

CHU de Nantes

le livret d'accueil du patient

psychiatrie et santé mentale



Hôpital Saint-Jacques



Sommaire

L'hospitalisation en psychiatrie

p.6 → La sectorisation

p.8 → Les différentes structures de soins

p.8– Les structures avec hébergement

p.8– Les structures sans hébergement

p.10– Les unités intersectorielles

p.11 → Les différents modes d'hospitalisation

p.13– Hospitalisation libre

p.13– Hospitalisation sous contrainte

p.14– Parcours en soins psychiatriques sans consentement

Organisation de votre séjour

p.16 → Votre admission

p.17 → Frais d'hospitalisation

p.18 → Votre accueil dans le service

p.16– Vos effets personnels, Votre chambre

p.19 → Déroulement des soins

p.20 → L'équipe qui vous prend en charge

p.21 → Votre séjour

p.21– Visites, Téléphone, Sorties du service, Permissions

p.21– Médiations thérapeutiques

p.22– Repas, Courrier, Télévision, Radio, lecteur CD et baladeur MP3

p.23– Tabac, Boutique, cafétéria, presse, Culte

p.24 → Votre sortie

p.25 → Aide et accompagnement

Droits et information

p.26 → Personne de confiance, droit de vote

p.27 → Dossier médical, droit de consultation et de rectification des données informatiques

p.28 → Plaintes, réclamations et médiations

p.29 → Lutte contre les infections nosocomiales

p.30 → Démarche qualité, certification et accréditation

p.31 → Directives anticipées, recherche biomédicale, incendie

p.32 → Charte de la personne hospitalisée

Numéros utiles – Plan d'accès



Bienvenue au CHU de Nantes

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis à l'hôpital Saint-Jacques du CHU de Nantes, dans un service d'addictologie ou de psychiatrie. 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 par l'équipe soignante ou votre médecin.

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous proposons de remplir le questionnaire de sortie. Nous vous en remercions.

Nous vous souhaitons un très bon rétablissement.

Wilfrid Martineau
chef de pôle
hospitalo-universitaire

Elise Doucas
directrice déléguée

L'hospitalisation en psychiatrie

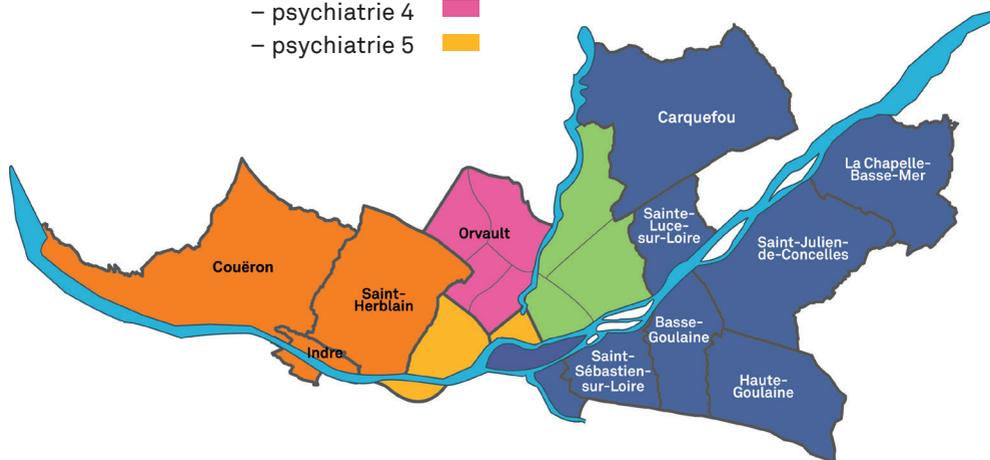
La sectorisation

La santé mentale s'organise autour de la notion de **sectorisation**. Chaque département est partagé en territoires géodémographiques, appelés « **secteurs de santé mentale** » et rattachés à des établissements publics hospitaliers.

Ce principe d'organisation permet d'assurer pour la population résidant dans une aire géographique donnée, un accueil, une écoute et des soins tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'hôpital.

Le site de l'hôpital Saint-Jacques regroupe cinq services de psychiatrie pour adulte correspondant à cinq secteurs géographiques :

- psychiatrie 1 ■
- psychiatrie 2 ■
- psychiatrie 3 ■
- psychiatrie 4 ■
- psychiatrie 5 ■





La prise en charge infanto-juvénile se fait au travers de quatre inter-secteurs, dont deux sont sous la responsabilité du CHU.

Le découpage en secteur ne remet pas en cause le principe fondamental du libre choix, pour les malades ou leur famille, de leur praticien et de leur établissement de soins, dans les limites des possibilités.

Des soins peuvent être proposés, dans certaines situations, indépendamment du principe de secteur.

Les différentes structures de soins

Chaque service de psychiatrie dispose d'unités d'hospitalisation temps plein, d'un hôpital de jour, d'un centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) et d'un centre médico-psychologique (CMP).

→ Les structures avec hébergement

Les unités d'hospitalisation à temps complet sont des lieux de soins nécessaires au traitement de la crise. Ce type d'hospitalisation est requis lorsque l'état de santé du patient nécessite des soins et/ou une surveillance 24 heures sur 24. Elle peut être continue ou discontinuée (les week-ends, les nuits).

→ Les structures sans hébergement

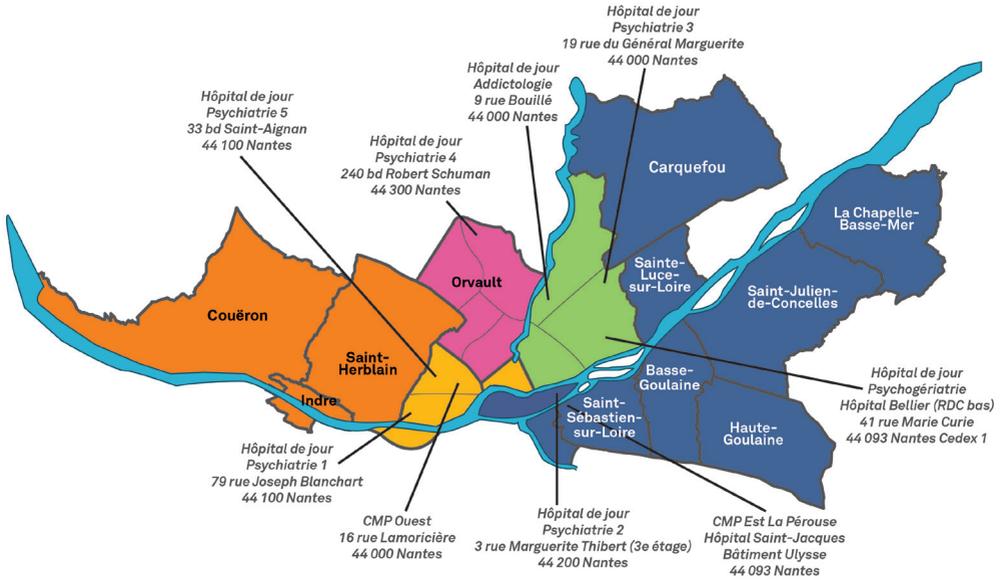
Les hôpitaux de jour (HDJ) peuvent constituer une alternative à l'hospitalisation à temps complet ou un soin complémentaire à celle-ci. Ils proposent des soins individualisés à la journée, en semaine, dans une structure implantée dans le secteur géographique.

Les centres d'accueil thérapeutiques à temps partiel (CATTP) proposent un soutien et des thérapies de groupe (sport, chant, modelage, sortie dans la ville...) qui visent à maintenir ou à favoriser l'autonomie. Les patients ne sont pas systématiquement pris en charge tous les jours de la semaine, mais peuvent venir une ou plusieurs journées suivant leurs nécessités. Lieu de dialogue et d'écoute, de réflexion, d'expression et de rencontre, le CATTP permet à chaque patient de prendre une part active dans sa démarche de soin.

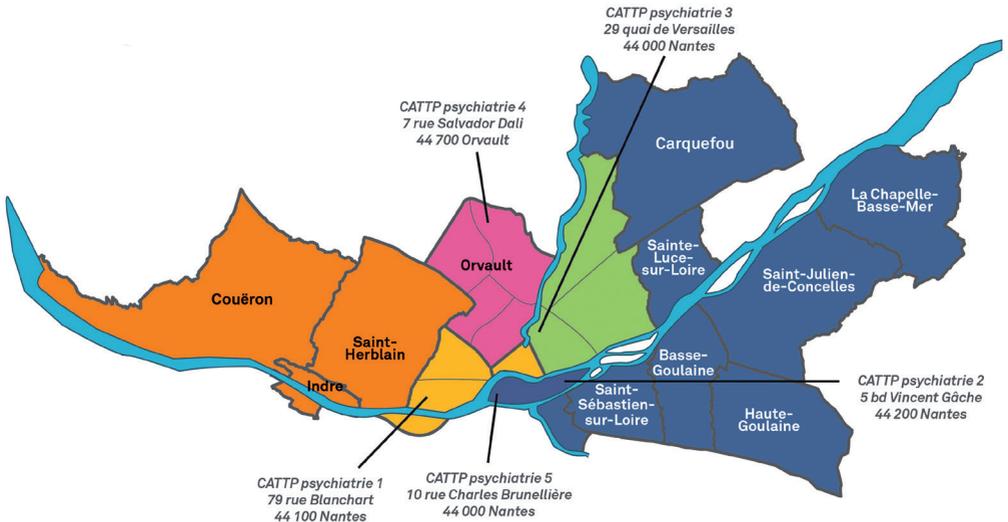
Les centres médico-psychologiques (CMP) sont des lieux d'accueil et de coordination proposant des temps d'écoute, des consultations pluri-professionnelles (psychiatres, psychologues, assistants sociaux...) et des soins ambulatoires. Ils travaillent avec de nombreux partenaires (réseau santé des villes de Nantes et de l'agglomération, médecins libéraux, associations - en particulier familiales, centres médico-sociaux et culturels...).

Structures extra-hospitalière du CHU de Nantes

Les hôpitaux de jour (HDJ) et les centres médico-psychologiques (CMP)



Les centres d'accueil thérapeutiques à temps partiel (CATTP)



→ Les unités intersectorielles

Les unités intersectorielles assurent le traitement de certaines pathologies (addictions, situation de crise...), ou prennent en charge des populations spécifiques (adultes jeunes, personnes âgées..).

L'unité d'hospitalisation mère-enfant (Home)

→ *L'unité est localisée à l'hôpital Saint-Jacques.*

Son rôle est d'aider, d'accompagner et de soutenir la maman afin de favoriser une relation harmonieuse avec son bébé.

L'unité d'hospitalisation de nuit (hôtel thérapeutique)

→ *L'unité est localisée à 4 bis avenue Robert Chasteland à Orvault.*

Cette structure d'hospitalisation de nuit et de réhabilitation psychosociale propose une étape intermédiaire entre l'hospitalisation à temps plein et une sortie définitive, ou une alternative à l'hospitalisation.

L'unité intersectorielle de psychogériatrie

→ *L'unité est localisée à l'hôpital Bellier.*

Elle accueille des patients de plus de 60 ans présentant des pathologies relevant à la fois du domaine psychiatrique (dépressions du sujet âgé sous toutes ses formes) et du domaine de la gériatrie (maladies d'Alzheimer ou apparentées). Elle propose des consultations médicales (et de liaison), des bilans et suivis psychologiques, orthophoniques, de psychomotricité, un travail social personnalisé, une possibilité d'évaluation ou d'entretiens infirmiers à domicile. Elle comprend également un hôpital de jour de 25 places.

Les appartements collectifs

→ *Les deux appartements, situés dans les quartiers de la Bottière et de Bellevue, peuvent accueillir jusqu'à quatre personnes, hommes et femmes.*

Cette structure vise à la réinsertion sociale des personnes qui y vivent, afin de les rapprocher d'une vie normale (gestion du quotidien à l'intérieur de l'appartement, ouverture sur la ville, soins à l'extérieur...).

Unité Ravel

→ *L'unité est localisée à l'hôpital Saint-Jacques.*

Elle accueille des patients ayant une psychose chronique associée à une dépendance institutionnelle et propose des soins spécifiques permettant d'élaborer un projet de vie hors de l'hôpital.

Equipad (entourage quotidien par une unité d'intervention de psychiatrie pluridisciplinaire à domicile)

→ *L'unité est localisée 10 rue Charles Brunellière 44 000 Nantes.*

C'est une structure de soins pour des patients en souffrance psychique aiguë qui intervient à domicile qui propose une alternative à l'hospitalisation dite «classique». Les soins se déroulent au domicile en dehors de la structure d'hospitalisation à temps complet. Ils peuvent aussi préparer une hospitalisation et permettre également de terminer ces soins à domiciles ou être une aide au diagnostic. La capacité d'accueil est de 6 places.

L'unité Espace

→ *L'unité est localisée à l'hôpital Saint-Jacques.*

Elle propose un accès aux soins à des adolescents et des jeunes adultes de 15 à 35 ans présentant des conduites de mise en danger de soi, en l'absence d'une pathologie psychiatrique avérée ou d'une dépendance fixée à l'alcool ou aux drogues illicites. Espace propose une prise en charge simultanée pour les adolescents et leur famille.

Les unités d'hospitalisations complètes d'addictologie

→ *Les unités sont localisées à l'hôpital Saint-Jacques*

Le service d'addictologie dispose de deux unités d'hospitalisation à temps complet : l'unité Lou-Andréas-Salomé pour les addictions alimentaires et comportementales et l'unité Guillaume-Apollinaire pour les addictions aux substances psycho-actives.

Le centre de soins ambulatoires en addictologie (CSAA) Espace Barbara

→ *Le CSAA est localisé 9 bis rue de Bouillé à Nantes*

Le CSAA prend en charge prioritairement les problématiques d'addictions comportementales : troubles des conduites alimentaires, addictions aux jeux de hasard et d'argent, aux jeux vidéo, addictions sexuelles, achats compulsifs, hyperactivité professionnelle ou sportive, dépendances affectives...

Il se structure sur une activité de consultations, de groupes thérapeutiques et d'hôpital de jour. Des thérapies familiales sont réalisées dans le cadre de l'unité transversale de thérapie familiale.

Le centre ambulatoire pluridisciplinaire de psychiatrie et d'addictologie (Cappa)

→ *Le centre est localisé à l'Hôtel-Dieu - 3^e étage nord
1 place Alexis-Ricordeau à Nantes*

Le centre ambulatoire pluridisciplinaire de psychiatrie et d'addictologie (Cappa) Jacques-Prévert est une unité de soins basée à l'hôtel-Dieu, en articulation avec les autres spécialités médicales. Ce centre est destiné aux patients dépendants aux produits psycho-actifs et à l'évaluation et au traitement des patients souffrant de troubles de l'humeur complexes (ECT et Rtms).

L'addictologie de liaison

L'équipe d'addictologie de liaison intervient sur les sites de l'hôpital Saint-Jacques, Hôtel-Dieu et hôpital Nord Laennec, du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30, auprès des patients hospitalisés présentant des consommations et/ou des comportements addictifs (usage à risque/ usage nocif/ dépendance).

La psychiatrie de liaison

L'équipe de psychiatrie de liaison peut intervenir sur les sites de l'Hôtel-Dieu et l'hôpital Nord Laennec, du lundi au vendredi, auprès des patients hospitalisés en services de soins généraux.

Le CReSERC

Le CReSERC prend en charge des adultes souffrant d'une pathologie psychiatrique chronique qui entrave leur fonctionnement ou leurs projets. Les patients sont adressés par leur psychiatre pour une demande de prise en charge en remédiation cognitive, en éducation thérapeutique, pour accompagner un projet.

Leur état clinique doit être stabilisé, et ils doivent avoir une ou des plaintes dans leur vie quotidienne : difficultés de mémoire, de concentration, de gestion de leur pathologie au quotidien.

Tél. 02 44 76 68 77

Les différents modes d'hospitalisation

La plupart des hospitalisations se déroulent librement mais certaines peuvent avoir lieu sans consentement.

→ Hospitalisation libre

Vous pouvez être hospitalisé en « hospitalisation libre » : vous êtes demandeur de soins ou bien vous acceptez l'hospitalisation qui vous est proposée par votre médecin.

→ Hospitalisation sous contrainte

Vous pouvez être hospitalisé en « hospitalisation sous contrainte » : votre état de santé nécessite une hospitalisation que vous n'avez pas choisie.

Il existe trois formes d'hospitalisation sous contrainte :

→ Soins psychiatriques à la demande d'un tiers

La demande de soin est formulée par une personne qui agit dans votre intérêt et est confirmée par un ou deux certificats médicaux. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du médecin psychiatre.

→ Soins psychiatriques en cas de « péril imminent ».

Le directeur d'établissement décide de votre admission en soins psychiatriques sans consentement au vu du péril imminent constaté par un certificat médical. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du médecin et du directeur d'établissement.

→ Soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État.

Vous êtes hospitalisé sur décision préfectorale sur l'avis d'un médecin. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du préfet, sur demande du médecin psychiatre.

→ **Parcours d'un patient en soins psychiatriques sans consentement**

Selon l'évolution de votre état de santé, le psychiatre peut prescrire, soit **une hospitalisation complète**, soit **une autre forme de prise en charge incluant des soins ambulatoires** (hospitalisation à temps partiel, hôpital de jour, centre d'accueil thérapeutique à temps partiel, hospitalisation à domicile...).

Votre maintien en hospitalisation complète est soumis à la décision du juge des libertés et de la détention avant le 12^e jour d'hospitalisation.

- Vous serez convoqué par le juge à une audience soit à l'hôpital Saint-Jacques ou soit à l'établissement de Daumezon, si votre état de santé le permet. Dans le cas contraire, vous serez représenté par un avocat.
- Cette audience a pour objectif de vérifier que votre hospitalisation est justifiée par votre état de santé,
- Lors de l'audience, vous serez assisté d'un avocat de votre choix ou, à défaut, commis d'office. Dans ce dernier cas, les frais d'avocats seront pris en charge par le ministère de la justice.
- À l'issue de l'audience, un jugement est rendu sous forme d'ordonnance. Elle vous sera notifiée par un écrit dans un délai de 24h.

Vous avez la possibilité de faire un recours contre une décision de soins psychiatriques sans consentement en saisissant par courrier, soit :

- Le directeur d'établissement : M. le directeur général du CHU de Nantes, 5 allée de l'Île Gloriette – 44 093 Nantes Cedex 1.
- La commission départementale des soins psychiatriques de Loire-Atlantique : M. le président de la commission départementale des soins psychiatriques – agence régionale de santé – délégation territoriale 44CS 56233 - 44 262 Nantes Cedex 2.
- Le procureur de la république : M. le procureur de la république – tribunal de grande instance – quai François Mitterrand – 44921 Nantes Cedex 9.
- Le juge des libertés et de la détention : M. le juge des libertés et de la détention – tribunal de grande instance – Quai François Mitterrand – 44921 Nantes Cedex 9.

Les personnes hospitalisées en psychiatrie disposent du droit de :

- 1– communiquer avec le préfet, le président du tribunal de grande instance, le procureur de la République, le maire de la ville de Nantes ;
- 2– saisir la commission départementale des soins psychiatriques (CDSP) ;
- 3– prendre conseil d'un médecin ou d'un avocat de son choix ;
- 4– porter à la connaissance du contrôleur général des lieux de privation de liberté des faits ou des situations susceptibles de relever de sa compétence ;
- 5– émettre ou recevoir des courriers (les enveloppes et les timbres ne sont pas fournis dans l'unité).
- 6– consulter le règlement intérieur de l'établissement et recevoir les explications qui s'y rapportent ;
- 7– exercer son droit de vote, par procuration ou lors de permission en fonction de son état de santé.
- 8– se livrer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

À l'exception des 5, 7 et 8, ces droits peuvent être exercés à leur demande par les parents ou les personnes susceptibles d'agir dans l'intérêt du malade.



Organisation de votre séjour

Votre 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 d'assurer au mieux votre prise en charge, vous devez apporter :

→ **Une pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de résident, carte de séjour...), la convocation du service de soins, le cas échéant. *Votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité) devra signer une autorisation de soins.*

→ **La carte vitale** (ou l'attestation papier correspondante) ou celle de l'ayant-droit.

→ **Votre carte adhérent à une mutuelle**, ou l'attestation de couverture de maladie universelle (CMU)*, ou celle de l'aide médicale de l'état (AME)

→ **La notification de prise en charge à 100%** si vous en êtes bénéficiaire.

** Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous n'avez pas de mutuelle ou de CMU complémentaire et que vous ne pouvez pas régler vos frais d'hospitalisation, vous pouvez rencontrer un assistant social de votre service qui vous accompagnera dans vos démarches.*



Bureau des admissions :

→ Bâtiment Louis-Philippe

Rez-de-chaussée

→ 8 h 30 – 17 h du lundi au vendredi

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

→ Si vous êtes hospitalisé en urgence :

ces formalités seront régularisées par vous-même ou par l'un de vos proches ou par l'équipe soignante afin de régulariser votre dossier.



Frais d'hospitalisation

Le tarif des frais de séjour, révisable annuellement, est affiché dans les unités de soins et au bureau des admissions.

Les frais d'hospitalisation se composent de :

→ Tarif journalier de prestation :

Celui-ci correspond à la spécialité du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

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.

→ Forfait journalier (fixé par arrêté ministériel) :

13,50 € par jour dans les services de psychiatrie (tarifs au 1^{er} juillet 2014).

Les assistants sociaux de secteur peuvent vous renseigner sur ces différents points.

Votre 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.

Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

→ Vos effets personnels

À votre arrivée dans l'unité, un **inventaire sera effectué par deux infirmiers**, en votre présence si votre état de santé le permet. Un double de cet inventaire vous sera remis. Il est recommandé de remettre l'argent et les objets de valeur à votre famille ou à la trésorerie de l'hôpital. Vous pourrez les retirer sur présentation de votre carte d'identité et du reçu du dépôt.

L'équipe soignante décline toute responsabilité quant au vol ou à la perte d'objets de valeur que vous auriez gardés et vous fera signer une note interne en ce sens.

→ Votre chambre

Vous serez hospitalisé en chambre particulière ou en chambre double selon votre état clinique et les possibilités du service.

Un placard personnel est disponible pour chaque occupant. Une clé vous sera fournie lorsque votre état de santé le permettra. Vous devez la restituer à la fin de votre séjour.

→ Votre identification

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.

Tout au long de votre séjour, les professionnels du CHU vérifieront de manière répétée votre identité pour la sécurisation de votre prise en charge.

Un bracelet d'identification avec votre nom, votre prénom et vos coordonnées d'hospitalisation, vous sera proposé en cas de consultation, ou de transfert dans les services de médecine, chirurgie...etc

Déroulement des soins



Différentes étapes vont jaloner votre séjour :

- une période d'observation : elle permet à l'équipe de mieux vous connaître, d'évaluer vos besoins, vos attentes, votre état de santé ;
- la mise en place d'un projet de soins, élaboré avec votre médecin dans le cadre d'entretiens.
- une période de préparation à la sortie.

Lors de votre hospitalisation, ces différentes étapes seront définies au cours d'entretiens pluridisciplinaires visant à contractualiser votre plan de soins :

- des entretiens médicaux,
- des entretiens infirmiers,
- des entretiens avec un(e) assistant(e) social(e),
- des entretiens avec un(e) psychologue

Une consultation du médecin généraliste hospitalier peut avoir lieu à la demande de votre médecin psychiatre.

→ **Lutte contre la douleur**

La lutte contre la douleur tant physique que psychique est une priorité du CHU de Nantes : n'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante.

L'équipe qui vous prend en charge

L'équipe médicale

Le service où vous êtes hospitalisé est placé sous la responsabilité d'un praticien hospitalier en psychiatrie. Il est assisté par une équipe médicale comprenant des psychiatres, des médecins généralistes hospitaliers en médecine polyvalente et des internes. Au sein de cette équipe, un médecin vous suit plus particulièrement.

L'équipe pluri professionnelle

Elle est composée

→ **d'un cadre supérieur de santé responsable de l'équipe infirmier(e)**. Il assure la gestion et l'organisation des soins infirmiers en collaboration avec le médecin chef de service et participe à la définition de la politique du service.

→ **d'un cadre de santé** responsable de votre accueil et de la coordination des soins, ainsi que de votre séjour. Il est garant de la qualité des soins qui vous sont apportés.

→ **d'infirmiers** assurant une présence permanente et dispensant les soins nécessaires à votre état de santé. Ils concrétisent la réalisation de votre projet de soins, tout en vous accompagnant lors d'ateliers thérapeutiques et dans la vie quotidienne.

→ **d'agents de service hospitalier qualifiés** assurant l'hygiène de votre environnement et le service hôtelier.

→ **d'autres personnes spécialisées** peuvent être amenées à participer à vos soins. Ce sont les aides-soignants, les psychologues, les assistants sociaux, les ergothérapeutes, les orthophonistes, les diététiciens, les kinésithérapeutes, une sage-femme...

Les services accueillent régulièrement des étudiants (en médecine, en soins infirmiers, paramédicaux...) qui peuvent être amenés à participer à votre prise en charge. Vous pouvez vous opposer à leur présence.

Votre séjour

→ Visites

Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, **les visites sont autorisées selon les horaires prévus dans chaque unité.**

En aucun cas les visites ne doivent fatiguer ou gêner les autres patients. Elles peuvent être interdites pour des raisons médicales. Les visiteurs sont invités à se présenter à l'équipe soignante dès leur arrivée.

Une salle pour les visites est à leur disposition. L'accès aux unités est interdit aux enfants de moins de 15 ans. Toutefois ces visites restent possibles dans des conditions aménagées.

→ Téléphone

Si votre plan de soin le permet, la réception des communications téléphoniques dans l'unité est possible selon les horaires prévus dans chaque unité. Un point phone est à votre disposition dans certaines unités ou dans certains halls d'accueil. L'utilisation du portable est à prioriser sur vos temps de sorties. Les communications téléphoniques dans les unités doivent se faire dans la discrétion, afin de ne pas perturber les personnes à proximité.

→ Sorties du service

Quand votre état de santé le permet, de courtes sorties **dans l'enceinte de l'établissement** peuvent vous être accordées par votre médecin.

→ Permissions

Des sorties en dehors de l'hôpital peuvent vous être accordées. Elles doivent être demandées **au minimum 24 h à l'avance**. Elles nécessitent un accord médical avant votre départ.

En cas de soins sur décision d'un représentant de l'état, la demande doit être effectuée **au minimum 72h à l'avance**. Elle ne peut être effective qu'à réception d'un arrêté préfectoral.

→ Médiations thérapeutiques

Des activités à visée thérapeutique pourront vous être proposées en fonction de votre état de santé et en conformité avec votre projet de soins.

→ Repas

Chaque jour, un choix de menu complet et varié vous est proposé. Les menus sont élaborés par les diététiciens de manière à respecter l'équilibre nutritionnel et s'adaptent au régime qui vous est éventuellement prescrit.

Vous pouvez, chaque jour, faire le choix de vos menus en fonction de vos goûts, vos habitudes alimentaires et vos croyances.

Les repas se déroulent dans la salle à manger, sauf raison médicale. Par mesure d'hygiène, il n'est pas autorisé de stocker des aliments périssables dans les chambres.

→ Courrier

Vous pouvez adresser 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
Hôpital Saint-Jacques
85 rue St Jacques
44093 Nantes Cedex 1

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

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

→ Télévision

Des postes de télévision à usage collectif sont à votre disposition. Leur utilisation est soumise aux règles de fonctionnement de chaque unité.

→ Radio, lecteur CD et baladeur MP3

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 et s'il est compatible avec votre état de santé.

→ **Tabac**

Depuis le 2 mai 2007, et en application de la loi sur l'interdiction de fumer ou de vapoter dans les lieux public, il est strictement interdit de fumer dans l'unité en dehors des espaces prévus à cet effet.

Si vous souhaitez une aide à l'arrêt ou à la diminution de consommation de tabac, une aide au sevrage tabagique pourra vous être proposée.

→ **Boutiques cafétéria-presse**

Une boutique cafétéria-presse est à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h à 18 h / Week-end et jours fériés de 14 h à 18 h.

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



→ **Culte**

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.

Culte catholique : Tél. 02 40 84 67 12

Culte musulman : Tél. 07 53 36 22 45

Culte israélite : Tél. 06 61 19 18 35

Culte protestant : Tél. 06 83 23 31 37

Votre sortie

Le jour de votre sortie sera fixé par le médecin lors d'un entretien qui précisera les modalités de votre suivi éventuel.

Au moment de votre sortie, vous pourrez remettre à l'équipe soignante le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis avec ce livret. L'analyse de vos réponses a pour but de nous permettre d'améliorer la qualité des soins et de nos services.

Vous pourrez vous rendre au bureau des admissions afin de demander un bulletin de situation et procéder à la régularisation de votre dossier administratif si besoin.

Vos effets personnels, en notre possession, vous seront redonnés lors de votre sortie (sauf les objets illicites).

Le médecin peut être amené à vous prescrire le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé et à votre niveau d'autonomie.

→ **sortie sans 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. Cependant si vous êtes hospitalisé sous contrainte, vos sorties s'organisent comme décrit précédemment page 13.



Aide et accompagnement

→ **Service social et éducatif**

Vous pouvez faire appel au **service social hospitalier** dès votre arrivée. À l'écoute des patients et des familles, les assistants sociaux peuvent vous rencontrer et pourront ainsi faciliter votre séjour et préparer votre sortie dans des conditions optimales.

→ **Interprète**

Un service d'interprétariat est assuré notamment avec le concours de l'association santé-migrants en Loire-Atlantique (Asamla). Veuillez vous adresser au cadre de santé de votre service ou au bureau des admissions

→ **La Pass**

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 consultation Jean-Guillon – bâtiment Le Tourville (tél. 02 40 08 42 16)
- Pass consultation – hôpital mère-enfant (tél. 02 40 08 31 92)
- Pass consultation soins dentaires – hôtel-Dieu (tél. 02 40 08 37 10)

→ **Personnes sourdes et malentendantes**

Une unité d'accueil et de soins en langue des signes est ouverte aux personnes sourdes et malentendantes

- Hôtel-Dieu, 5e étage aile Ouest. Tél. 02 40 08 49 82
- SMS : 06 34 55 81 01 – mail : accueil.sourds@chu-nantes.fr

→ **Associations d'usagers**

L'espace des usagers du CHU de Nantes regroupe des usagers et des représentants d'associations de malades. Ces bénévoles sont à votre écoute pour vous informer et vous mettre en relation avec les structures les plus à même de répondre à vos besoins.

- tél. 02 40 08 76 05 – Mail : asso.espacedesusagers@chu-nantes.fr

→ **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 un choix médical complexe peuvent faire appel à la consultation.

- 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

Droits et informations

La personne de confiance

Toute personne majeure hospitalisée dans un établissement de santé peut, si elle le souhaite, désigner une personne de confiance pour la période de son hospitalisation. Vous pouvez la désigner à tout moment lors de votre séjour.

La personne de confiance peut vous aider dans vos démarches et vous guider dans certaines décisions sans jamais se substituer à votre volonté. Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permettrait plus de vous exprimer, l'équipe médicale s'adressera, en priorité, à votre personne de confiance. La personne de confiance ne peut pas s'opposer aux choix des médecins, ni accéder à des informations que vous souhaitez garder confidentielles.

Il ne revient qu'à vous de désigner une personne de confiance parmi les membres de votre entourage (parent, ami, conjoint, médecin traitant...).

Vous êtes libre de revenir sur votre décision et changer de personne de confiance.

Vous ne pouvez choisir une personne de confiance si vous êtes mineur(e) ou si vous êtes déjà sous un dispositif de tutelle.

Droit de vote

Si vous êtes hospitalisé en période électorale, vous pouvez bénéficier d'une permission pour voter. Au cas où votre état de santé ne le permet pas, il vous est possible de voter par procuration en vous adressant au cadre de santé.

Dossier médical

À la suite de votre séjour, 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 :

→ En téléchargement sur le site internet du CHU de Nantes, rubrique « Être hospitalisé > Vos droits > «Comment obtenir mon dossier médical ?»

→ En vous adressant au directeur de l'établissement

M. Le Directeur du CHU de Nantes

5 allée de l'Île Gloriette – 44093 Nantes cedex 1

Une fois que la demande d'accès est complète, vous pourrez consulter votre dossier gratuitement sur place, ou une copie vous sera adressée à vos frais selon les délais fixés par la loi. 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, assureur, employeur...) ne peut être effectuée sans votre accord.

→ Vous pouvez demander à récupérer les **résultats des examens complémentaires (biologie, compte-rendu des examens d'imagerie...)** réalisés lors de votre séjour. Depuis 2011, au CHU, les radiographies sont réalisées sur support numérique. Des copies sur support numérique ou sur papier peuvent être remises aux consultants externes, si besoin.

Droit de consultation et de rectification des données informatiques

(Loi informatique et liberté)

Les données concernant les patients font l'objet d'un traitement informatisé. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale (DIM) de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

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

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 du directeur du CHU, de médiateurs ainsi que d'autres professionnels de l'établissement. (composition complète sur le site web du CHU).

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

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 plaintes et réclamations (plus d'infos p. ou www.chu-nantes.fr).

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.

Comment le CHU de Nantes me protège-t-il ?

La lutte contre les infections nosocomiales est une priorité du CHU de Nantes. Notre établissement dispose d'une unité de gestion du risque infectieux, composée de professionnels de santé spécialisés (médecins, pharmaciens, infirmiers), chargée de mettre en œuvre la politique de lutte contre les infections nosocomiales.

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

Pour l'année 2013, le CHU de Nantes maintient son score agrégé en classe A de performance malgré une diminution du score global (99/100 en 2010 à 87/100), liée à l'introduction de nouveaux critères d'évaluation.

légende +		indicateurs						
				Date des données	cotation	couleur	valeur de l'indicateur	évolution depuis la dernière évaluation
ICSHA.2 Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Hygiène des mains			2014	A		123,4/100	
ICALIN.2 Indicateur composite d'activité de lutte contre les infections nosocomiales	Organisation, moyens, actions de lutte contre les infections nosocomiales			2014	A		90/100	
ICA-LISO Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire	Prévention des infections de site opératoire			2014	A		90/100	
ICA-BMR Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes	Maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes			2013	A		100/100	
ICATB.2 Indicateur composite de bon usage des antibiotiques	Bon usage des antibiotiques			2013	B		76/100	

Source : <http://www.scopesante.fr/fiches-detaillees/440000271/>

Démarche qualité

Le CHU de Nantes est engagé depuis plus de 15 ans dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche se traduit par des mesures concrètes visant à améliorer les pratiques professionnelles et s'assurer de la satisfaction des patients. Une cellule qualité pluri-professionnelle a pour mission de mettre en œuvre ces mesures au travers d'un programme annuel d'amélioration de la qualité.

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

> Santé mentale – dossier patient

<i> mots clés</i>	<i> indicateur</i>	<i> résultat de l'établissement 2014</i>	<i> évolution 2011-2014</i>	<i> classe de performance 2014</i>
Qualité du dossier patient	Tenue du dossier patient	85%	↗	A
Courrier de fin d'hospitalisation	Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	45%	NA	C
Suivi du poids	Dépisatage des troubles nutritionnels	74%	NA	B

Certification

Une procédure de certification par la Haute Autorité en Santé est obligatoire pour tout établissement de santé tous les 4 ans. Le CHU de Nantes poursuit actuellement sa quatrième démarche de certification. 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/

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée «directives anticipées» afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment là, en capacité d'exprimer sa volonté.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante pour plus d'informations.

La recherche biomédicale

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.

La réglementation vous assure une protection et définit les conditions de cette recherche. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord préalable. Vous êtes libre de refuser ou d'interrompre votre participation à cette recherche à tout moment sans avoir besoin de vous justifier.



Incendie

Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

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.

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.



Numéros utiles

Psychiatrie 1

Tél. 02 40 84 63 96

Unité Gwarez : 02 44 76 67 75

Unité Sevel : 02 44 76 67 98

Hôpital de jour Les Salorges : 02 40 73 86 33

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) Joseph-Blanchard : 02 40 73 86 33

Centre médico-psychologique (CMP) Ouest Beaumanoir : 02 51 84 38 75

Psychiatrie 2

Tél. 02 40 84 62 87

Unité Gaudi : 02 40 84 62 68

Unité Maupassant : 02 40 84 62 88

Hôpital de jour UPSYA Bateson : 02 40 84 62 88

Hôpital de jour L'Embarcadère : 02 51 72 00 90

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) Intervalles : 02 51 82 25 07

Centre médico-psychologique (CMP) Est La Pérouse : 02 40 73 18 00

Psychiatrie 3

Tél. 02 40 84 63 15

Unité Chaissac : 02 40 84 63 30

Unité Claudel : 02 40 84 63 27

Hôpital de jour Rodin : 02 40 84 63 27

Hôpital de jour Marguerite : 02 40 37 56 55

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) Quai de Versailles : 02 40 75 40 98

Centre médico-psychologique (CMP) Est La Pérouse : 02 40 73 18 00

Psychiatrie 4

Tél. 02 44 76 69 42 / 02 44 76 69 43

Unité Matisse : 02 44 76 69 54

Unité Breton : 02 44 76 69 57

Hôpital de jour Joan Miro : 02 44 76 69 57

Hôpital de jour Le pont du Cens : 02 40 76 16 58

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) Bout des pavés : 02 40 76 46 28

Unité Ravel : 02 44 76 69 62

Hôtel thérapeutique Le Phénicien : 02 40 08 97 80

Centre médico-psychologique (CMP) Ouest Beaumanoir : 02 51 84 38 75

Psychiatrie 5

Tél. 02 40 84 63 00

Unité Dali : 02 40 84 63 09

Unité Tati : 02 40 84 63 03

Unité Espace : 02 40 84 62 98

Hôpital de jour Rehab : 02 40 84 63 03

Hôpital de jour An Treiz : 02 40 73 33 60

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) Philéas Fogg : 02 28 02 28 99

Equipad* : 02 28 02 05 02

Centre médico-psychologique (CMP) Ouest Beaumanoir : 02 51 84 38 75

**(entourage quotidien par une unité d'intervention de psychiatrie pluridisciplinaire à domicile)*

Pédopsychiatrie 1 et 2

Service médico-psychologique infanto-juvénile (SMPIJ) Haute Roche : 02 40 74 94 94

Unité soins-pédagogie : 02 40 74 94 94

Antenne Ancenis : 02 40 74 94 94

CMP Pilgrim : 02 40 89 56 45

Centre psychothérapique pour jeunes enfants (CPJE) Douet Garnier : 02 40 76 21 05

Centre psychothérapique pour adolescent Samothrace : 02 40 59 60 60

CATTP Savenay : 02 40 56 84 90

Centre Nantais de la parentalité – Unité Home : 02 40 84 60 58,

Centre Nantais de la parentalité – Les âges premiers : 02 28 08 84 90

Addictologie et psychiatrie de liaison

Tél. 02 40 84 61 16

Unité Apollinaire : 02 40 84 61 19

Unité Lou Andréas Salomé : 02 40 84 63 99

Espace Barbara : 02 40 20 66 40

CAPPA JAcques Prévert : 02 40 08 47 95

Accueil Rabelais : 02 40 84 61 16

Standard du CHU : 02 40 08 33 33

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 de tabacologie : 02 40 16 52 37

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

À Nantes et dans son agglomération

Agence Régionale de Santé : 02 49 10 40 00

Caisse d'allocations familiales : 08 20 25 44 10

Caisse primaire d'assurance maladie : 36 46

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

Urgences médico-psychologiques : 02 40 08 38 71

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 du CHU
www.chu-nantes.fr

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

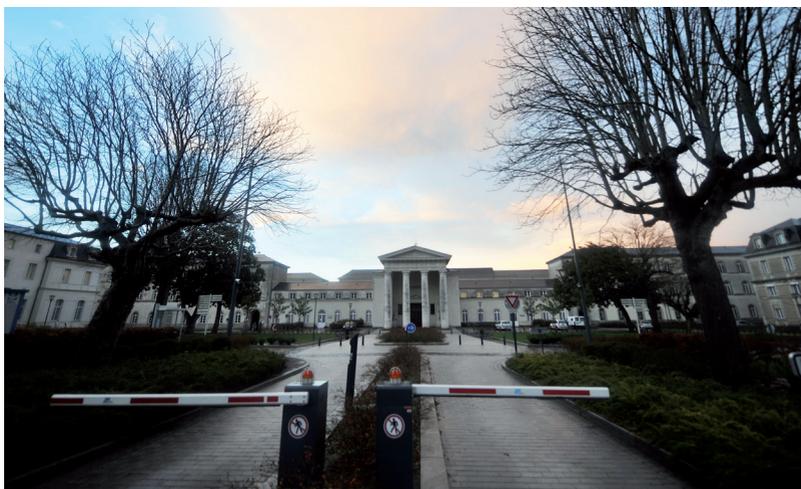
L'hôpital Saint-Jacques : comment y accéder ?

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, d'addictologie, de psychiatrie et de gériatrie.

85 rue Saint-Jacques

44093 Nantes Cedex 1

Tél. 02 40 08 33 33 (standard)



→ **Par les transports en commun de l'agglomération nantaise :**

Tramway- ligne 2 ou 3 arrêt Pirmil

Busway - ligne 4 arrêt Greneraie

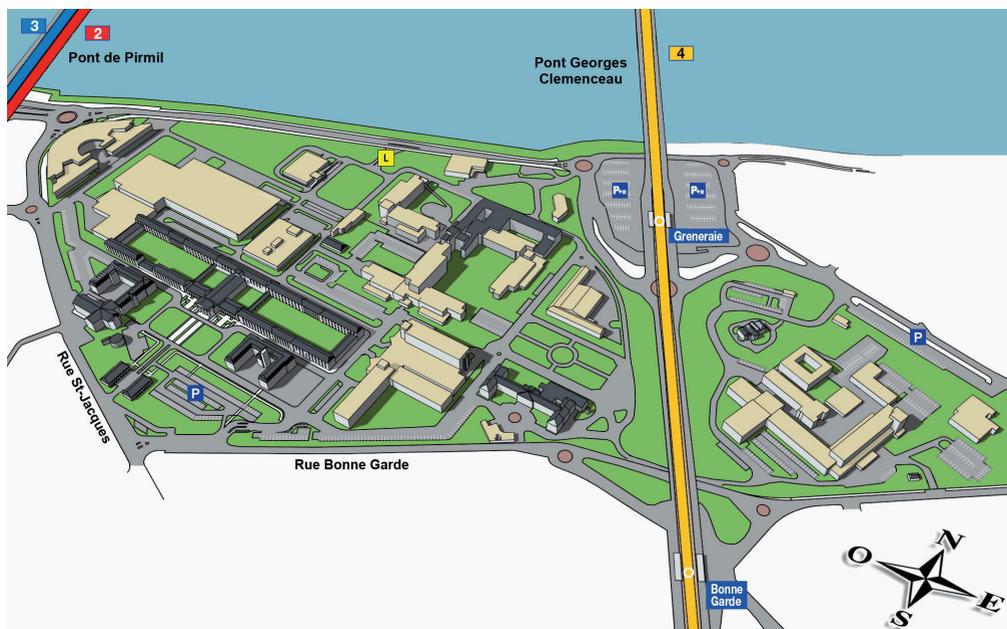
Bus - lignes 27, 28, 29, 36, 39, 98, C4 (station Châtelets)

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser au service Allo Tan 02.40.444.444 ou vous rendre sur le site tan.fr

→ **En voiture :** périphérique sud, porte de Vertou n°47 ou porte de Basse-Goulaine n°45

Vous utilisez un GPS :

latitude : 47.1965486 / longitude : -1.539049





CHU de Nantes
www.chu-nantes.fr

Centre hospitalier universitaire
5 allée de l'Île Gloriette – 44093 Nantes Cedex 1