Nantes, l'hôpital de la Seilleraye compte 192 lits de soins de longue durée.

44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 18 90 02

Accès : route nationale 23
direction Angers

A woman with short brown hair and glasses, wearing a dark blazer over a blue top and a dark patterned scarf, is smiling and gesturing with her right hand towards a patient whose back is to the camera. They are in a hospital setting with a desk and a window in the background.

Admission et sortie

p.18 → Admission

p.20 → Frais d'hospitalisation

p.22 → Sortie

Admission

Vous pouvez procéder aux formalités administratives au bureau des admissions soit le jour même de votre entrée à l'hôpital, soit par une pré-admission dès que la date de votre hospitalisation est fixée. Un formulaire de pré-admission peut vous être fourni par le service dans lequel vous serez hospitalisé.

Afin de bénéficier du tiers payant, vous devez fournir les documents suivants :

Dans tous les cas :

- une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de résident, carte de séjour...),
- la convocation du service de soins.

Si vous êtes assuré social :

- la carte vitale (ou l'attestation papier correspondante) et pour les enfants, la carte vitale de l'ayant-droit.
- en cas de prise en charge à 100 %, votre notification à 100 % (volet 3 du protocole du soin).

Si vous êtes affilié à une mutuelle :

- la carte d'affiliation à jour et un accord de prise en charge pour votre hospitalisation (à demander à votre mutuelle).

Si vous êtes accidenté du travail :

- pour la l'assurance maladie, votre déclaration d'accident du travail,
- pour une assurance privée ou un organisme public, votre attestation de prise en charge de l'accident du travail.

Si vous bénéficiez de la protection universelle maladie (Puma) et/ou de la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) :

- la carte vitale ou votre attestation de CMU et / ou CMUC.

Si vous bénéficiez de l'aide médicale d'état (AME) totale ou complémentaire :

- carte d'aide médicale d'état.

Si vous êtes pris en charge à 100 % des frais de soins :

- la notification de prise en charge à 100 % des frais de soins (ex : volet 3 du protocole de soins) à présenter au médecin.

Si vous êtes ressortissant européen :

- la carte Européenne d'assurance maladie (CEAM) si les soins sont inopinés (en urgence),
- le formulaire conventionnel normalisé par la sécurité sociale pour les soins programmés,
- une pièce d'identité,
- une carte étudiant si étudiant.

Si vous êtes mineur ou majeur protégé :

Votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité) doit être présent lors de votre admission et de votre sortie. Il devra signer une autorisation d'anesthésier et d'opérer remise au médecin concerné.

Pensez également à présenter certains documents utiles :

- votre carnet de santé ;
- votre carte de groupe sanguin et rhésus ;
- les courriers de votre médecin traitant ;
- les résultats de vos éventuels examens (radios, résultats d'analyse...).

En l'absence de ces pièces justificatives, les prestations de soins vous seront facturées en totalité et il vous appartiendra d'en obtenir le remboursement auprès de vos organismes d'affiliation.

→ Si vous êtes hospitalisé en urgence :

Un membre de votre entourage est invité à se présenter au bureau des admissions afin de régulariser votre dossier.



→ Pour toute information complémentaire ou pour vous aider dans vos démarches, n'hésitez pas à vous adresser au bureau des admissions.

→ **Identification unique**

Un numéro d'identification, appelé IPP, propre au CHU, est attribué à chaque patient. Ce numéro d'identification, unique, que vous conserverez tout au long de votre prise en charge au CHU et lors de venues ultérieures, est primordial pour votre suivi médical en toute sécurité.

Frais d'hospitalisation

Le tarif des frais de séjour, révisable annuellement, est affiché dans les chambres et dans les bureaux des admissions.

Dans les unités de soins longue durée, la tarification du séjour est établie sur la base de forfaits spécifiques.

La prise en charge d'une partie de vos frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale sur présentation de votre carte vitale (principe du tiers payant). On appelle « *ticket modérateur* » la part des frais de séjour qui n'est pas prise en charge par l'assurance maladie. Il revient alors à votre mutuelle, à un organisme complémentaire (ex : CMUC) ou à vous-même d'en assurer la charge.

Vous pouvez connaître le montant des frais auxquels vous vous exposez en vous adressant au bureau des admissions. Ce montant est payable à votre sortie du CHU ou à domicile, aussi bien par chèque que par carte bancaire.

→ **En cas de difficultés de règlement**, il convient de prendre contact avec les services de la trésorerie située au sein de l'hôpital pour obtenir des délais de paiement (Hôtel-Dieu – 1 place Alexis-Ricordeau – Tél. 02 40 08 43 43).

→ **Si vous souhaitez des précisions sur votre facture ou porter réclamation**, il convient de prendre contact avec la direction des recettes (tél. 02 40 08 70 40 ou par mail : facturation@chu-nantes.fr).

→ Un paiement en ligne est aussi disponible sur le site www.chu-nantes.fr.

Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre seule

En amont de votre hospitalisation programmée, ou lors de votre arrivée, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre individuelle.

NB : La chambre individuelle ne peut être garantie et sera attribuée sous réserve de disponibilité.

Si vous bénéficiez d'une chambre individuelle, une majoration forfaitaire du tarif journalier vous sera alors appliquée (tarifs 2017 : 50€ en médecine, chirurgie et obstétrique, 35€ en soins de suite et réadaptation et 25€ en hospitalisation de jour). Cette majoration peut être prise en charge, pour tout ou partie, par votre complémentaire santé ou mutuelle selon votre contrat. Nous vous invitons donc à vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les modalités de remboursement de la prestation « régime particulier » et ses limites (montant et durée).

→ La demande d'une chambre particulière se fait par un formulaire dédié remis avec votre convocation ou récupérable auprès des services du CHU (secrétariats, admissions, accueil...).

→ Sur les sites Hôtel-Dieu, hôpital femme-enfant-adolescent et hôpital Nord Laennec, vous pouvez formuler votre demande de chambre individuelle auprès de la conciergerie Happytal, directement aux comptoirs installés dans les halls, par téléphone au 02.85.52.69.10 ou par mail chunantes@happytal.com



Activité libérale

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

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

Sortie

L'organisation de votre sortie se fait au plus tôt, parfois dès votre arrivée dans l'établissement. Ceci permet de favoriser les conditions de votre retour à domicile et veiller à l'accompagnement de votre entourage. Le jour de votre sortie est fixé par le médecin.

→ Vous devez :

- récupérer les différents documents utiles à la suite de votre prise en charge,
- vous rendre au bureau des admissions afin de récupérer le bulletin de situation et d'hospitalisation.

Transport pour le retour à domicile

Si votre état de santé le nécessite, et uniquement sur prescription médicale **préalable**, votre médecin détermine le mode de transport adapté à votre autonomie (ambulance, VSL, taxi conventionné, voiture particulière...).

La prise en charge des frais de transports est règlementée par l'Assurance Maladie : elle est soumise à une prescription médicale qui indique le moyen le moins onéreux compatible avec l'état de santé du patient.

Dans le cas d'une permission de sortie (tolérance médicale de moins de 48h), les frais de transport ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie.

Attention : le remboursement n'est pas systématique. Tous les transports ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie, même si vous êtes atteint d'une affection de longue durée (ALD) (décret n°2011-258 du 10 mars 2011).

→ Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports, consultez le site de l'Assurance maladie : http://www.ameli.fr/assures/soins-et-remboursements/combien-serez-vous-rembourser/frais-de-transport/les-situations-de-prise-en-charge_loire-atlantique.php

→ Vous devez aussi régler les frais restant éventuellement à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier, supplément pour chambre particulière...). Les frais de téléphone et de télévision sont à payer directement à l'opérateur (voir page 31).

→ Si vous rentrez à votre domicile, votre médecin traitant recevra les informations nécessaires sur votre état de santé et pourra, s'il le désire, prendre contact avec le médecin hospitalier qui vous a traité ou avec l'hospitalisation à domicile (HAD).

→ Si vous ne pouvez pas rentrer directement à votre domicile, il sera important d'en discuter avec le cadre de santé et les assistantes sociales du CHU. Avec vous et votre famille, il sera envisagé la possibilité d'une convalescence ou d'un placement dans un autre établissement. En outre, il vous faudra contacter votre organisme complémentaire pour obtenir les conditions éventuelles d'une prise en charge. Vous pouvez aussi vous tourner vers une association d'aide à domicile.

La lettre de liaison

La lettre de liaison vous est remise le jour de votre sortie de l'établissement. Elle garantit une continuité des soins, un partage d'informations afin de sécuriser votre prise en charge post hospitalisation. Elle est adressée également à votre médecin traitant.

Sortie contre avis médical

Nul ne peut vous retenir à l'hôpital contre votre volonté. Il vous est donc possible de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin (ou contre l'avis de celui-ci). Il vous faudra alors signer une décharge dégageant l'hôpital de toute responsabilité et reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus.

Vos radiographies

Vos anciennes radiographies réalisées hors du CHU peuvent être utiles pour votre consultation ou votre séjour à l'hôpital : pensez à les apporter si votre médecin le demande. Sauf exception, **vous devrez les récupérer à votre sortie de l'hôpital** et penser à les ramener à votre venue suivante, si besoin.

Les radiographies réalisées au CHU sont conservées et archivées sur le système informatique pour vos venues suivantes. Sur demande, des copies sur support numérique peuvent vous être délivrées (*consulter la page 52 pour connaître les modalités d'accès à votre dossier médical*), ou auprès du secteur d'imagerie dans le mois suivant votre examen.

Séjour

p.26 → Accueil dans le service

p.26 → L'équipe qui vous prend en charge

p.28 → Vie quotidienne

p.35 → Aide et accompagnement



Accueil dans le service

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante.

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Le service qui vous reçoit est placé sous la responsabilité d'un médecin chef de service et d'un cadre de santé. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien. Les professionnels du service sont identifiés par un badge précisant leur nom et fonction.

L'équipe qui vous prend en charge

Chef de service

Médecin hospitalier spécialiste (le plus souvent professeur de médecine), responsable du fonctionnement médical du service et de son organisation.

Praticien hospitalier

Médecin hospitalier spécialiste.

Chef de clinique

Médecin assistant.

Interne

Médecin en fin de formation.

Sage-femme

Assure le suivi des grossesses et pratique les accouchements simples.

Attaché

Médecin hospitalier vacataire.

Attaché de recherche clinique

Responsable de la mise en place et du suivi des essais cliniques.

Cadre de santé

Responsable de l'organisation des soins dans une unité.

Infirmier

Responsable des soins. Il peut être spécialisé dans différentes disciplines.

Aide-soignant

Assure les soins d'hygiène et de confort.

Assistante médico-administrative

Assure le suivi et la complétude du dossier patient en lien avec les différents professionnels intervenant dans la prise en charge.

Agent de service hospitalier

Chargé de l'entretien et de l'hygiène des locaux.

Diététicien

Met en œuvre le régime prescrit en collaboration avec les professionnels du service.

Assistant social

Assure un accompagnement et un soutien personnalisé pour répondre aux interrogations d'ordre social, administratif et juridique, et établit les liaisons avec la famille, les organismes et structures extérieurs.

Rééducateur

Ergothérapeute, masseur-kinésithérapeute, orthophoniste, pédicure-podologue, psychomotricien.

Psychologue

À votre écoute et à celle de votre famille, il vous permet de vous exprimer plus librement sur votre maladie. Il propose ainsi une approche différente des soins.

Manipulateur en électroradiologie

Effectue les investigations d'imagerie médicale (scanner, IRM, radiologie...).

Étudiant

Étudiant en médecine, étudiant infirmiers, étudiant paramédical. Sous la responsabilité du chef de service et des cadres de santé, il participe à toutes les activités de l'hôpital. Vous pouvez vous opposer à la présence des étudiants lors de votre prise en charge.

→ De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour : secrétariats médicaux, personnels de radiologie, de laboratoires, de rééducation, de cuisine, de blanchisserie, d'informatique, d'administration et de gestion...

→ Votre identification



Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, vous serez invité à porter un bracelet d'identification avec votre nom, votre prénom et vos coordonnées d'hospitalisation (numéro unique). Tout au long de votre séjour, les professionnels du CHU vérifieront de manière répétée votre identité pour une meilleure prise en charge.

Vie quotidienne

En règle générale, il est recommandé de :

- respecter les horaires de visite ;
- respecter les consignes d'hygiène ;
- quitter la chambre lors des soins ou visites médicales ;
- éviter d'amener des enfants en bas âge ;
- éviter les visites trop longues et de plus de trois personnes à la fois ;
- ne pas apporter de médicaments ou aliments ;
- ne pas faire de bruit ;
- ne pas apporter de plantes en pot ;
- ne pas amener d'animaux.

Visites

Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, les visites sont autorisées uniquement l'après-midi, de 14 h à 20 h.

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés selon les services. En aucun cas les visites ne doivent fatiguer ou gêner les malades voisins. Elles peuvent être interdites pour raisons médicales dans les unités de soins intensifs et de réanimation.

Il est possible pour un de vos proches de rester auprès de vous durant la nuit. Pour toute demande, adressez-vous au cadre de santé du service.

Hébergement à tarifs préférentiels

→ Hébergement pour les patients et leurs proches

La maison hospitalière accueille les patients, accompagnés ou non de leurs proches avant ou après leur hospitalisation. Cette maison est gérée par une association de bénévoles.

Maison hospitalière – 32 boulevard Jean Monnet – 44 000 Nantes Cedex 01
Tél. 02 51 83 23 06

→ Hébergement pour les familles

« Le pas du Breil » proposent aux familles des personnes hospitalisées des hébergements (**15 € par nuit**).

Le Pas du Breil – 1 rue Jacques-Feyder 44 100 Nantes – Tél. 02 40 59 22 32
(permanence des bénévoles : de 9 h à 12 h 30 et de 17 h à 20 h).
Site web : lepasdubreil.free.fr

→ Hébergement pour les parents dont les enfants sont hospitalisés.

Un hébergement est à votre disposition à proximité de l'hôpital femme-enfant-adolescent.

Maison des Parents Ronald McDonald – 62 quai Magellan 44000 Nantes
Tél. 02 40 20 73 20

Repas

Chaque jour, un choix de menus complets et variés vous est proposé

Les menus sont élaborés par les cuisiniers et les diététiciens de manière à respecter les besoins nutritionnels correspondant à votre âge, à votre situation (grossesse, allaitement...) en s'adaptant au régime qui vous est éventuellement prescrit. Le comité de liaison alimentation-nutrition (Clan) du CHU de Nantes participe à cette démarche. Il assure le suivi de la politique alimentaire et nutritionnelle de l'hôpital afin de satisfaire les différents types de populations hospitalisées. Vous pouvez, chaque jour, faire le choix de vos menus en fonction de vos goûts et vos habitudes alimentaires.

Vos proches peuvent avoir accès, s'ils le souhaitent, à un petit-déjeuner ou à un repas payant. Il suffit d'en faire la demande auprès du cadre de santé du service.

Vos médicaments habituels

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.

Vous devez informer l'équipe médicale de l'ensemble de votre traitement même celui pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie).

N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et/ou ceux arrêtés à l'équipe soignante.

Boutiques cafétéria-presse

Des cafétérias sont à votre disposition au sein des établissements avec une offre de restauration adaptée à chaque moment de la journée (boissons chaudes et froides, viennoiseries, salades, sandwiches, pâtisseries, glaces, fruits de saison) ainsi qu'un espace presse et boutique dédié où vous trouverez des journaux et périodiques, des articles de papeterie, des jouets, des cadeaux et des articles d'hygiène.

→ **Hôtel-Dieu** : hall d'entrée, rez-de-chaussée haut (côté centre-ville)

Tél. 02 40 47 71 78

- Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h 30
- Samedi de 8 h à 18 h 30
- Dimanche et jours fériés de 10 h à 18 h

→ **Hôpital mère-enfant** : hall d'accueil

- Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h 30
- Samedi de 8 h à 18 h 30
- Dimanche et jours fériés de 10 h à 18 h

→ **Hôpital Nord Laennec** : hall d'accueil

Tél 02 40 16 58 75

- Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 30
- Samedi de 11 h à 18 h 30
- Dimanche et jours fériés de 11 h à 18 h

→ **Hôpital Saint-Jacques** : rez-de-jardin, bâtiment Pinel

Tél 02 40 89 79 93

- Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h
- Samedi, dimanche et jours fériés de 14 h à 18 h



Les prestations télévision, téléphone et accès internet assurées par une société extérieure, Télécom Services, que vous devez contacter au préalable :

→ par téléphone

– en composant le 36 depuis votre chambre.

Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, samedi de 9 h à 19 h, dimanche et jours fériés de 10 h à 19 h. En dehors de ces horaires, ce service est accessible au 60 006 (serveur vocal interactif).

→ en vous adressant aux points d'accueil de chaque établissement :

– **Hôtel-Dieu**. Rez-de-chaussée haut, à côté de l'accueil.

– **Hôpital Nord Laennec**. Rez-de-chaussée, à côté de la cafétéria.

– **Sur tous les sites**. Un passage dans les chambres est prévu chaque semaine.

Téléphone

Tarif :

→ frais de mise à disposition de la ligne directe : 2,05 €

→ appels vers les fixes en France : 0,14 € l'unité
(une unité toutes les dix minutes)

→ appels vers les mobiles : 0,14 € l'unité
(une unité toutes les 50 secondes)

L'usage des téléphones portables est autorisé sous réserve de discrétion et de confidentialité (y compris en matière de droit à l'image).

Télévision

L'offre comprend, pour l'hôtel-Dieu et l'hôpital Nord Laennec, outre les chaînes classiques, Canal +, dix chaînes satellite (sport, cinéma, jeunesse...) et quatre chaînes radio.

Tarif :

→ 1 jour : 4,40 € / 24h

→ 7 jours : 26,40 €

→ 1 mois : 91,20 €

Si la durée de forfait choisie n'est pas intégralement utilisée, les journées non utilisées sont remboursées. Possibilité de louer un casque sans fil (chèque de caution de 30 €).

Internet

Un accès internet est possible depuis votre chambre, moyennant un coût journalier, soit depuis votre ordinateur portable personnel, soit depuis un portable que vous pouvez louer.

Hôtel-Dieu Hôpital Nord Laennec

Forfait internet seul

- 5 heures : 2 €
- 1 jour : 3,50 €
- 7 jours : 17,50 €
- 14 jours : 35 €
- 1 mois : 43 €

Forfait internet + TV + téléphone :

- 1 jour : 6,10 €
- 7 jours : 36,60 €
- 1 mois : 104,15 €

Hôtel-Dieu, Hôpital Nord Laennec Hôpital Saint-Jacques

Location d'un ordinateur portable (300 € de caution) :

- 2 € la journée
- 7 jours : 4,50 €
- 1 mois : 13,50 €

Location d'une webcam :

- (50 € de caution)
- 1 € la journée
- 7 jours : 6 €
- 1 mois : 10 €

Hôpital Saint-Jacques

Forfait internet seul

- 1 jour : 3 €
- 7 jours : 14 €
- 1 mois : 30 €

Happytal : la pause bien-être à l'hôpital !

Afin de faciliter et agrémenter votre séjour, le CHU de Nantes a mis en place un service de conciergerie, développé par la société Happytal, aussi bien pour les patients et leurs proches que pour le personnel.

Au sein des services de soins, et même directement jusqu'à votre chambre, l'offre consiste à proposer des services sur mesure afin de vous offrir plus de confort, que votre séjour soit programmé ou non :

- **services d'aide au quotidien** : pressing, cordonnerie, garde d'enfants, lavage de véhicule, garde d'animaux...
- **services de bien être à la personne** (sauf contre-indication médicale) : soins esthétiques, coiffure...
- **services de divertissement** : cadeaux de naissance, presse, livres...
- **services de livraison en chambre** : produits alimentaires (sauf contre-indication médicale), vente de linge personnel, produits d'hygiène et de beauté, etc....

Trois comptoirs sont ouverts entre 9h et 18h du lundi au vendredi à l'Hôtel-Dieu, l'hôpital femme-enfant-adolescent et à l'hôpital Nord Laennec. Les services sont également accessibles par téléphone au 02 85 52 69 10 ou via internet (happytal.com).

Courrier



Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier.

Pour éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, vos correspondants doivent indiquer :

CHU de Nantes
Vos nom et prénom
Le nom du service
où vous êtes hospitalisé
Nom de l'établissement
CS 49301
44093 Nantes Cedex 1

→ Pour expédier du courrier, vous devez le confier au personnel du service ou le déposer, dûment affranchi, au bureau des vagemestres situé près de l'entrée de chaque établissement.

Les lettres recommandées, mandats, colis vous seront remis en main propre par le vagemestre du CHU.

Argent personnel et bijoux

Il est recommandé d'éviter d'apporter des bijoux, objets de valeur ou sommes d'argent importantes durant votre séjour à l'hôpital.

Si malgré tout vous aviez des objets de valeur, nous vous conseillons de les confier aux cadres de santé qui assureront leur dépôt au coffre de la trésorerie principale du CHU à l'hôtel-Dieu. Vous pourrez les retirer sur présentation de votre carte d'identité et du reçu du dépôt.

Dans chaque établissement, un régisseur se tient à votre service pour les sommes et les biens de faible valeur. **Si vous conservez des objets de valeur, ils restent sous votre entière responsabilité.**

Radio, portable, tablette, objets connectés...

L'usage discret d'une radio, d'un lecteur CD ou d'un baladeur MP3 est autorisé dans la mesure où il ne gêne pas le repos des voisins (il est préconisé d'utiliser un casque ou des écouteurs). Il en va de même pour votre portable, votre tablette et autres objets connectés qui doivent être utilisés dans le respect de la confidentialité et avec discrétion.

Droit de vote

Si vous êtes hospitalisé en période électorale, il vous est possible de voter par procuration. Il vous suffit alors de remettre la procuration au cadre de santé de votre service.



Bibliothèque

L'hôpital Nord Laennec et l'hôtel-Dieu disposent d'une bibliothèque où il est possible d'emprunter gratuitement des livres, revues et bandes dessinées soit en téléphonant, soit en s'y rendant directement aux horaires d'ouverture. Une équipe de bénévoles passe régulièrement dans les chambres.

→ **Bibliothèque de l'hôtel-Dieu :**
ouverte lundi, mardi et vendredi, de 14h à 17h,
au 2^e étage de l'immeuble Jean-Monnet.
Tél. 02 40 08 49 76 (ou 84 976 depuis un poste intérieur).

→ **Bibliothèque de l'hôpital Nord Laennec :**
ouverte les mardis et jeudis de 13h30 à 17h30
et le mercredi de 14h à 16h30 au rez-de-chaussée bas.
Tél. 02 40 16 57 49 (ou 65 749 depuis un poste intérieur).
Possibilité de prêt de jeux de société.

Aide et accompagnement

Service social, éducatif, Pass

Vous pouvez faire appel au **service social hospitalier** dès votre entrée au CHU. Présents sur l'ensemble des établissements, à l'écoute des patients et des familles, les assistants sociaux peuvent vous rencontrer, à votre demande ou sur orientation de l'équipe médico-soignante, dès lors que vous connaissez des difficultés. Ils pourront ainsi faciliter votre séjour et préparer votre sortie dans des conditions optimales.

Vous pouvez contacter le service social par l'intermédiaire des secrétariats sociaux ou cadres de santé du service d'hospitalisation.

- Hôtel-Dieu : 02 40 08 45 10 – 02 40 08 45 11 – 02 40 08 36 93
- Hôpital Nord Laennec : 02 40 16 57 71 – 02 40 16 57 72
- Hôpital Saint-Jacques : 02 40 84 62 06 – 02 40 84 61 89
- Hôpital mère-enfant : 02 40 08 31 92

Le **service éducatif** intervient dans les unités d'hospitalisation femmes-enfants-adolescents. Composée d'éducateurs de jeunes enfants et d'une éducatrice spécialisée, l'équipe propose un accompagnement et des activités individuelles et collectives auprès des enfants et des adolescents hospitalisés. Un soutien à la parentalité et à la fratrie peut également être apporté.

La **permanence d'accès aux soins de santé (Pass)** permet de faciliter l'accès aux soins de personnes en situation de précarité et d'exclusion.

- Pass généraliste « Jean-Guillon » – bâtiment Le Tourville (tél. 02 40 08 42 16)
- Pass pédiatrique – hôpital femme-enfant-adolescent (tél. 02 40 08 31 92)
- Pass soins dentaires – hôtel-Dieu (tél. 02 40 08 37 10)

Associations d'usagers

L'**Espace des usagers** du CHU de Nantes regroupe des bénévoles (**représentants des usagers, associations dans le domaine de la santé**). Ils sont à votre écoute pour vous informer et vous accompagner dans vos démarches afin de garantir vos droits.

- Tél. 02 40 08 76 05
mail : asso.espacedesusagers@chu-nantes.fr
- Hôpital mère-enfant : hall de la maternité (permanence tous les après-midis, de 14h à 17h).
- En dehors de ces permanences, vous pouvez prendre rendez-vous par mail ou laisser un message sur le répondeur téléphonique.

Espace de rencontres et d'information (Eri)

L'espace de rencontres et d'information est un lieu d'écoute et d'expression, d'information et d'échanges sur le cancer. Il permet aux patients atteints de cancer, à leurs proches mais aussi aux usagers et professionnels de santé du CHU d'aborder les différents aspects de la maladie ou tout simplement de faire une pause dans un lieu neutre, convivial et en dehors des services de soins.

Un accompagnateur en santé vous informe, de manière concrète et personnalisée, de l'impact de la maladie dans votre vie quotidienne. Il vous accueille sans rendez-vous et facilite votre orientation vers le professionnel (médecin, assistante sociale, psychologue...) ou la structure (association, institution...) la plus adaptée à vos besoins et attentes. Des activités sont également mises en place afin de vous offrir bien-être et services dans le cadre d'une prise en charge globale.

→ Tél. 02 40 08 35 35 – mail : eri@chu-nantes.fr

Lundi, mardi, mercredi, de 10 h à 12 h et de 13 h à 18 h

Jeudi et vendredi, de 13 h à 18 h

Hall principal de l'hôtel-Dieu, rez-de-chaussée haut (à droite de la cafétéria)

Accompagnement infirmier en cancérologie

Vous venez d'apprendre que vous avez une maladie cancéreuse ? Une rencontre avec une infirmière du dispositif d'annonce peut vous être proposée afin :

→ de revenir avec vous sur l'annonce médicale de la maladie et sur l'organisation de la prise en charge ;

→ de répondre à vos questions et vous permettre d'exprimer vos émotions ;

→ de faire avec vous le point sur vos besoins (démarches administratives, problèmes d'ordre social, juridique, familial ou psychologique...).

N'hésitez pas à demander cet accompagnement à votre médecin, à l'équipe soignante ou en nous contactant :

→ du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30

→ Tél. 02 40 08 49 48 / 02 40 08 33 00

Culte

Culte catholique :

Hôtel-Dieu

Tél. 02 40 08 45 16

Hôpital Saint-Jacques

Tél. 02 40 84 67 12

Hôpital Nord Laennec

Tél. 02 40 16 58 62

Culte musulman :

Tél. 07 53 36 22 45

Culte israélite :

Tél. 06 61 19 18 35

Culte protestant :

Tél. 06 83 23 31 37

Le respect des croyances des patients hospitalisés est pleinement reconnu par le Code de la Santé Publique. Toutefois, la circulaire ministérielle du 2 février 2005 relative à la laïcité dans les établissements de santé rappelle que l'expression des convictions religieuses ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins et au fonctionnement du service. Cette circulaire précise également que le malade - et lui seul - peut choisir librement son praticien sauf en cas d'urgence ou de contraintes liées au tour de garde des médecins ou à l'organisation des consultations.

Interprètes

Un service d'interprétariat est assuré notamment avec le concours de l'association santé-migrants en Loire-Atlantique (Asamla).

→ Pour plus de renseignements, veuillez vous adresser au cadre de santé de votre service.

Pour les interprètes en langue des signes française, contacter l'unité d'accueil et de soins pour les personnes malentendantes (page 38).

Consultation d'éthique clinique

La consultation d'éthique clinique du CHU de Nantes est une aide et un accompagnement à la décision médicale éthiquement difficile.

Médecins, soignants, patients, proches... confrontés à une situation éthiquement complexe peuvent faire appel à la consultation d'éthique clinique.

→ Hôpital Bellier – 41 rue Curie (bât. principal RCB) – 44 093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 68 69 79 ou 06 11 91 46 08.

Par mail : ethique.clinique@chu-nantes.fr

Hygiène et sécurité

p.40 → *Lutte contre les infections nosocomiales*

p.43 → *Consignes spécifiques*



Enseignement

Au-delà de 15 jours d'absence de son établissement scolaire, votre enfant peut, à la demande de votre médecin, bénéficier de la présence d'enseignants de l'Éducation nationale dans les services de pédiatrie.

Ils assurent un lien avec l'établissement scolaire et s'informent du programme de la classe. Ils travaillent avec votre enfant, en salle de classe ou dans sa chambre si votre enfant est dans l'incapacité de se déplacer. De la grande section à la terminale, la continuité des apprentissages est ainsi assurée pendant la maladie.



Unité d'accueil et de soins pour les personnes sourdes et malentendantes

Une unité d'accueil et de soins en langue des signes est ouverte aux personnes sourdes et malentendantes. Ce service propose des consultations de médecine générale polyvalente en langue des signes française (LSF), accompagne les patients sourds hospitalisés grâce à l'intervention d'une intermédiaire en langue des signes, dispose d'un secrétariat en LSF, organise des consultations spécialisées avec un interprète professionnel...

→ Hôtel-Dieu, 5^e étage aile Ouest. Tél. 02 40 08 49 82

SMS : 06 34 55 81 01 – mail : accueil.sourds@chu-nantes.fr

Skype : [accueilsourds44](#)

Culture et hôpital

Des manifestations culturelles peuvent vous être proposées durant votre séjour. Le CHU organise des animations, des concerts, des expositions..., dans le cadre du programme régional « culture à l'hôpital » soutenu par l'Agence Régionale de Santé et la Direction régionale des affaires culturelles.

→ Le CHU de Nantes dispose de son propre orchestre de jazz ! Médecin, personnel technique, ingénieur, aide-soignante, infirmière... du CHU de Nantes sont réunis pour composer cet ensemble musical. Art' Musik jazz se produit régulièrement en concerts pour les patients et participe au festival des RDV de l'Erdre.

Lutte contre les infections nosocomiales

Qu'est-ce qu'une infection nosocomiale ?

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles sont désormais intégrées au concept plus large d'infections associées aux soins, survenant lors de la prise en charge d'un patient, quel qu'en soit le lieu.

En France, la dernière enquête réalisée en 2012 indiquait qu'un patient sur vingt contractait une infection nosocomiale au cours de son hospitalisation (soit 5%).

Parmi les infections nosocomiales, on distingue les infections d'origine endogène (germes appartenant à la flore du patient), les plus fréquentes, et les infections d'origine exogène (germes provenant d'un autre patient, du personnel soignant ou de l'environnement hospitalier). La gravité de ces infections varie selon l'état de santé du patient, le site de l'infection et la capacité de l'agent infectieux à se multiplier dans l'organisme.

Comment le CHU de Nantes me protège-t-il contre ces infections ?

La lutte contre les infections nosocomiales est une priorité du CHU de Nantes depuis de nombreuses années. Notre établissement dispose d'une unité de gestion du risque infectieux (Ugri), composée de professionnels de santé spécialisés (médecins, pharmaciens, infirmiers), chargée de mettre en œuvre la politique de lutte contre les infections nosocomiales. Ces mesures de prévention reposent sur la surveillance épidémiologique, l'alerte de situation à potentiel épidémique, le respect des bonnes pratiques d'hygiène lors des soins (dont l'hygiène des mains), une prise en charge spécifique des patients infectés ou colonisés par des bactéries multi-résistantes aux antibiotiques ou d'autres agents infectieux transmissibles, sur l'utilisation raisonnée des antibiotiques afin de limiter la survenue de résistances bactériennes, et la formation/évaluation des pratiques des professionnels de santé.

Comment se situe le CHU de Nantes pour la lutte contre les infections nosocomiales ?

Le ministère de la Santé a développé une réglementation nationale qui permet de mesurer la qualité en hygiène de chaque établissement de santé. Depuis 2006, il publie annuellement un tableau de bord d'indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales.

Ces indicateurs reflètent la qualité et la performance de la prévention du risque infectieux dans chaque établissement et indiquent les axes d'amélioration. En fonction de la note de chaque indicateur, des classes de performance sont attribuées, de la classe A pour la plus performante à la classe E pour la moins performante. Les résultats obtenus témoignent notamment des progrès accomplis dans le domaine de l'organisation et des actions de prévention du risque infectieux, de la généralisation de l'utilisation des produits hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains, et de la politique de bon usage des antibiotiques.



Consignes spécifiques

Incendie

→ Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :

- prévenez immédiatement le personnel ;
- restez dans votre chambre ;
- fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques.

→ En cas d'alerte :

- attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera ;
- n'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée ;
- attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

Tabac

Vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi, nous vous rappelons l'**interdiction absolue de fumer et de vapoter**, en particulier dans votre chambre. Cette interdiction est valable à proximité des entrées des hôpitaux.

→ Vous êtes fumeur ?

On peut vous aider à vous sevrer de votre tabagisme ou vous accompagner dans une diminution du risque tabagique.

→ Vous avez arrêté depuis peu et souhaitez faire le point ?

Parlez-en à l'équipe soignante, vous pouvez rencontrer un tabacologue pendant votre hospitalisation.

→ L'unité de tabacologie est présente à l'hôpital Nord Laennec (2^e étage, aile Ouest), à l'Hôtel-Dieu (9^e étage aile Nord), à l'hôpital femme-enfant-adolescent (rdc), à l'hôpital Saint Jacques (service de réadaptation respiratoire et service d'addictologie).

Contact : tabacologie@chu-nantes.fr ou 02 40 16 52 37.

■ E ■ C ■ D ■ E ■ NR ■ DI ■ NC ■ NA ■ NR

NR : Non répondant - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné - NA : Non applicable
La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en rouge.

▭ Les indicateurs du TdBin dépendent d'une logique d'activité "établissement" (source : BilanLIN)

| mots clés | intitulé | description | date des données | résultat | classe | évolution depuis la dernière évaluation |
|--|---|---|------------------|------------|--------|---|
| Prévention des infections nosocomiales | Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2) | Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre | 2016 | 90/100 | A | ➔ |
| Hygiène des mains | Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (CSHA.2) | Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains | 2016 | 88,4/100 | A | ➔ |
| Prévention des infections en chirurgie | Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICA-LISO) | Cet indicateur évalue l'organisation pour la prévention des infections du site opératoire en chirurgie ou en obstétrique, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement | 2016 | 86/100 | A | ➔ |
| Maîtrise des bactéries multirésistantes | Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes (ICA-BMR) | Cet indicateur évalue l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multirésistantes, les moyens mobilisés et les actions mise en œuvre par l'établissement | 2015 | 100/100 | A | ➔ |
| Bon usage des antibiotiques | Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB.2) | Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques | 2015 | 77/100 | B | ➔ |
| Analyse des épisodes d'infections nosocomiales à <i>Staphylococcus aureus</i> multirésistant (BN-SARM) - indicateur principal | Bactériémie nosocomiale à <i>Staphylococcus aureus</i> résistant à la méticilline (BN-SARM) - indicateur principal | Cet indicateur évalue la proportion de bactériémies à <i>Staphylococcus aureus</i> acquise dans l'établissement considérées comme potentiellement évitables ayant fait l'objet d'une analyse des causes | 2015 | 0% (0/3) | NA | |
| Analyse des épisodes d'infections nosocomiales à <i>Staphylococcus aureus</i> multirésistant (BN-SARM) - indicateur complémentaire | Bactériémie nosocomiale à <i>Staphylococcus aureus</i> résistant à la méticilline (BN-SARM) - indicateur complémentaire | Cet indicateur évalue la proportion de bactériémies à <i>Staphylococcus aureus</i> acquise dans l'établissement | 2015 | 57% (8/14) | NA | |

Droits et information

p.46 → Lutte contre la douleur

p.47 → Démarche qualité

p.50 → Votre avis nous intéresse

p.51 → Réclamations et médiations

p.52 → Dossier médical

p.54 → Personne de confiance

p.55 → Directives anticipées

p.56 → Don d'organes et de tissus : parlons-en !

p.57 → Recherche clinique



Lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter efficacement. Au CHU de Nantes, les équipes médico-soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations nécessaires.

Avoir moins mal, comment ?

Nous pouvons soulager votre douleur. Pour cela, votre participation est essentielle. Vous seul pouvez décrire ce que vous ressentez. Plus vous êtes précis, plus l'équipe médico-soignante est en mesure de vous aider.

→ **La douleur peut être anticipée :**

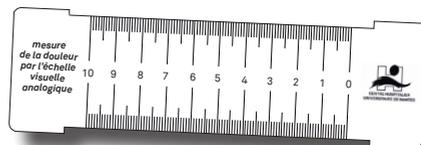
Exemples : les douleurs provoquées par les soins techniques ou les actes médicaux (piqûres, pansements, poses de sondes, de perfusion, retrait de drains...); les douleurs liées à un geste quotidien comme la toilette ou les mobilisations.

→ **La douleur peut être soulagée :**

Exemples : les douleurs aiguës comme les douleurs après une intervention chirurgicale, les coliques néphrétiques, les fractures... ; les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, la fibromyalgie ... ; les douleurs du cancer...

Comment évaluer ma douleur ?

Une réglette (voir ci-contre) sera mise à votre disposition par l'équipe soignante, pour vous aider à évaluer l'importance de votre douleur.



Quels sont les traitements possibles ?

Les médicaments : les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de nombreux, différents et adaptés à chaque situation. Certaines douleurs peuvent nécessiter d'autres traitements, plus spécifiques. Ces traitements vous seront expliqués par le médecin et ou l'infirmière.

Des traitements non-médicamenteux ou « thérapies complémentaires » comme l'hypnose, l'acupuncture, la médecine manuelle-ostéopathie, la relaxation, la sophrologie... peuvent aussi contribuer au soulagement des douleurs.

Le CHU dispose de plusieurs équipes spécialisées qui peuvent intervenir dans votre prise en charge :

- le centre de traitement de la douleur, qui comprend l'équipe mobile douleur, des consultations douleur, une unité d'hospitalisation ;
- une équipe mobile de soins palliatifs et soins de support.

Démarche qualité

Certification et accréditation

Le CHU de Nantes est engagé depuis plus de quinze ans dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de soins. Il met en œuvre un programme pluriannuel d'amélioration et d'évaluation des pratiques professionnelles.

Au sein de chaque pôle de soins, une cellule pluriprofessionnelle est chargée de mettre en œuvre des actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques.

La certification HAS délivrée par la Haute Autorité de Santé (HAS) en 2015 est venue récompenser les progrès accomplis. Le CHU de Nantes a obtenu une certification sans réserve (deux recommandation d'amélioration). Il a obtenu le plus haut niveau d'évaluation sur dix des treize thématiques évaluées. Suite à cette visite, le CHU a poursuivi la mise en place d'actions d'amélioration.

Vous pouvez consulter l'intégralité du rapport sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS) à l'adresse suivante : www.has-sante.fr/

Parallèlement, plusieurs secteurs du CHU sont engagés dans une démarche de reconnaissance externe de la qualité :

- certifications du centre d'assistance médicale à la procréation, de l'unité de thérapie cellulaire et génique, de l'unité de pharmacie clinique oncologique (ISO 9001), du centre de ressources biologiques (NF S96-900) et de la tumorotheque ;
- accréditation des laboratoires (ISO 15189 et 17025) ;
- accréditation Jacie de l'activité de greffe du service d'hématologie ;
- labellisation des centres de maladies rares sur les maladies neuromusculaires, la mucoviscidose et les troubles cardiaques d'origine génétique ;
- certification par l'Agence de biomédecine de la coordination de prélèvements d'organes et de tissus.

Les indicateurs sur la qualité de la prise en charge

Le ministère de la Santé a généralisé depuis 2008, sous le pilotage de la Haute Autorité de Santé, le recueil biennal d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS).

Pour chaque indicateur, le résultat de l'établissement est exprimé sous forme d'un score (sur 100) et son évolution, par rapport à l'évaluation précédente, sous forme d'une flèche.

Les modalités de comparaison se font par rapport au niveau de performance attendu, fixé à 80 %.

La classe de performance indique le positionnement de l'établissement par rapport au niveau de qualité attendu (classe A – couleur verte – si l'établissement a dépassé la valeur attendue, classe B – jaune – s'il l'a atteinte, classe C – orange foncé – si son résultat reste inférieur à cette valeur).

Le CHU a d'ores et déjà atteint l'objectif national pour plusieurs indicateurs (classe A – couleur verte).

L'établissement travaille au quotidien à l'amélioration de ses performances afin de renforcer la qualité et la sécurité de la prise en charge et sa traçabilité dans le dossier patient.

> Médecine-chirurgie-obstétrique

Qualité du dossier patient

| | | | |
|---|--|------|---|
| Qualité du dossier patient | Tenue du dossier patient hospitalisé | 70 % | C |
| Document de sortie | Document de sortie produit le jour de la sortie du patient | 11 % | C |
| Évaluation de la douleur | Traçabilité de l'évaluation de la douleur | 68 % | C |
| Suivi du poids | Dépistage des troubles nutritionnels | 79 % | B |
| Qualité du dossier d'anesthésie | Tenue du dossier d'anesthésie | 91 % | A |
| Traçabilité évolution douleur post-opératoire | Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle en salle de surveillance postinterventionnelle (SSPI) | 84 % | B |
| Décision médicale en équipe en cas de cancer | Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie | 67 % | C |

Satisfaction des patients hospitalisés en MCO (e-Satis) (année 2017)

| | | | |
|---|--|------|--|
| Note de satisfaction globale des patients | Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation complète (> 48h) de médecine, chirurgie ou obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis | 70 % | |
|---|--|------|--|

Prise en charge hospitalière de l'accident vasculaire cérébral

| | | | |
|---|--|------|---|
| Avis neuro-vasculaire | Expertise neuro-vasculaire | 86 % | B |
| Évaluation par un professionnel de la rééducation dans le cadre de l'accident vasculaire cérébral | Évaluation par un professionnel de la rééducation lors de la prise en charge initiale de l'AVC | 79 % | B |
| Dépistage des fausses routes | Dépistage des troubles de la déglutition | 34 % | C |
| Consultation post AVC programmés | Programmation d'une consultation post AVC | 40 % | C |

Prévention et prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat

| | | | |
|--|---|-------|---|
| Prévention de l'hémorragie après un accouchement | Prévention de l'hémorragie lors de la délivrance après accouchement | 95 % | A |
| Surveillance clinique après un accouchement | Surveillance clinique minimale en salle de naissance après accouchement | 77 % | B |
| Prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat | Prise en charge initiale de l'hémorragie du post-partum immédiat | 100 % | A |

Qualité de la prise en charge des patients hémodialysés chroniques

| | | | |
|--|--|-------|---|
| Surveillance du statut martial du patient traité par ASE | Surveillance du statut martial du patient traité par Agent Stimulant l'Erythropoïèse | 100 % | A |
| Surveillance du statut nutritionnel | Surveillance du statut nutritionnel | 100 % | A |
| Appréciation de l'épuration (prescription de trois séances et 12h hebdomadaires) | Prescription d'au moins 3 séances de dialyse d'une durée totale d'au moins 12 heures par semaine | 88 % | B |
| Évaluation annuelle de l'accès à la transplantation rénale | Évaluation annuelle de l'accès à la transplantation rénale | 97 % | A |

> Soins de suite et réadaptation – dossier patient

Légende + ■■■ -

| mots clés | indicateur | résultat de l'établissement année 2015 | classe de performance |
|-----------------------------------|---|--|-----------------------|
| Qualité du dossier patient | Tenue du dossier patient hospitalisé ¹ | 83 % | B |
| Courrier de fin d'hospitalisation | Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation ² | 53 % | C |
| Évaluation de la douleur | Traçabilité de l'évaluation de la douleur ³ | 79 % | B |
| Suivi du poids | Dépistage des troubles nutritionnels ⁴ | 63 % | C |

Votre avis nous intéresse

La satisfaction des usagers fait l'objet d'enquêtes auprès des hospitalisés et des consultants. Merci d'y participer afin de contribuer, par vos réponses et vos suggestions, à améliorer la qualité de nos prestations.

Enquête en ligne – E-Satis

Le ministère de la santé a mis en place le recueil de la satisfaction des usagers via une enquête envoyée par email, Esatis. **N'oubliez pas de communiquer votre adresse email aux admissions pour pouvoir recevoir cette enquête.** Vous recevrez un email environ 15 jours après votre sortie. Merci pour votre participation.

Enquêtes internes de satisfaction

Vous pourrez également être sollicité(e) dans le cadre d'une enquête réalisée par les équipes du CHU (enquêtes papier, en ligne ou de visu).

Votre témoignage sur votre séjour

N'hésitez pas aussi à transmettre votre témoignage à la direction des usagers par mail : usagers-assurances@chu-nantes.fr.

Chaque retour d'expérience sera lu avec attention. Vos témoignages de sympathie sont recensés et transmis aux secteurs concernés. Les réclamations sont analysées par l'établissement et prises en compte par les services concernés. Elles sont également présentées synthétiquement ou en détail aux représentants des usagers de l'hôpital.

→ Tous les droits des usagers accessibles sur le site internet du gouvernement : <http://www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers>

Réclamations et médiations

Pour adresser votre réclamation

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service où vous êtes hospitalisé en première intention. Toutefois, si vous souhaitez adresser un courrier de réclamation, vous devez l'adresser à :

Direction générale du CHU
Monsieur le directeur général du CHU de Nantes
5 allée de l'île Gloriette
44093 Nantes Cedex 1

Commission des usagers

Elle a pour mission de faire respecter les droits des usagers et les aider dans leurs démarches. Elle est composée de quatre représentants d'associations d'usagers agréés par le ministère de la santé, d'un représentant de l'association espace des usagers, d'un représentant du directeur du CHU, de médiateurs ainsi que d'autres professionnels de l'établissement (composition complète sur le site web du CHU).

Médiation : les médiateurs peuvent vous recevoir, vous et votre famille si vous le souhaitez, pour examiner les difficultés que vous avez pu rencontrer. Pour solliciter une médiation ou contacter un représentant des usagers, vous pouvez contacter :

Direction des usagers, des services aux patients et des partenariats innovants
5 allée de l'île Gloriette – 44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 08 70 90 – usagers-assurances@chu-nantes.fr

Les structures externes

Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux

La loi du 4 mars 2002 a prévu l'intervention d'une commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI), des affections iatrogènes (c'est-à-dire occasionnées par le traitement médical) et des infections nosocomiales. La CCI est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges liés à un acte de prévention, de diagnostic ou de soin.

www.oniam.fr

Défenseur des droits

Il a pour objectif de donner des renseignements sur l'institution mais aussi sur l'orientation des citoyens souhaitant engager des démarches. En cas de saisine du Défenseur des droits, cette démarche qui est gratuite, s'effectue soit par voie électronique, soit par courrier postal, soit par le biais d'un délégué du Défenseur des droits.

www.defenseurdesdroits.fr

L'association espace des usagers du CHU de Nantes a des représentants des usagers (bénévoles) qui accompagnent, écoutent et orientent les usagers dans le cadre des réclamations (plus d'infos p.35 ou www.chu-nantes.fr).

Dossier médical

De quoi se compose un dossier médical ?

Un dossier médical se compose :

- des prescriptions médicales ;
- des comptes-rendus d'intervention, d'anesthésie, de réanimation et d'hospitalisation ;
- des résultats d'actes d'aide au diagnostic (examens, radios...) ;
- du dossier des soins infirmiers ;
- d'informations générales sur le patient.

Comment puis-je y avoir accès ?

Vous avez la possibilité de formuler une demande d'accès à votre dossier médical. Pour cela, un imprimé spécifique à votre situation (patient adulte ou mineur, ayant droit) est à compléter.

Ces formulaires sont disponibles :

- Par courrier, précisant votre requête à l'adresse suivante :
Secrétariat médical central
Communication du dossier patient
Hôpital Nord Laennec – 44093 Nantes Cedex 1
- En téléchargement sur le site internet du CHU de Nantes, rubrique
« Être hospitalisé > Vos droits > « Comment obtenir mon dossier médical ? »

Vous avez la possibilité de le consulter sur place dans le service de prise en charge. Si vous optez pour une copie de votre dossier moyennant le paiement des frais de reproduction, vous aurez le choix entre un envoi à domicile (frais d'envoi à votre charge) ou de venir le chercher auprès du secrétariat médical central.

Nous vous conseillons de vous faire aider par votre médecin traitant dans la lecture des documents. Toute communication vis-à-vis des tiers (famille, proches...) ne peut être effectuée sans votre accord. Chaque dossier médical est conservé pendant une période de **trente ans** après la dernière venue au CHU ou **dix ans en cas de décès**. Dans ce dernier cas, vos ayants-droit, votre concubin ou partenaire de Pacs peuvent demander l'accès à certains éléments de votre dossier médical.

Comment puis-je me tenir informé de mon état de santé ?

Chaque patient a le droit de connaître son état de santé. Durant la totalité de votre séjour au sein de notre établissement, soyez assuré que l'équipe médicale vous en tiendra informé et tentera de répondre, au mieux, à l'ensemble de vos interrogations. Le but, pour les médecins, est de vous impliquer dans les choix thérapeutiques (risques encourus, degré d'urgence, alternatives possibles...) afin que vous ne soyez pas un acteur passif, mais au contraire actif de votre vie hospitalière. Néanmoins, personne ne peut être contraint à connaître son état de santé s'il ne le souhaite pas. Par conséquent, vous avez le droit de refuser d'être informé de l'évolution de votre état de santé.

Quelle utilisation l'hôpital fait-il de mon dossier médical ?

Le CHU de Nantes dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à l'usage de l'établissement. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition légitime de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi qu'au service de facturation de la direction des admissions et des consultations externes ou pour une potentielle utilisation à des fins de recherche.

Ce dossier médical informatisé contient une partie des informations présentes dans le dossier médical papier. Accessible immédiatement et en permanence par toutes les équipes du CHU, il permet un meilleur partage des données médicales entre les services et accroît ainsi leur efficacité.

Les informations recueillies dans le cadre du PMSI (programme de médicalisation des systèmes d'information), qui permettent d'analyser l'activité médicale de l'établissement, sont transmises, de façon anonyme, aux services du ministère chargé de la santé et aux services de l'assurance maladie.

Vous pouvez avoir accès aux données informatiques vous concernant (articles 26, 34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Décret n°2002-637 du 29 avril 2002) en adressant un courrier au secrétariat médical central.

Pour les données informatiques à caractère administratif vous concernant, vous pouvez exercer vos droits de consultation ou de rectification en vous adressant par courrier au directeur général de l'établissement.

Selon la réglementation en vigueur, les données sont conservées pendant 20 ans après le dernier séjour du patient. Il existe cependant quelques exceptions (cf. site internet du CHU).

Personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé. Elle sera consultée en priorité pour exprimer votre volonté si un jour vous êtes hors d'état de l'exprimer. Elle sera votre porte-parole.

Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

→ **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté**, elle a une mission d'accompagnement sans pour autant vous remplacer :

- Elle vous soutient dans les démarches et les décisions.
- Elle peut vous accompagner lors des consultations ou entretiens médicaux.

→ **Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté**, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :

- Elle rapporte de façon précise et fidèle vos souhaits.
- Elle transmet vos directives anticipées si vous en avez écrites.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos volontés et convictions.

Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant. Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

Comment la désigner ?

Si vous n'avez pas désigné de personne de confiance en amont de votre hospitalisation, vous pouvez la désigner grâce à un support papier qui vous est mis à disposition.

Il est également à disposition sur le site internet du CHU de Nantes (moteur de recherche : personne de confiance). La personne de confiance doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en complétant un nouveau formulaire.

Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.

- Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.
- Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.
- Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche. Il pourra vous expliquer les options possibles.
- Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.
- C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.
- Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.
- Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

Un modèle de formulaire est disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé et celui du CHU de Nantes.

Le don d'organes et de tissus : parlons-en !

Au CHU de Nantes, de nombreux patients bénéficient d'une transplantation d'organes (rein, pancréas, cœur et poumons) ou d'une greffe de tissus (cornées, vaisseaux, valves cardiaques et os massifs). Cependant, chaque année, 2/3 des patients inscrits en liste d'attente ne peuvent être greffés faute de greffons disponibles.

Le don d'organe est gratuit et anonyme. Les prélèvements s'effectuent dans les mêmes conditions que toute intervention chirurgicale au bloc opératoire.

En France, la loi de bioéthique de 2004 a instauré le principe de « consentement présumé ». Ainsi, tout individu est considéré après sa mort comme donneur de ses organes et de ses tissus s'il n'en a pas exprimé le refus de son vivant. Si vous ne souhaitez pas faire don de vos organes, vous devez vous inscrire sur le Registre National des Refus (R.N.R.). Celui-ci est obligatoirement consulté avant tout prélèvement.

Pour s'inscrire sur le RNR :

Par courrier : Agence de Biomédecine – Registre National des Refus

1 avenue du Stade de France 93212 St Denis de la Plaine Cedex

Ou en ligne : www.registrenationaldesrefus.fr

Que vous soyez d'accord ou non pour faire don de vos organes, le plus important est d'en parler avec vos proches afin qu'ils puissent en témoigner sereinement, si la situation l'impose.

La coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus accompagne, à chaque étape du parcours, le donneur et ses proches. Elle gère les procédures administratives, contribue au bon déroulement du prélèvement et assure un soutien psychologique aux proches.

Pour plus d'informations ou pour recevoir de la documentation, vous pouvez contacter la coordination hospitalière du CHU : 02 40 08 74 47 ou bp-coordination-prelevmt@chu-nantes.fr

La recherche clinique

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales. La recherche est, en effet, l'une des missions du CHU.

La réglementation vous assure une protection et définit les conditions de cette recherche. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord préalable. Vous devez être informé par les responsables de la recherche et votre consentement doit toujours vous être demandé et doit être recueilli par écrit si cette recherche comporte des risques ou des examens particuliers. Vous êtes libre de refuser ou d'interrompre votre participation à cette recherche à tout moment sans avoir besoin de vous justifier.

Par ailleurs, sauf opposition expresse de votre part au cours de votre séjour ou ultérieurement, vos données cliniques recueillies dans le cadre de votre prise en charge pourront être utilisées ultérieurement par du personnel de l'établissement, ou transmises à des organismes scientifiques en France ou à l'étranger, à des fins de recherche dans le domaine de la santé.

De la même manière, à l'occasion des soins que votre état nécessite, pourront être réalisés dans votre intérêt des prélèvements (sang, tissus, cellules, ...) pour établir un diagnostic et/ou adapter votre prise en charge. Au cas où ces prélèvements n'auraient pas été utilisés en totalité, le reliquat pourra, sauf opposition expresse de votre part, être conservé et utilisé à des fins de recherche dans le domaine de la santé.

Les données et/ou échantillons utilisés respecteront la confidentialité et ne permettront pas de vous identifier directement.





Règlement et chartes des patients

p.60 → Règlement intérieur

p.62 → Charte du patient hospitalisé

p.64 → Charte de l'enfant hospitalisé

p.65 → Charte de la personne âgée dépendante

Règlement intérieur

Les dix points suivants, extraits du règlement intérieur du CHU de Nantes, rappellent les prescriptions qui s'imposent à tous (usagers, visiteurs, personnels).

1. Les visites aux personnes hospitalisées ont lieu en principe l'après-midi, aux horaires définis par les services. Ces visites sont déconseillées aux enfants de moins de 12 ans. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement du service.
2. Les usagers doivent respecter les règles générales de sécurité (incendie, locaux à accès réservé, ascenseurs...).
3. Pour circuler dans l'établissement, les patients hospitalisés doivent prévenir les personnels du service et revêtir une tenue adaptée.
4. Les patients, accompagnants ou visiteurs sont autorisés à utiliser leur téléphone portable sous réserve de confidentialité et de discrétion, exclusivement dans les halls (d'étage ou d'entrée).
5. Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : patients, proches, visiteurs et équipes de soins. Il est donc interdit de filmer ou photographier au sein du CHU, à l'exception d'images strictement personnelles. La diffusion d'informations et de photos relevant de l'activité du CHU, de ses équipes et de ses patients sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas admise.
6. En aucun cas l'usage de la télévision, de radio, de tout autre appareil sonore ou objet connecté ne doivent gêner le repos des patients. Chacun doit contribuer à faire respecter le silence.
7. Il est interdit de fumer dans les locaux hospitaliers. Cette interdiction s'applique de la même manière à la cigarette électronique / vapoteuse. Il est également interdit d'introduire à l'hôpital de l'alcool, des objets ou produits dangereux ou prohibés par la loi.
8. Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte du CHU, à l'exception des chiens-guides sous certaines conditions.
9. Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital (règles de stationnement, signalisation routière, respect des places réservées aux personnes handicapées...).
10. En cas de menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages, le CHU assure la protection des agents qui en sont victimes dans le cadre de leurs fonctions. Les victimes de dommages de toute nature peuvent porter plainte en leur nom personnel.

→ Le règlement intérieur est disponible dans son intégralité sur le site internet du CHU.

Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire n°DHOS/E1/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 les 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 reçu. 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.

→ Vous pouvez consulter l'intégralité de la charte du patient hospitalisé sur le site internet www.sante.gouv.fr.

Charte de l'enfant hospitalisé

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessaires par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quels que soient son âge ou son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins adaptée à leur âge et à leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte de la personne âgée dépendante

1. Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
2. Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
3. Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
4. Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
5. Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
6. Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
7. Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
8. La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
9. Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
10. Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
11. Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
12. La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
13. Toute personne en situation de dépendance devrait voir protéger non seulement ses biens mais aussi sa personne.
14. L'ensemble de la population doit être informé des difficultés que rencontrent les personnes âgées dépendantes.

Numéros de téléphones utiles

CHU

Standard du CHU : 02 40 08 33 33

Maison Pirmil : 02 40 84 62 46

Hôpital de la Seilleraye : 02 40 18 90 02

Maison Beauséjour : 02 40 16 33 60

Hôpital Bellier : 02 40 68 66 60

Pédiatrie : 02 40 08 34 90

Maternité : 02 40 08 31 82

Association espace des usagers du CHU de Nantes (AEU) : 02 40 08 76 05

Centre de dépistage anonyme et gratuit : 02 40 08 31 19

Centre d'information, de dépistage et de diagnostic des infections sexuellement transmissibles : 02 40 08 70 93

Centre d'évaluation et de traitement anti-douleur : 02 40 16 51 73

Centre de planification et d'éducation familiale : 02 40 08 49 69

Centre médico-psychiatrique et addictologie : 02 40 20 66 40

Centre de soins dentaires : 02 40 08 37 10

Centre de tabacologie : 02 40 16 52 37

Centre de vaccinations polyvalentes : 02 40 08 30 75

Centre de lutte anti-tuberculeuse : 02 40 73 18 62

Centre du voyageur international : 02 40 08 30 75

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire (EREPL) : 02 40 68 69 79

Permanence d'accès aux soins de santé (Pass) : 02 40 08 42 16

Réseau de soins palliatifs : 02 40 16 56 40

Service social hôtel-Dieu : 02 40 08 45 11

Service social hôpital Saint-Jacques : 02 40 84 61 89

Service social hôpital Nord Laennec : 02 40 16 57 71

Trésorerie principale : 02 40 08 43 43

Unité de gynécologie-obstétrique médico-psycho-sociale (Ugomps) : 02 40 08 30 32

Unité d'accueil des enfants en danger : 02 40 08 44 54

Unité d'accueil des personnes sourdes et malentendantes : 02 40 08 49 82 ou 06 34 55 81 01 (SMS uniquement)

À Nantes et dans son agglomération

Aéroport Nantes-Atlantique : 02 40 84 80 00

Agence Régionale de Santé : 02 49 10 40 00

Association santé-migrants en Loire-Atlantique (Asamla) : 02 40 48 51 99

Caisse d'allocations familiales : 08 20 25 44 10

Caisse primaire d'assurance maladie : 36 46

Centre d'accueil et de premiers soins (Caps) : 02 40 08 08 71

Centre régional de lutte contre le cancer (CRLCC) : 02 40 67 99 00

Établissement français du sang : 02 40 12 33 00

Gare SNCF : 08 36 35 35 35

Hébergement et accueil des familles de malades hospitalisés « Le Pas du Breil » : 02 40 59 22 32

Hôpital à domicile de Nantes et sa région (HAD) : 02 40 16 04 70

Mairie de Nantes : 02 40 41 90 00

Maison des adolescents : 02 40 20 89 70

Maison des parents : 02 40 20 73 20

Office des retraités et personnes âgées de Nantes (Orpan) : 02 40 99 26 00

Protection maternelle et infantile (PMI) : 02 51 17 22 47

Service universitaire de médecine préventive et de promotion de la santé

(Sumpps) : 02 40 37 10 50

Urgences

Urgences médicales – Samu : 15

Allô enfance maltraitée : 119

Appel d'urgence : 911

Centre anti poison : 02 41 48 21 21

Drogue info-service : 117

Police : 17

Pompiers : 18

Samu social : 115

Sida info service : 0 800 840 800

SOS médecins : 02 40 50 30 30

SOS femmes : 02 40 12 12 40

Violence conjugale : 3919

Site internet et réseaux sociaux

www.chu-nantes.fr

Une mine d'informations sur l'établissement, son fonctionnement, ses services...

Prioritairement orienté vers le patient, le site internet du CHU est une véritable plate-forme d'informations qui s'adresse aussi aux professionnels de santé, aux étudiants ou futurs étudiants ainsi qu'aux personnes en recherche d'emploi.



Vous y trouverez des renseignements sur le fonctionnement de l'hôpital, ses services et secteurs de pointe ainsi que les modalités pratiques pour venir en consultation, être hospitalisé, visiter un patient... mais aussi des informations de santé publique et le contact de partenaires de l'hôpital (associations ou institutions) susceptibles de vous aider selon votre pathologie.

La rubrique « actualités » vous permet d'être avisé des conférences, ateliers, congrès et journées d'information organisés par nos services. Abonnez-vous à notre lettre d'info pour recevoir les actualités chaque mois dans votre boîte mail.

réseaux sociaux

Usagers, professionnels de santé, étudiants, journalistes... Nos abonnés viennent de tous les horizons. Congrès, réunions d'information, actualités des services, innovations... trouvent ainsi une voie de diffusion large et variée et sont le reflet du dynamisme de notre établissement dans tous les domaines.

Ces pages sont évidemment publiques. Vous pouvez les consulter ou vous y abonner pour rester informé de ce qui se passe dans l'hôpital.



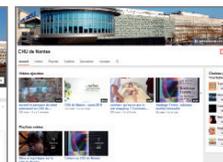
Twitter @CHUunantes



Google+



Facebook



Youtube