

CHU DE NANTES

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL



Hôtel-Dieu | Hôpital Nord Laennec | Hôpital femme-enfant-adolescent | Hôpital Saint-Jacques
Maison Beauséjour | La Seilleraye | Hôpital Bellier | Maison Pirmil | Bâtiment Le Tourville

UNIVERSELLEMENT HOSPITALIER

COLLECTIF • INNOVANT • DYNAMIQUE

Bienvenue au CHU de Nantes

Vous venez d'être admis(e) 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 votre disposition sur notre site internet www.chu-nantes.fr ou reçues par e-mail. Votre retour d'expérience est important et pris en compte. Nous vous en remercions.

Nous vous souhaitons un très bon rétablissement.

Philippe El Saïr, directeur général du CHU de Nantes
Pr Karim Asehnoune, président de la commission médicale d'établissement



CHU DE NANTES | 5 ALLÉE DE L'ÎLE GLORINETTE | 44093 NANTES CEDEX 01 | TÉL. 02 40 08 33 33

Conception : CHU de Nantes | Impression : JUILLET 2021 | Crédit photos : © freepik.com / © CHU de Nantes / © M.Ruaud
« image : Freepik.com ». Document conçu en utilisant des ressources de Freepik.com.

Votre séjour

L'ÉQUIPE QUI VOUS ACCOMPAGNE

Les professionnels de santé 7

INFORMATIONS PRATIQUES

Frais d'hospitalisation 9
Prestations hors soins 9
Séjours non pris en charge par l'Assurance
maladie 10
Soins dispensés en activité libérale 10
Repas 10
Argent, bijoux et effets personnels 10
Visites 10

À VOS CÔTÉS À L'HÔPITAL

Le service social 11
Le service éducatif 11
Les associations de soutien aux patients
et aux familles 11
L'espace de rencontre et d'information
(ERI) 12
La consultation d'éthique clinique 12
La permanence d'accès aux soins de
santé (Pass) 12
Le culte de mon choix 13
L'unité d'accueil et de soins pour les
personnes sourdes 13

VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN

Les boutiques cafétéria-presse et les
distributeurs 14
Les prestations multimédia : télévision,
téléphone et Internet 15
Les bibliothèques 15
Happytal : la pause bien-être à l'hôpital ! 16
Le courrier 16
Culture à l'hôpital 16

LES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

La Maison hospitalière 17
La Maison des Parents Ronald McDonald 17

VOTRE SORTIE

Les formalités de sortie 18
Votre facture 19
Les transports 19

Vivre ensemble

DROITS ET DEVOIRS

Règlement intérieur 21
Charte de la personne hospitalisée 22
Charte de la laïcité 23
Charte Romain Jacob 24

S'INFORMER ET S'EXPRIMER

Votre état de santé 25
Votre dossier médical 25
La personne de confiance 26
Les directives anticipées 26
Données médicales et personnelles 26
Votre avis sur l'hôpital 27
Réclamations et médiations 27

Qualité et sécurité des soins

UNE DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE

La qualité des soins 30
Les infections associées aux soins 31
Vos médicaments à l'hôpital 32
La prise en compte de votre douleur 33

Pour aller plus loin

Dons d'organes et de tissus 34
La recherche clinique 34
Hôpital promoteur en santé 34
Nouvel hôpital sur l'Île de Nantes 35
Restez connecté(e) à votre santé 36
Soutenez nos projets 36



LES 9 SITES DU CHU DE NANTES

2 530 lits et **537** places
(structures accueillant des patients
pour moins de 24h)

975 780 venues et actes
externes (toutes activités confondues)

14 445 forfaits techniques IRM

38 000 forfaits techniques scanners

Données chiffrées 2019



Hôtel-Dieu

Situé au centre de la ville, l'hôtel-Dieu regroupe 791 lits et places de court séjour, médicaux et chirurgicaux, le centre 15, le service des urgences et le Samu.



Hôpital Saint-Jacques

Implanté au sud de la ville de Nantes, l'hôpital Saint-Jacques est un ensemble hospitalier de 792 lits qui regroupe les services de rééducation fonctionnelle, de psychiatrie et gériatrie.



Hôpital Nord Laennec

Situé au nord de la ville, sur la commune de Saint-Herblain, l'hôpital Nord Laennec compte 522 lits de court séjour médicaux



Le Tourville

Le Tourville regroupe des services spécialisés dans l'hygiène et la prévention en santé publique : permanence d'accès aux soins de santé, centre fédératif de prévention-dépistage 44....



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.



Hôpital Bellier

L'hôpital Bellier regroupe 135 lits de court séjour, de soins de suite et de réadaptation et de psychiatrie.



La Seilleraye

Situé sur la commune de Carquefou à l'Est de Nantes, l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes compte 192 lits.



Maison Beauséjour

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



Hôpital femme-enfant-adolescent

Dans le prolongement de l'hôtel-Dieu, l'hôpital femme-enfant-adolescent compte 331 lits et regroupe les services de gynécologie-obstétrique et ceux destinés aux soins de l'enfant.

Premier employeur de la région Pays de Loire



12 500

professionnels de santé

Au CHU de Nantes, par jour, c'est...



GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE LOIRE-ATLANTIQUE

POUR UNE OFFRE DE SOINS PUBLIQUE, STRUCTURÉE ET COORDONNÉE À L'ÉCHELLE DU DÉPARTEMENT

Réunissant les treize établissements de santé publics du département de Loire-Atlantique, le groupement hospitalier de territoire de Loire-Atlantique a été créé le 1^{er} juillet 2016 dans le cadre de loi de modernisation du système de santé. Le CHU de Nantes en est l'établissement support.

Avec 7 000 lits et places sanitaires et médico-sociaux, et plus de 17 000 professionnels médicaux et non médicaux, le GHT constitue une offre de soins majeure sur le territoire. Il contribue notamment à une meilleure prise en charge des patients par une complémentarité des acteurs de santé et une graduation des soins renforcée.

Au cœur du groupement, le projet médico-soignant partagé a pour objet de garantir l'offre de proximité et l'accès à une offre de référence et de recours. Collectivement élaboré par plus de 200 professionnels du GHT, ce projet compte plus d'une centaine d'actions au service des patients, à mettre en œuvre à l'échelle du département.

→ Pour en savoir plus : www.gh44.fr



126

interventions chirurgicales



2 675

consultations



12

naissances



345

passages aux urgences



1 510

appels au centre 15



15

interventions du Smur

VOTRE SÉJOUR

L'ÉQUIPE QUI VOUS ACCOMPAGNE p. 7

INFORMATIONS PRATIQUES p. 9

À VOS CÔTÉS À L'HÔPITAL p. 11

VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN p. 14

LES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT p. 17

VOTRE SORTIE p. 18



VOS INTERLOCUTEURS

Les personnels de l'hôpital portent un badge identifiable, avec prénom, nom et fonction. En entrant dans votre chambre, les personnels se présenteront et expliqueront leur fonction, quelle soit médicale, soignante, administrative ou technique.

INTIMITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et s'engage à vous garantir le respect de votre intimité et la confidentialité de vos données personnelles tout au long de votre séjour.

Les informations médicales vous concernant pourront être partagées par les professionnels de santé d'une même équipe de soins dans le cadre de votre prise en charge.

L'ÉQUIPE QUI VOUS ACCOMPAGNE

Votre prise en charge est assurée par des équipes pluridisciplinaires qui mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

Le médecin. Le médecin chef de service est responsable de l'équipe médicale : praticiens hospitaliers, assistants, chefs de cliniques et internes. Ils assurent votre prise en charge médicale, vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens.

La sage-femme/ le maïeuticien. Il assure le suivi des grossesses, les accouchements simples et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né.

Le cadre de santé. Il gère le fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

L'infirmier. Il est responsable des soins infirmiers. Il peut être spécialisé dans différentes disciplines.

L'infirmier en pratiques avancées. Pour certaines prises en charge, il a la responsabilité de votre suivi médical et détient des connaissances élargies pour prescrire des examens complémentaires, demander des actes de suivi et de prévention ou encore renouveler ou adapter, si nécessaire, certaines prescriptions médicales. Il travaille au sein d'une équipe en collaboration avec votre médecin référent.

L'aide-soignant. Il assure les soins d'hygiène et de confort.

L'assistant médico-administratif. Il a un rôle d'accueil, d'information et de communication et veille à la gestion et au suivi de votre dossier médical.

L'agent de service hospitalier. Il est chargé de l'entretien de votre chambre et du service.

Le diététicien. Il met en œuvre le régime alimentaire prescrit en collaboration avec les professionnels du service.

L'attaché de recherche clinique. Il est responsable de la mise en place et du suivi des essais cliniques.

L'assistant social. Il assure un accompagnement et un soutien personnalisé pour répondre à vos interrogations d'ordre social, administratif et juridique, et établit les liaisons avec la famille, les organismes et structures extérieurs.

Le rééducateur. Ergothérapeute, masseur-kinésithérapeute, orthophoniste, pédicure-podologue, psychomotricien, ils contribuent à notre mobilisation après échange avec un médecin.

Le 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.

Le manipulateur en électroradiologie. Il effectue les investigations d'imagerie médicale (scanner, IRM, radiologie...).

Le brancardier et l'ambulancier. Ils vous accompagnent dans vos différents déplacements à l'hôpital.

L'étudiant. Sous la responsabilité du chef de service et du cadre de santé, les étudiants en médecine, infirmiers et paramédicaux participent à toutes les activités de l'hôpital. Vous pouvez vous opposer à la présence des étudiants lors de votre prise en charge si vous le souhaitez.



→ De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour : personnels des admissions, de pharmacie, de laboratoire, de cuisine, de blanchisserie, d'informatique et d'administration.

**« VOTRE IDENTITÉ,
C'EST VOTRE SÉCURITÉ.
ICI, CHACUN EST
UNIQUE »**



**BRACELET
D'IDENTIFICATION :
ÊTRE BIEN IDENTIFIÉ(E)
POUR ÊTRE BIEN
SOIGNÉ(E)**

Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, un numéro d'identification, appelé IPP, vous est attribué. Vous conserverez ce numéro d'identification unique tout au long de votre prise en charge au CHU et lors de venues ultérieures. Vous êtes également invité(e) à porter un bracelet d'identification avec vos noms, prénom, date de naissance 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.



INFORMATIONS PRATIQUES

Frais d'hospitalisation

Selon votre situation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge ou non par l'Assurance Maladie, totalement ou partiellement. Vous pouvez donc avoir un « reste à charge », c'est-à-dire une partie des frais à régler.

- Les frais de séjour varient selon les services.

FRAIS D'HOSPITALISATION ? => FRAIS DE SÉJOUR + FORFAIT JOURNALIER

- **Frais de séjour :** les traitements, les examens et les interventions. Ils varient selon les services.
- **Forfait journalier :** votre participation aux frais d'hébergement.



À titre d'exemple, le tarif journalier est de 1 065,78€/jour dans les services de médecine et spécialités médicales. Sauf situation particulière, l'Assurance Maladie prend en charge 80% des frais. Les 20% restants représente le « ticket modérateur », qui peut être pris en charge par votre assurance complémentaire (tarifs 2020)*.

* Les tarifs sont révisés annuellement.

- Le forfait journalier, d'un montant de 15 ou 20€ selon le service, est dû pour tout séjour supérieur à 24h, jour de sortie compris, quelle que soit l'heure de départ. Il peut également être pris en charge par votre assurance complémentaire / mutuelle.

LE TIERS PAYANT

Le CHU pratique le tiers payant. Vous payez uniquement la part des frais non pris en charge par l'Assurance maladie et/ou votre assurance complémentaire/mutuelle. Pour cela, nous avons besoin de vos coordonnées et de vos documents de prise en charge (carte vitale, mutuelle...) à transmettre au service des admissions avant votre séjour.

OÙ CONSULTER LES TARIFS ?

www.chu-nantes.fr



Vous êtes
Patient

- > Etre hospitalisé
- > Frais d'hospitalisation

Prestation hors soins

Ces prestations complémentaires ne sont pas prises en charge par l'Assurance Maladie. Elles vous seront donc facturées directement, ou à votre assurance complémentaire / mutuelle si celle-ci les prend en charge.

- La prestation « chambre particulière », accessible sous réserve des disponibilités, est facturée 25€/jour en hôpital de jour, 35€/jour en soins de suite et réadaptation ou 50€/jour en hospitalisation complète.
- Les autres prestations hors soins (télévision, téléphone, conciergerie...) sont détaillées dans la rubrique (pages 14 et 15).

Séjours non pris en charge par l'Assurance Maladie

Les séjours à caractère esthétique, ou dits « de confort » (par exemple certains actes d'ophtalmologie – Laser Excimer), ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie. Dans ce cadre, les frais d'hospitalisation sont à votre charge ou à la charge de votre Assurance complémentaire.

Soins dispensés en activité libérale

Certains praticiens hospitaliers sont autorisés à exercer une activité libérale dans l'établissement public de santé où ils sont nommés (conformément aux articles L. 6154-1 à L. 6154-6 du Code de la Santé publique).

→ Si vous choisissez d'être hospitalisé(e) dans le cadre de l'activité libérale, votre médecin doit vous informer préalablement du montant de ses honoraires et des modalités de paiement.

Repas

Chaque jour, nos équipes préparent l'ensemble des repas servis avec des produits locaux ou labélisés. Un choix de menus complets et variés vous est proposé. Ces menus sont élaborés par les cuisiniers et les diététiciens du CHU de Nantes de manière à respecter les besoins nutritionnels correspondant à votre âge, à votre situation et en s'adaptant au régime qui vous est éventuellement prescrit.



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 en faisant la demande auprès du cadre de santé du service.

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.



Cette démarche vous intéresse ? Vous souhaitez faire part de votre expérience ? Complétez notre questionnaire de satisfaction ou envoyez un mail à votreavis@chu-nantes.fr.

ARGENT, BIJOUX ET EFFETS PERSONNELS

Nous vous recommandons de ne pas apporter de bijoux, d'objets de valeurs ou de sommes d'argent importantes durant votre séjour à l'hôpital. Laissez-les au domicile ou confiez-les à votre accompagnant. En cas de besoin, à votre arrivée au CHU, un régisseur se tient à votre disposition pour déposer vos valeurs à la Trésorerie de l'établissement. Vous pourrez les retirer à votre sortie sur présentation de votre pièce d'identité et du reçu du dépôt. **Hors dépôt de valeurs, chaque patient est responsable de ses effets personnels.** Charge à lui de les ranger dans les coffres, placards ou boîtes mis à sa disposition, en fonction des services. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

LES VISITES

Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, les visites sont autorisées l'après-midi de 14 h à 20 h. Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés selon les services. Les visites peuvent être interdites pour raisons médicales. 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.

VISITEURS, PROCHES

www.chu-nantes.fr



Vous êtes **Accompagnant**
 ou visiteur



À VOS CÔTÉS À L'HÔPITAL

CONTACTER LE SERVICE SOCIAL

→ soit auprès des secrétariats
ou par l'intermédiaire
des 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 femme- enfant-adolescent

02 40 08 31 92

Hôpital Nord Laennec

02 40 16 57 71

02 40 16 57 72

Hôpital Saint-Jacques

02 40 84 61 89

Le service social

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 peuvent vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident dans différents domaines : les démarches administratives pour vos accès aux droits, les aides financières, les questions liées à l'emploi, l'organisation de la vie familiale et quotidienne par les aides à domicile, les orientations vers les structures médico-sociales.

Ils pourront ainsi faciliter votre séjour et préparer votre sortie dans des conditions optimales.

Le service éducatif

Le service éducatif intervient dans les unités d'hospitalisation femme-enfant-adolescent. 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.

Les associations de soutien aux patients et aux familles

L'hospitalisation peut être un moment difficile. À côté de l'équipe médicale et de l'équipe de soins, il existe différents partenaires qui s'impliquent pour vous accompagner.

Les associations de soutien sont nombreuses et actives. Elles sont à votre écoute et peuvent vous prodiguer des conseils pour une meilleure qualité de vie pendant et après votre hospitalisation.

Retrouver la liste complète
des associations sur
www.chu-nantes.fr

associations 

L'espace de rencontre et d'informations (ERI)

L'espace de rencontres et d'information (ERI), en complément et en interactivité avec tous les acteurs de soins, offre aux personnes malades et à leurs proches un accès à l'information claire et validée sur le cancer, un accompagnement et une écoute à toutes les étapes de la maladie.

→ **Hôtel-Dieu** 📍 Hall principal
Rez-de-chaussée haut, à droite de la cafétéria



La consultation d'éthique clinique

Médecins, soignants, patients, proches... confrontés à une situation éthiquement complexe peuvent faire appel à la consultation d'éthique clinique. Elle consiste en une aide et un accompagnement à la décision médicale éthiquement difficile.

→ **Hôtel-Dieu** 📍 Immeuble Jean-Monnet
30 boulevard Jean-Monnet – 2^e étage

La permanence d'accès aux soins de santé (Pass)

La Pass permet de faciliter l'accès des personnes démunies non seulement au système hospitalier mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

→ **Pass généraliste consultation « Jean-Guillon »**
📍 Bâtiment Le Tourville – 1^{er} étage – 5 rue Yves-Boquien
Consultations sur RdV du lundi au vendredi

→ **Pass soins dentaires Centre de soins dentaires**
📍 1 place Alexis Ricordeau Centre de soins dentaires
Consultations d'urgence, sans RdV du lundi au vendredi

L'ERI

Téléphone : 02 40 08 35 35

Mail : eri@chu-nantes.fr

Horaires :

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

VOS PROCHES

Nous accordons une place privilégiée à vos proches. Si vous le souhaitez, votre entourage peut vous accompagner dans vos soins et votre hospitalisation, en lien avec les équipes médico-soignantes.

Des services dédiés et un questionnaire de satisfaction sont à la disposition de votre famille et de vos proches.

LA CONSULTATION D'ETHIQUE CLINIQUE

Téléphone :

02 40 68 69 79

ou 06 11 91 46 08

Mail :

ethique.clinique@chu-nantes.fr

CONTACTS

Pass généraliste

Tél. 02 40 08 42 16

(prise de rendez-vous de préférence par téléphone.)

Mail : pass@chu-nantes.fr

Pass soins dentaires

Tél. 02 40 08 37 25

www.chu-nantes.fr

Pass 🔍

Le culte de mon choix † ✡ ☾ ✨ +

Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix directement ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante durant votre hospitalisation.

LES AUMÔNERIES

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. 06 14 80 64 06

Culte israélite

Tél. 06 25 12 72 23

Culte protestant

Tél. 06 83 23 31 37

Culte orthodoxe

Tél. 06 45 31 77 18



*La Charte du patient hospitalisé prévoit que l'établissement de santé doit respecter les croyances et convictions des personnes accueillies. Un patient doit pouvoir, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de sa religion s'il le souhaite. Ces droits s'exercent dans le respect de la liberté des autres. **Tout prosélytisme est interdit**, qu'il soit le fait d'une personne accueillie dans l'établissement, d'une personne bénévole, d'un visiteur ou d'un membre du personnel. Une équipe d'aumônerie répond à toute personne hospitalisée ou à ses proches qui manifestent le besoin d'une écoute attentive, d'un accompagnement et d'un soutien spirituel, d'un temps de prière ou d'un sacrement.*

UNITÉ D'ACCUEIL DES SOURDS ET MALENTENDANTS

Téléphone 02 40 08 78 56

Fax 02 40 08 49 83

Portable 07 50 18 74 11

(contact par visio via WhatsApp)

Mail

accueil.sourds@chu-nantes.fr

L'unité d'accueil et de soins pour les personnes sourdes



Une unité d'accueil et de soins en langue des signes est ouverte aux personnes sourdes. Un médecin généraliste assure les consultations en langue des signes. Une intermédiaire sourde accueille et accompagne le patient au cours des consultations, de son hospitalisation ou pour des examens. L'unité organise également des consultations spécialisées avec un interprète professionnel.

→ Hôtel-Dieu - 5^e étage aile Ouest



VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN

Les boutiques cafétéria-presse et les distributeurs

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 dédiés où vous trouverez des journaux et périodiques, des articles de papeterie, des jouets, des cadeaux et des articles d'hygiène. Des distributeurs sont également à disposition dans les halls d'accueil.

→ **Hôtel-Dieu** 📍 Hall d'entrée – rez-de-chaussée haut

Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h 30

Samedi de 9 h à 18 h

Dimanche et jours fériés de 10 h à 18 h

→ **Hôpital femme-enfant-adolescent** 📍 Hall d'accueil

Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

Samedi de 9 h à 18 h

Dimanche et jours fériés de 10 h à 18 h

→ **Hôpital Nord Laennec** 📍 Hall d'accueil

Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h 30

Samedi de 9 h à 18 h

Dimanche et jours fériés de 10 h à 18 h

→ **Hôpital Saint-Jacques** 📍 Rez-de-jardin – bâtiment Pinel

Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

Samedi de 9 h à 18 h

Dimanche et jours fériés de 10 h à 18 h



CONTACTER LES BOUTIQUES CAFÉTÉRIA

Hôtel-Dieu

02 28 29 19 61

**Hôpital femme-
enfant-adolescent**

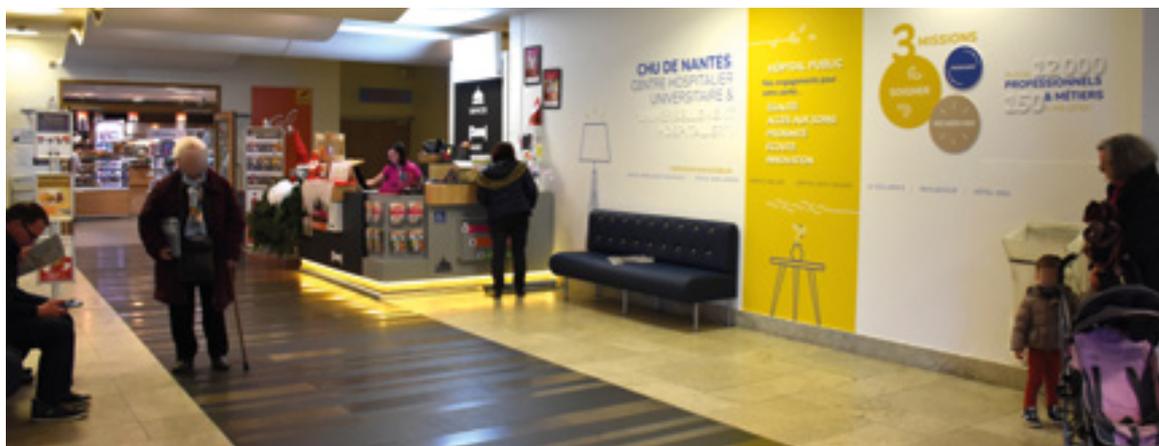
02 28 29 19 61

Hôpital Nord Laennec

02 40 16 58 75

Hôpital Saint-Jacques

02 40 59 35 36



OÙ CONSULTER LES TARIFS ?

www.chu-nantes.fr

 Vous êtes ▾
Patient

- > Mon séjour
- > Vie quotidienne



COMMENT COMMANDER OU CONTACTER HAPPYTAL

Par internet
www.happytal.com

Par téléphone
02 85 52 69 10

En chambre ou dans le hall
auprès du personnel happytal

Pour connaître les tarifs des
prestations d'Happytal :

www.chu-nantes.fr

happytal 

Les prestations multimédia : télévision, téléphone et Internet

Ces prestations sont assurées par une société extérieure que vous devez contacter au préalable.

L'offre télévision 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.

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.

→ **Par téléphone au 02 40 08 49 95 (ou 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

→ **En vous adressant aux points d'accueil**

Hôtel-Dieu – rez-de-chaussée haut – à côté de l'accueil

Hôpital Nord Laennec – rez-de-chaussée – à côté de la cafétéria

→ **Lors du passage hebdomadaire dans les chambres.**

Happytal : la pause bien-être !

Afin de faciliter et agréments 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.

→ **Trois comptoirs sont ouverts entre 9 h et 18 h du lundi au vendredi à l'Hôtel- Dieu, l'hôpital femme-enfant-adolescent et à l'hôpital Nord Laennec.**

→ **Deux autres comptoirs sont également ouverts à l'hôpital Saint-Jacques et à l'hôpital Bellier selon des horaires spécifiques (plus d'infos www.happytal.com).**

Les bibliothèques

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.

→ Hôtel-Dieu

2^e étage de l'immeuble Jean-Monnet

Ouverte lundi et mardi, de 14 h à 17 h

Tél. 02 40 08 49 76 (ou 84 976 depuis un poste intérieur)

→ Hôpital Nord Laennec

Ouverte les mardis et jeudis de 13 h 30 à 17 h 30 et

le mercredi de 14 h à 16 h 30 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



Un Distributeur d'histoires courtes® est installé dans le hall de l'Hôtel-Dieu et permet d'imprimer, gratuitement, des histoires à lire en 1, 3 ou 5 minutes.

Le courrier

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier à l'adresse suivante :

CHU de Nantes

Vos nom et prénom

Le nom du service où vous êtes hospitalisé(e)

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 vague-mestres situé près de l'entrée de chaque établissement.



Culture à l'hôpital

Dans le but d'améliorer le cadre de vie à l'hôpital, le CHU de Nantes propose des manifestations culturelles à destination des patients, accompagnants et professionnels. Animations, concerts, expositions... peuvent vous être proposés durant votre séjour.



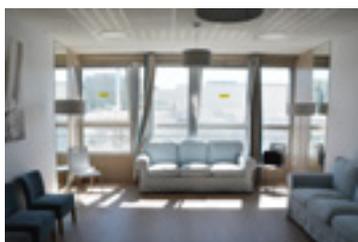
Le CHU et l'association Arty Show, partenaires du projet «A la Belle Etoile», proposent la création d'œuvres artistiques pérennes peintes directement sur les murs de certaines chambres de l'hôpital, de couloirs, d'espaces de vie ...

Pour en savoir plus ou soutenir nos projet : mecenat.chu-nantes.fr



Des chambres uniques et des espaces artistiques

« SAVOIR QUE
SES PROCHES SERONT
ACCUEILLIS DANS UN
ENDROIT CONVIVIAL
ET APAISANT EST
RASSURANT POUR
LE PATIENT HOSPITALISÉ
QUI A BESOIN DU SOUTIEN
ET DU RÉCONFORT
DES SIENS. »



LA MAISON HOSPITALIÈRE

Téléphone
02 51 83 23 06

LES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

Lors de votre hospitalisation, vous-même et vos proches pouvez bénéficier, sous certaines conditions, d'un hébergement dans les structures suivantes :

La Maison hospitalière

La Maison hospitalière accueille dans une structure confortable, au sein du bâtiment de l'Hôtel-Dieu, les patients (adultes et enfants) du CHU de Nantes et leurs accompagnants venant pour une consultation, en pré et post hospitalisation, ou en soins ambulatoires. Elle est également ouverte aux personnes souhaitant rester auprès d'un proche hospitalisé pendant une période plus longue.

→ Maison hospitalière

32 boulevard Jean Monnet – 44 093 Nantes Cedex 01
Contact : maisonhospitaliere.nantes@gmail.com



LA MAISON DES PARENTS

Téléphone
02 40 20 73 20

La Maison des Parents Ronald McDonald

La Maison des Parents Ronald McDonald accueille les familles d'enfants hospitalisés au CHU à proximité de l'hôpital femme-enfant-adolescent. Chaque famille dispose d'une chambre (de 1 à 3 personnes) équipée d'une salle de bains (linge fourni), et d'un accès aux espaces communs : cuisine, salle à manger, salle de jeux, bibliothèque, terrasse, jardin...

→ Maison des Parents Ronald McDonald

62 quai Magellan 44000 Nantes
Site web : www.fondation-ronald-mcdonald.fr

VOTRE SORTIE

Dans le cadre de votre sortie, les équipes médico-soignantes et le service social du CHU assurent la coordination :

- des modalités d'information du patient et des proches,
- de l'organisation de la continuité des soins en lien avec les professionnels de santé,
- de l'organisation de la sortie (formalités administratives, moyens de transport...), soit vers le domicile, soit vers un autre établissement (service de soins de suite, établissement d'hospitalisation à domicile, autre hôpital, Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes...).

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin.

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 si nécessaire.

Si vous ne pouvez pas rentrer directement à votre domicile, il est important d'en discuter avec le cadre de santé et les assistants sociaux du CHU. Avec vous et votre famille, il sera envisagé la possibilité d'une convalescence ou d'une prise en charge dans un autre établissement.

→ **Besoin d'aide pour votre sortie ?** Le service social du CHU peut vous aider dans vos démarches et notamment dans la préparation de votre sortie : aide au retour et au maintien à domicile, orientations en structures de soins et/ou d'hébergement... (cf. p11).

Les formalités de sortie

Lors de votre départ, n'oubliez pas d'emporter les différents documents utiles à la suite de votre prise en charge remis par les professionnels du service. 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 dans le mois suivant votre examen.

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 en parallèle à votre médecin traitant. Il faut également vous rendre au bureau des admissions afin de récupérer le bulletin de situation et d'hospitalisation.

PATIENT MINEUR

Si la personne hospitalisée est mineure, il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de sa sortie. Un mineur confié à un tiers doit être muni d'une autorisation parentale.

VOTRE ADMISSION DANS UN ÉTABLISSEMENT DE SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

Si pour des raisons médicales, vous devez intégrer un établissement de soins de suite et de réadaptation (SSR), l'équipe médico-soignante du service voire le service social du CHU vont entamer, avec votre accord, des démarches auprès de différentes structures pour préparer votre admission dans l'une d'entre elles. Compte-tenu d'une forte demande pour ce type de prise en charge et d'une offre limitée sur le territoire, le refus de votre part ou de votre famille de la proposition d'établissement qui vous sera faite en première intention entraînera l'organisation d'un retour à votre lieu de vie (domicile, maison de retraite, etc.), avec le cas échéant, le soutien de prestataires ou aides à domicile.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus et dégageant l'hôpital de toute responsabilité.

PAYER VOTRE FACTURE PAR INTERNET

www.chu-nantes.fr

facture 

> trésorerie principale –
modalités de paiement

[▶ ACCÉDER AU PAIEMENT](#)

ou directement depuis
la page d'accueil >
icône Démarches en ligne



Démarches en ligne

Prenez RDV et payez en ligne en
quelques clics.



Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports, consultez le site de l'Assurance maladie > rubrique Frais de transport : modalités de prise en charge et remboursements

Votre facture

Des frais liés à votre hospitalisation sont susceptibles de rester à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier, supplément pour chambre seule...). Vous pouvez réaliser le paiement :

→ **Par internet, par téléphone ou par virement : se référer au verso de l'avis de sommes à payer**

→ **Directement à la trésorerie en espèces, par carte bancaire ou par chèque à l'adresse suivante:**

Trésorerie du CHU « Centre des finances publiques »

1 place Alexis-Ricordeau – 44093 Nantes Cedex 1

Tél. 02 40 08 43 43 et tapez 2

Mail : t044020@dgfip.finances.gouv.fr

Les frais de téléphone, de télévision et Internet sont à payer directement à l'opérateur.

Si vous ne comprenez pas votre facture ou si vous pensez qu'elle comporte une erreur, vous pouvez joindre le bureau de la facturation du CHU au 02 40 08 70 40 (du lundi au jeudi de 8h à 17h et le vendredi de 8h à 13h) ou par mail facturation@chu-nantes.fr.

Attention : le Trésor Public est compétent pour mener les poursuites afférentes au non-paiement des sommes dues.

Les transports

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).

VIVRE ENSEMBLE À L'HÔPITAL

DROITS ET DEVOIRS p. 21

S'INFORMER ET S'EXPRIMER p. 25

DROITS ET DEVOIRS

Règlement intérieur



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Ces dix points suivants, extraits du règlement intérieur du CHU de Nantes, rappellent les règles qui s'imposent à tous (usagers, visiteurs, personnels). Le règlement intérieur est disponible dans son intégralité sur le site internet du CHU ou consultable auprès du cadre de chaque service.

TABAC

Il est interdit de fumer (cigarettes et e-cigarettes) à l'hôpital.

EN CAS D'INCENDIE

- Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité(e) 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(e) par le personnel.

- 1 Les visites aux personnes hospitalisées ont principalement lieu 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 L'usage de la télévision, de radio, de tout autre appareil sonore ou objet connecté ne doit en aucun cas gêner le repos des patients.
- 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.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DG5/SD1B/SD1C/SD4A/2006/00 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.

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

En signant la charte Romain Jacob, le CHU de Nantes s'inscrit dans la dynamique de personnalisation des parcours de santé afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap ou de fragilité.

ART. 1

Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même

ART. 2

Valoriser l'accompagnement

ART. 3

Exprimer les besoins

ART. 4

Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap

ART. 5

Construire une culture professionnelle commune

ART. 6

Coordonner le parcours de santé

ART. 7

Organiser l'accès aux soins et à la prévention

ART. 8

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

ART. 9

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

ART. 10

Améliorer la réponse aux urgences médicales

ART. 11

Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication

ART. 12

Mettre en œuvre et évaluer la charte

C.H.U. NANTES
POLE MPR

LA PROTECTION DES PERSONNES PROTÉGÉS AVEC MESURE DE REPRÉSENTATION (TUTELLE ET HABILITATION FAMILIALE)

Les informations concernant la santé et les soins des majeurs protégés sont transmises au majeur protégé et à la personne chargée de la mesure de représentation. L'information délivrée est adaptée aux facultés de compréhension du majeur protégé. Le consentement du majeur protégé est systématiquement recherché par les professionnels de santé. S'il n'est pas apte à exprimer sa volonté, c'est la personne qui le représente qui prend les décisions le concernant.

S'INFORMER ET S'EXPRIMER

Votre 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(e) que l'équipe médicale vous en tiendra informé(e) 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 soyez acteur 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(e) de l'évolution de votre état de santé.

→ Retrouvez tous les droits des patients dans un espace patient dédié sur le site internet du CHU : www.chu-nantes.fr



Votre dossier médical

Votre dossier médical est composé :

- 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.

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 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 durant une période de 20 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, sauf opposition exprimée de votre vivant.

RECEVOIR SON DOSSIER MÉDICAL

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.

Cet imprimé est disponible :

✉ Par courrier :

Secrétariat médical central
Communication
du dossier patient
Hôpital Nord Laennec
44093 Nantes Cedex 1

🌐 Sur le site internet :
www.chu-nantes.fr

👤 Vous êtes ✓
Patient

> Mes droits et informations
> Dossier médical

La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui a pour rôle de vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et qui sera consultée en priorité pour exprimer votre volonté si un jour vous êtes hors d'état de l'exprimer. Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut devenir votre personne de confiance.

Elle a plusieurs missions :

- **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement sans pour autant vous remplacer.**
- **Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.**

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

Les 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.

Données médicales et personnelles

Vos données médicales : elles sont conservées pendant la durée prévue par les dispositions légales et réglementaires en vigueur, applicables en matière de conservation des données médicales.

Vos données personnelles : vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, à l'effacement ou une limitation de traitement notamment dans le cadre de projet de recherche, de recueil de la satisfaction ou des évaluations de la qualité des données recueillies. Vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment en envoyant un mail à l'adresse : vosdonneespersonnelles@chu-nantes.fr. Vous avez enfin la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

« VOUS LUI FAÎTES
CONFIANCE,
DITES LE NOUS ! »

COMMENT DÉSIGNER SA PERSONNE DE CONFIANCE?

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est à votre disposition dans le service où vous êtes hospitalisé(e). N'hésitez pas à en faire la demande.

www.chu-nantes.fr

 Vous êtes ▾
Patient

- > Mes droits et informations
- > Personne de confiance

EN SAVOIR PLUS SUR LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

www.chu-nantes.fr

 Vous êtes ▾
Patient

- > Mes droits et informations
- > Directives anticipées

Ce droit s'applique conformément au règlement européen général relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER !

- pour nous faire part de votre expérience (qu'elle soit positive ou non)
- pour nous aider à améliorer la prise en charge des patients
- pour toute question relative aux droits des usagers

→ 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

Mail : votreavis@chu-nantes.fr

Votre avis sur l'hôpital

Votre retour d'expérience, qu'il soit positif ou négatif, vos remarques et suggestions sur nos services et le déroulé de votre prise en charge sont très importants.

Nous sommes à l'écoute de votre avis sur votre venue afin d'améliorer chaque jour la qualité de prise en charge et l'expérience de chaque patient au sein de notre établissement.

Le CHU met à votre disposition plusieurs dispositifs pour nous en faire part et faire entendre votre voix.

→ Nous vous invitons à remplir les questionnaires de satisfaction à disposition sur www.chu-nantes.fr > Espace patients

→ Le flyer «*Le CHU à votre écoute: votre avis nous intéresse*» vous sera remis avec le présent livret. N'hésitez pas à le consulter !





Espace patients

Donnez nous votre avis, accéder à votre dossier médical, informez vous sur vos droits...

Retrouvez dans un même espace tous les droits des patients sur le www.chu-nantes.fr > expérience patient, accès dossier médical, personne de confiance, consentement libre et éclairé, réclamations et médiations, droit à l'information, directives anticipées, respect de la vie privée, livrets d'accueil, charte de la personne hospitalisée, gestion des données personnelles, cultes et aumôniers.

Réclamations et médiations

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(e) en première intention.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la direction générale de l'établissement.

→ **Direction générale du CHU de Nantes**

5 allée de l'île Gloriette – 44093 Nantes Cedex 1

Mail : votreavis@chu-nantes.fr

Vous pouvez également demander la saisine d'un médiateur par l'intermédiaire de la commission des usagers qui a pour mission de faire respecter les droits des usagers et de les aider dans leurs démarches.

Tous vos témoignages ou réclamations relatifs à votre séjour sont pris en compte par l'hôpital, sans impact sur votre prise en charge.

Qualité et sécurité des soins

UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE p. 29



UNE DEMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en œuvre, suivi et évalué. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

Le CHU est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS), qui mène une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

→ **L'intégralité du rapport de certification est disponible sur le site Internet de la HAS : www.has-sante.fr.**



GROUPEMENT
HOSPITALIER
DE TERRITOIRE
LOIRE ATLANTIQUE

Depuis 2017, le GHT 44 s'est engagé dans une politique « qualité, sécurité, usagers » partagée. Cette décision s'inscrit dans la stratégie globale du GHT 44 définie par le projet médico-soignant partagée (PMSP) élaboré collectivement et approuvé par l'Agence Régionale de Santé. Les objectifs d'un tel projet sont de structurer une démarche conjointe en cohérence avec les orientations de la HAS, via une gouvernance dédiée. Un diagnostic partagé des politiques qualité, sécurité des soins et relation usagers au sein des GHT 44 permet la définition d'axes stratégiques et d'un plan d'actions à porter collectivement sur les prochaines années.

→ www.gh44.fr



CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Dans le cadre du référentiel de certification V2014, le CHU de Nantes a été certifié en 2017 par la Haute Autorité de Santé (niveau B).

Les personnels de l'établissement restent mobilisés pour maintenir la dynamique. Il s'agit de poursuivre le développement de la culture qualité et sécurité, dans le but de garantir aux patients une qualité de prise en charge exemplaire.

Le CHU de Nantes poursuit en parallèle la « labellisation » de secteurs spécifiques.

La qualité des soins

Comme tous les établissements de santé, le CHU de Nantes participe à des campagnes nationales de mesure de la satisfaction sur la qualité des soins. La mesure de cet indicateur permet de rendre le patient co-acteur de sa prise en charge, en lui donnant la parole sur son ressenti. Il sert également aux établissements de santé pour mettre en œuvre des actions d'amélioration au plus près des attentes des patients.

L'INTÉGRALITÉ DES RÉSULTATS EN LIGNE

L'intégralité des résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins est disponible sur le site Internet du CHU et sur le site national Scope Santé : www.scopesante.fr.



patients satisfaits de l'accueil

HD / HME	70 %
AMBULATOIRE	80 %
HGRL	73 %



patients satisfaits de la prise en charge

HD / HME	79 %
AMBULATOIRE	84 %
HGRL	81 %



patients satisfaits de la chambre

HD / HME	63 %
AMBULATOIRE	76 %
HGRL	68 %



patients satisfaits des repas

HD / HME	56 %
AMBULATOIRE	74 %
HGRL	57 %



patients satisfaits de l'organisation de la sortie

HD / HME	64 %
AMBULATOIRE	71 %
HGRL	64 %



patients satisfaits de la prise en charge médecin – chirurgien

HD / HME	80 %
HGRL	81 %



patients satisfaits de la prise en charge infirmiers – aides-soignants

HD / HME	81 %
HGRL	82 %

HD / HME : Hôtel-Dieu / Hôpital mère-enfant
 Ambulatoire : hospitalisation d'une journée
 HGRL : Hôpital Nord Laennec

Les infections associées aux soins

Qu'est-ce qu'une infection associée aux soins ?

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge. Si la prise en charge a eu lieu au sein de l'hôpital, on parle alors d'infection nosocomiale.

Comment s'organise cette prévention des infections associées aux soins ?

Le CHU de Nantes met tout en œuvre pour prévenir et limiter le risque infectieux. Il s'agit d'une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène, dont l'application fait l'objet d'un suivi, sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité. Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles et aux visiteurs.

Que sont les indicateurs de la lutte contre les infections associées aux soins ?

Les indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales permettent de classer les hôpitaux et de suivre leur évolution. Ils sont édités chaque année par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé pour tout établissement de santé public ou privé.

Les derniers résultats disponibles sont consultables dans leur intégralité sur www.scopesante.fr ou le site internet du CHU de Nantes (www.chu-nantes.fr). Ce classement ne mesure pas le taux d'infections nosocomiales. Il traduit le niveau d'engagement global de notre Centre Hospitalier dans la prévention des Infections Associées aux Soins.



Hygiène des mains



Prévention des infections nosocomiales



Bon usage des antibiotiques



Prévention des infections en chirurgie

PRÉCAUTIONS D'HYGIÈNE POUR TOUS



Désinfectez vos mains avec un produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre.



Si vous toussiez ou que vous avez le nez qui coule, portez un masque chirurgical.

CONSIGNES A RESPECTER AVANT VOTRE INTERVENTION

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale, le port de bijoux, de vernis à ongle et de maquillage est interdit au bloc opératoire. La douche pré-opératoire ainsi que l'hygiène bucco-dentaire participent activement à la prévention des infections post-opératoires.



Vos médicaments à l'hôpital

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, y compris celui pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie). N'hésitez pas à poser des questions à l'équipe soignante sur les nouveaux médicaments prescrits et/ou ceux arrêtés.

Que dois-je apporter lors de mon hospitalisation?

Apportez vos dernières ordonnances et votre carnet de santé ;

Signalez tous les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, homéopathie...) ;

Si vous apportez vos traitements habituels, signalez-le à l'infirmier qui s'occupe de votre admission.

Et pendant mon hospitalisation ?

Ne prenez que les médicaments donnés par l'infirmier et prescrits par le médecin de l'hôpital. Vous ne devez pas conserver de médicaments dans votre chambre : remettez-les à l'infirmier.

Signaler à l'infirmier si vous ne pouvez pas prendre un médicament (mauvais goût, difficulté à avaler,...) ce qui permet d'insister sur l'importance de la prise des médicaments prescrits.

Pourquoi ne puis-je pas garder mes médicaments avec moi ?

Le médecin adapte votre traitement à votre état de santé : le nombre, la forme, la couleur et l'heure de prise peuvent changer de votre prescription habituelle.

La prise d'autres médicaments peut entraîner de graves complications.

À la sortie de l'hôpital

Le médecin vous remet une ordonnance et vous fournira les explications nécessaires. Lisez l'ordonnance avant de sortir et n'hésitez pas à poser des questions. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez avant votre hospitalisation.

L'infirmier vous rend les médicaments que vous lui aviez remis à l'admission sauf les médicaments arrêtés détruits par l'établissement avec votre accord.

ATTENTION



Il est formellement interdit, durant l'hospitalisation, de prendre des médicaments de votre propre initiative, même ceux qui vous étaient antérieurement prescrits à domicile. Ils peuvent être incompatibles avec les nouveaux traitements ou l'évolution de votre état de santé.



PHARMACOVIGILANCE

La pharmacovigilance a pour but de surveiller, d'évaluer et de comprendre les effets indésirables liés aux médicaments.

Quand vous prenez un médicament, prêtez attention aux éventuels effets indésirables et informez-en le médecin ou l'infirmier pour discuter des mesures à prendre avec le soutien du centre régional de pharmacovigilance de Nantes.

La prise en compte de votre 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 échelle d'évaluation 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'infirmier(e).

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.



« ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...»

article L.1110-5 du code de la santé publique

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.

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

De nombreux patients bénéficient d'une transplantation d'organes (rein, foie, pancréas, coeur et poumons) ou d'une greffe de tissus (cornées, vaisseaux, valves cardiaques, épiderme 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. Les lois bioéthiques autorisent ces prélèvements dans la mesure où vous n'êtes pas inscrit(e) sur le registre des refus de l'Agence de la biomédecine. Votre volonté peut également être signalée par écrit ou par oral auprès de vos proches.

→ **Coordination hospitalière du CHU – Tél. 02 40 08 74 47**
Mail : bp-coordination-prelevt@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. Toutes les recherches se font avec la participation volontaire de patients.

Sauf opposition expresse de votre part au cours de votre séjour ou ultérieurement, vos données cliniques recueillies pourront être utilisées ultérieurement, ou transmises à des organismes scientifiques en France ou à l'étranger, 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. Si vous êtes intéressé(e) ou si vous êtes sollicité(e), toutes les informations nécessaires sur les modalités, les conditions et vos droits vous seront communiqués.

HÔPITAL PROMOTEUR DE SANTÉ

La stratégie nationale de santé promeut la prévention de la santé, tout au long de la vie et dans tous les milieux. Le CHU a donc souhaité s'engager dans une démarche volontariste en rejoignant le réseau des hôpitaux promoteurs de santé et obtenir le label « Hôpital Promoteur de Santé ».

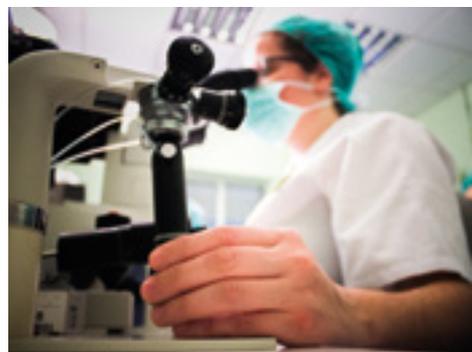
Dans ce cadre, le CHU de Nantes organise des actions de prévention et d'éducation pour la santé, auprès des patients, des professionnels de santé comme auprès du grand public, en particulier sur la santé maternelle et infantile, la santé sexuelle, la vaccination, la santé mentale, la nutrition et la lutte contre les addictions.

→ **hospitalpromoteurdesante@chu-nantes.fr** ou **www.chu-nantes.fr**

DON DE CORPS À LA SCIENCE

Le don du corps à la science est une démarche personnelle qui doit être effectuée par la personne elle-même sous condition qu'elle soit âgée d'au moins 18 ans.

Un testament écrit, daté et signé de la main du donneur est indispensable en l'absence de carte de donneur.



LIEU DE SANTÉ SANS TABAC

Comme Lieu de Santé Sans Tabac, le CHU de Nantes s'engage aussi en matière de prévention du tabagisme. Dans ce cadre, des protocoles de prise en charge et d'accompagnement des patients fumeurs existent. N'hésitez pas à en parler à l'équipe médico-soignante.

→ **Coordination de tabacologie**
Tél. 02 40 16 52 37
tabacologie@chu-nantes.fr



VUE DEPUIS LE PONT DES TROIS CONTINENTS

NOUVEL HÔPITAL CHU DE NANTES

Le nouvel hôpital regroupera sur un seul site à horizon 2026 les activités de court séjour du CHU de Nantes, aujourd'hui réparties entre les sites de l'Hôtel-Dieu et de l'hôpital Nord Laennec, ainsi que l'Institut de Recherche en Santé 2020. Dans un cadre agréable sur les bords de Loire, il constituera un ensemble à taille humaine, favorisant le bien-être des patients et du personnel.



PRÈS DE 1000
PROFESSIONNELS ET
USAGERS ASSOCIÉS
À LA CONCEPTION



UN PROJET DE
1,2 MILLIARD
D'EUROS



91% DE
CHAMBRES
INDIVIDUELLES



POCKET PARKS ET
PROXIMITÉ DE
PARCS URBAINS



3600 PLACES
DE PARKING
DONT 1200
SOUS L'HÔPITAL



1 436
LITS ET PLACES



64% DE SÉJOURS
EN AMBULATOIRE



158 000 COURTS
SÉJOURS (MÉDECINE,
CHIRURGIE,
OBSTÉTRIQUE)



SURFACE TOTALE
DE 220 000 M²



EMPRISE DE
10,1 HECTARES



DESSERVI PAR TROIS
NOUVELLES LIGNES
DE TRAMWAY



700 PLACES DE
VÉLO SUR LE SITE



7000 ÉTUDIANTS EN
SANTÉ PROXIMITÉ



DIVISION PAR 4
DES ÉMISSIONS
ANNUELLES
DE CARBONE



CONSOMMATION
ÉNERGÉTIQUE
DIMINUÉE DU TIERS



VUE VERS LE SUD DEPUIS LE CARREFOUR ENTRE LE BOULEVARD
LÉON BUREAU PROLONGÉ ET LE BOULEVARD BENONI GOULLIN



VUE SUR LA COUR DES URGENCES DEPUIS LE BOULEVARD BENONI GOULLIN



VUE SUR LE QUAI WILSON



VUE SUR L'ANGLE ENTRE LE BOULEVARD BENONI GOULLIN
ET LE COURS GUSTAVE ROCH



Restez connecté(e)
à votre santé

www.chu-nantes.fr

Suivez notre actualité
sur les réseaux sociaux



Soutenez 
nos projets

Le pouvoir d'agir
ensemble

<https://mecenat.chu-nantes.fr>

fonds de
dotation
CHU de Nantes