

CHU de Nantes

le livret d'accueil du stagiaire



Édition juillet 2018

Hôtel-Dieu – Hôpital Nord Laennec – Hôpital femme-enfant-adolescent –
Hôpital Saint-Jacques – Maison Beauséjour – La Seilleraye – Hôpital Bellier

Sommaire

Repères sur le CHU de Nantes

p.5 → *Missions*

p.6 → *Organisation*

p.9 → *Présentation des établissements*

Stratégie de l'établissement

p.15 → *Le projet d'établissement*

p.17 → *Le projet de soin*

S'informer sur la prise en charge du patient

p.19 → *Les droits des patients*

p.22 → *Le dossier patient*

p.24 → *Charte de la personne hospitalisée*

p.26 → *Charte de l'enfant hospitalisé*

p.27 → *Charte de la personne âgée dépendante*

Droits, devoirs et information du stagiaire

p.29 → *Charte d'accueil et d'encadrement*

p.31 → *Secret professionnel et courtoisie*

p.33 → *Tenues vestimentaires, repas, carte professionnelle*

p.34 → *Règlement intérieur*

p.35 → *S'informer sur la vie de l'hôpital*

p.40 → *contacts utiles*

Bienvenue au CHU de Nantes

Madame, Monsieur,

Vous êtes accueilli au centre hospitalier universitaire de Nantes pour effectuer un stage de formation professionnelle, nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Les équipes médicales, soignantes, de rééducation et médico-techniques, techniques et administratives du CHU s'attacheront à vous fournir l'encadrement le plus adapté à votre niveau et à votre type de formation. Tous les moyens dont nous disposons seront mis en œuvre afin que votre formation soit la plus complète et la plus pertinente possible.

Les professionnels du CHU sont à votre écoute pour que votre stage se déroule dans les meilleures conditions et pour vous offrir un accompagnement de qualité.

Ce livret d'accueil vous est destiné : vous y trouverez des informations pratiques relatives à votre stage en complément du document « ressources des services » ainsi que de la fiche d'identité de terrain de stage, relatifs à l'unité fonctionnelle dans laquelle vous êtes affecté et au type de formation qui vous concerne. Ces documents, régulièrement actualisés, sont accessibles via intranet > espace agent. Nous souhaitons qu'ils facilitent votre stage et apportent des réponses à vos interrogations. Si vous le jugez nécessaire, des informations complémentaires pourront vous être données.

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des étudiants, nous vous remercions de bien vouloir répondre aux différents moyens d'évaluation de la satisfaction des stagiaires.

Nous vous souhaitons une totale réussite dans le cadre de votre formation professionnelle.

Jean-Claude Vallée
directeur des soins,
coordonnateur général

Luc-Olivier Machon
directeur du pôle
ressources humaines

Pr Antoine Magnan
président de la commission
médicale d'établissement



Repères sur le CHU de Nantes

p.5 → Missions

p.6 → Organisation

p.9 → Présentation des établissements

Missions

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

Les soins

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

La recherche



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

L'enseignement

Les médecins du CHU de Nantes sont amenés à former les futurs médecins, pharmaciens et dentistes. Le département des instituts de formation du CHU comprend 11 instituts et écoles qui préparent à des diplômes dans les domaines de la santé et du travail social. Chaque année ce sont environ 1 200 étudiants qui se forment sur les instituts de formation du CHU de Nantes.

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

Organisation

Comment et par qui le CHU est-il géré ?

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

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

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

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



Quelques chiffres

→ Le CHU de Nantes c'est :

3 018 lits (2 511 lits et 507 places)
répartis sur l'ensemble des établissements

958 330 venues et actes externes
(toutes activités confondues)

3 856 naissances

40 766 séances opératoires (blocs
opératoires)

15 278 forfaits techniques IRM

39 907 forfaits techniques scanners

119 920 passages aux urgences
dont 35 562 pédiatriques

487 468 appels du centre 15

(données chiffrées 2016)

Ressources humaines

1 196 médecins

704 internes en médecine

1 067 étudiants en médecine

6 613 personnels paramédicaux,
sociaux et éducatifs

1 528 personnels techniques

968 personnels administratifs
(dont 455 secrétaires médicales)

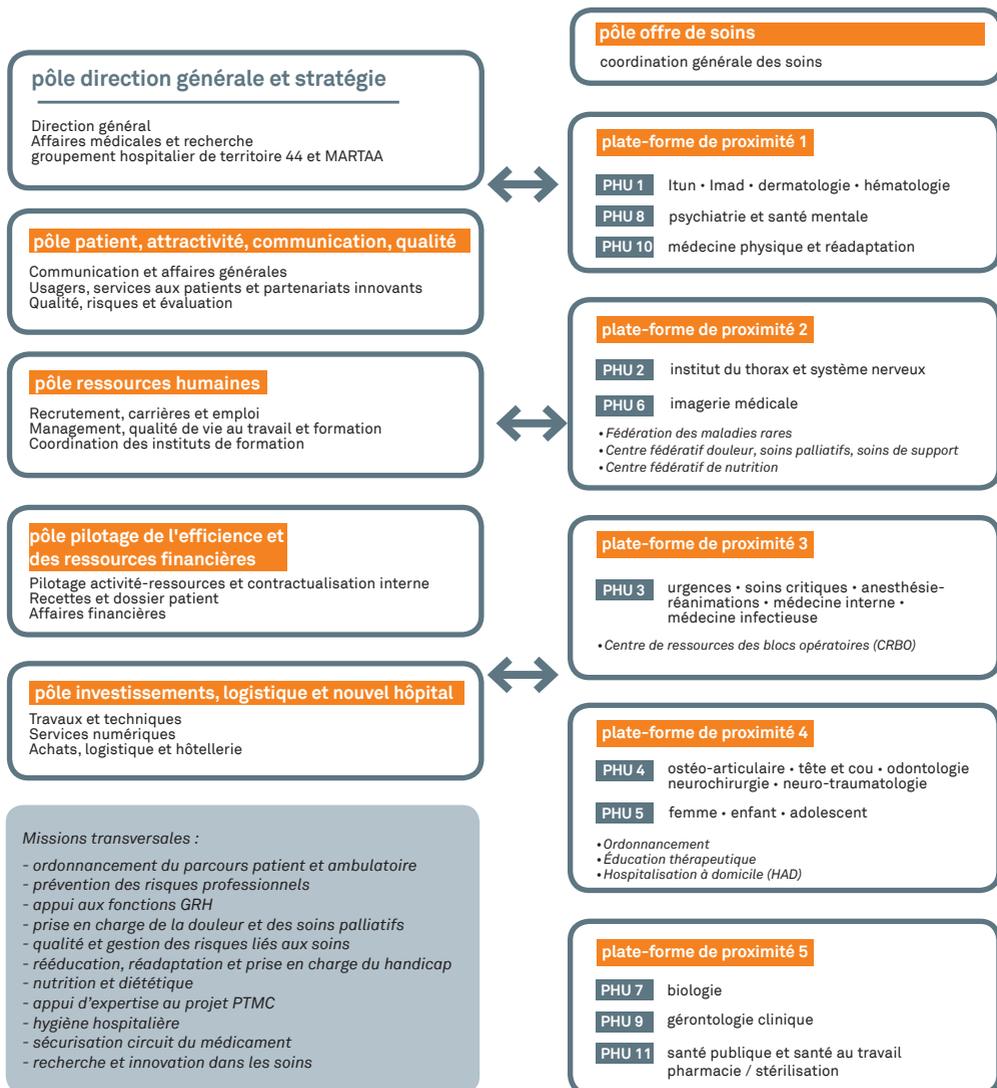
503 personnels médico-techniques

Logistique

10 000 repas servis / jour

8 tonnes de déchets traitées

Organigramme de direction (au 01/01/2018)



Maison pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer (Maïa)

Prior / CH Clisson

Présentation des établissements

Le CHU de Nantes est composé de neuf sites

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



Hôtel-Dieu

Situé au centre de la ville, l'hôtel-Dieu regroupe 779 lits et places de court séjour, médicaux et chirurgicaux, le centre 15, le service des urgences et le Samu.

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

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

Tramway lignes **1** **2** **3**
(arrêt Hôtel-Dieu et Commerce)
Bus lignes **42** **52** **56**

Hôpital femme- enfant-adolescent

Situé dans le même secteur géographique que l'hôtel-Dieu, l'hôpital mère-enfant compte 331 lits et regroupe les services de gynécologie-obstétrique et ceux destinés aux soins de l'enfant.

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

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

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

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



Le Tourville

Situé à proximité de l'hôtel-Dieu, entre le quai de Tourville et la rue Bias, le bâtiment le Tourville regroupe des services spécialisés dans l'hygiène et la prévention en santé publique : la permanence d'accès aux soins de santé (Pass), le centre de dépistage anonyme et gratuit (CDAG), le centre d'information de dépistage et de diagnostic des infections sexuellement transmissibles (Ciddist), le centre de vaccinations polyvalentes, le centre anti-tuberculeux et le centre de consultation de pathologie professionnelle.

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

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



Hôpital Saint-Jacques

Implanté au sud de la ville de Nantes, l'hôpital Saint-Jacques est un ensemble hospitalier de 780 lits qui regroupe les services de rééducation fonctionnelle, de psychiatrie et de gériatrie.

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

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

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

Hôpital Nord Laennec

Situé au nord de la ville, sur la commune de Saint-Herblain, l'hôpital Nord Laennec compte 497 lits de court séjour médicaux et chirurgicaux.

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

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

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



Maison Pirmil

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

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

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

Bus lignes **36** **39** **42** **43**



Hôpital Bellier

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

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

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



Maison Beauséjour

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

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

Accès : porte de Sautron n°35
Tramway ligne **3** (arrêt Beauséjour)

Bus lignes **36** **39** **42**



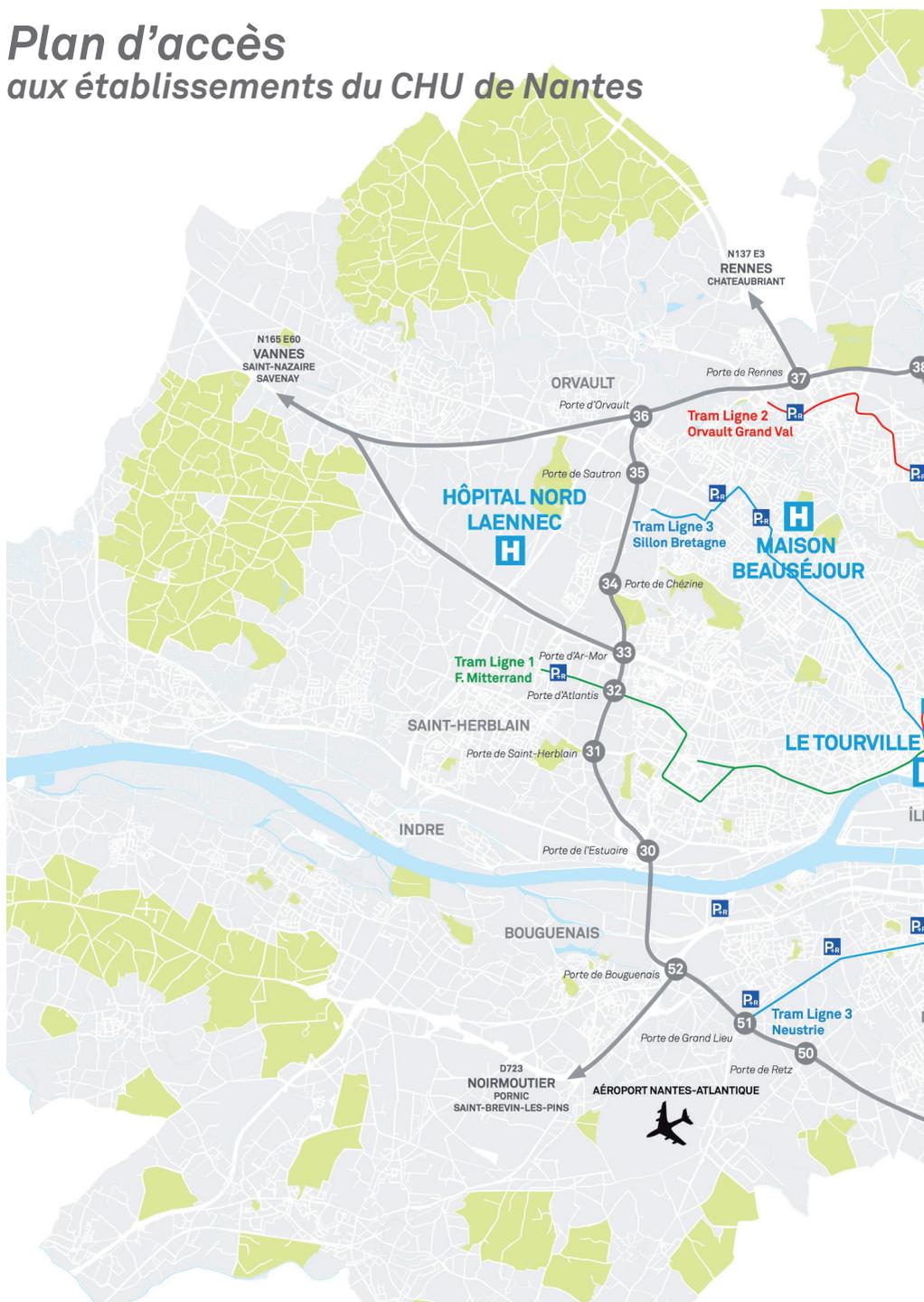
La Seilleraye

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

44093 Nantes Cedex 1
Tél. 02 40 18 90 02

Accès : route nationale 23
direction Angers

Plan d'accès aux établissements du CHU de Nantes





Pour plus de renseignements sur le réseau Tan
 (parkings-relais, horaires...)
 → Allo Tan
 ou 08 10 44 44 44
 ou www.tan.fr

Pour utiliser les services des personnes à mobilité réduite de la Tan
 → réservation
 ou 02 51 81 78 78.

Stratégie de l'établissement

p.15 → Le projet d'établissement

p.17 → Le projet de soins



Le projet d'établissement

Dans le cadre d'une construction dynamique et collective de plusieurs mois, le CHU de Nantes, au travers de ce nouveau projet d'établissement 2018-2022, se veut résolument un hôpital plus humain, plus accueillant, « universellement hospitalier ».

Les sept défis et 30 engagements présentés permettent ainsi de placer le patient au cœur de la stratégie de l'établissement, tout en veillant également au « bien-être » des professionnels, au développement de leurs compétences et de leurs talents. Cette stratégie a l'ambition de renforcer encore davantage la qualité et la sécurité des prises en charge offertes aux patients, la pertinence de la formation proposée aux étudiants en santé et la dynamique de la recherche et de l'innovation.

Elle est, par ailleurs, détaillée et déclinée dans six grands volets thématiques :

- le projet médical,
- le projet de soin,
- le projet patient-attractivité-communication-qualité,
- le projet management et social,
- le projet logistique, technique et numérique,
- le projet efficience et gestion.

Défi 1 > Porter les valeurs et la « marque » CHU de Nantes

Lors du baromètre social réalisé en 2017, les hospitaliers Nantais ont exprimé leur profond attachement à l'hôpital public et leur fierté de travailler au CHU de Nantes. Ainsi, parler de la marque « CHU de Nantes », c'est reconnaître et valoriser ce qui constitue la spécificité du centre hospitalier universitaire de Nantes, dans ses missions et sur son territoire.

Défi 2 > Conforter l'attractivité

L'attractivité est au cœur du projet d'établissement 2018-2022. Cette ambition repose sur une conviction forte : la capacité de l'établissement à associer « qualité de l'accueil et des soins » pour les patients et « compétences et épanouissement » pour les professionnels. Étroitement liées, ces deux dimensions s'inscrivent dans un cercle vertueux permettant de garantir une fidélisation des compétences humaines essentielles, une prise en charge optimale des patients et ainsi un renforcement de l'attractivité de l'établissement.

Défi 3 > Favoriser l'ouverture

Depuis plusieurs années, le CHU de Nantes s'inscrit dans une dynamique d'ouverture sur son territoire que ce soit envers ses usagers, les établissements partenaires, les professionnels de santé libéraux, d'autres partenaires locaux ou plus globalement le grand public. À cet effet, le CHU de Nantes s'efforce de porter une stratégie territoriale et régionale de développement de ses activités de soins reposant sur des complémentarités et des partenariats avec les hôpitaux publics au sein du GHT 44 et avec les établissements de santé de l'agglomération, de la Région et de l'interrégion. Il s'attache également à développer des partenariats avec les acteurs institutionnels comme les collectivités locales.

Défi 4 > Garantir la qualité et la sécurité de la prise en charge

Le projet d'établissement 2018-2022 entend continuer à promouvoir une vision renouvelée de la prise en charge des patients autour d'un parcours de soins coordonné avec d'autres professionnels : médecins traitants, hospitalisation à domicile, établissements de soins de suite et de réadaptation, établissements pour personnes âgées, etc. Il s'inscrit également dans la médecine dite « 4P » (prédictive, préventive, personnalisée, participative) qui préfigure des avancées majeures dans la prise en charge future des patients.

Défi 5 > Fidéliser et accompagner les professionnels

Le CHU de Nantes bénéficie d'une bonne attractivité pour les professionnels de santé. Il s'agit donc de conforter cet atout en s'ouvrant sur d'autres potentiels tout en veillant à l'intégration de chacun dans la structure et à sa fidélisation. L'ensemble de ces aspects est développé dans les volets projet management et social, projet médical et projet de soin.

Défi 6 > Moderniser et innover

La construction du nouvel hôpital sur l'île de Nantes représente une opportunité unique de bâtir un lieu de soin, d'enseignement et de recherche à la hauteur des ambitions de la médecine de demain. Parallèlement, le CHU de Nantes prévoit de continuer à investir afin de poursuivre la modernisation de ses différents sites et accroître sa capacité d'innovation.

Défi 7 > Promouvoir l'efficacité

La recherche de l'efficacité est au cœur du projet stratégique du CHU de Nantes. L'équilibre est à établir entre plusieurs objectifs : la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients, la sécurité des soins, les bonnes conditions de travail des professionnels et la performance, tout en veillant à respecter les coûts. La notion d'efficacité renvoie à plusieurs idées fortes présentes dans le projet d'établissement 2018-2022 du CHU de Nantes.

■ *Le projet de soins*

Le projet de soin du CHU de Nantes structure les pratiques de l'ensemble des professionnels du soin. Il s'appuie sur la réalité des pratiques des professionnels soignants, médicaux et paramédicaux, qui œuvrent dans la complémentarité et la pluri professionnalité pour coordonner leurs actions. Prenant en compte les liens nécessaires avec l'amont et l'aval des différentes réponses thérapeutiques, il intègre la dimension sociale de la prise en charge.

Ouvert sur l'avenir, il intègre les nouveaux enjeux que représentent la préparation de l'emménagement dans le nouvel hôpital sur l'île de Nantes et l'intégration de l'évolution numérique dans les pratiques.

Il veut faire de l'éthique dans les pratiques une marque pour les professionnels du CHU. Ainsi, cette thématique est abordée d'emblée avec les professionnels souhaitant intégrer l'établissement ainsi qu'avec les stagiaires en formation et la promotion de la bientraitance est effective en favorisant l'analyse des pratiques.

Une attention particulière est portée sur le parcours interne du patient et sur ses interfaces, en favorisant, par l'analyse de processus, le décloisonnement entre métiers qui est souvent occasion de rupture dans le parcours, de redondance ou de perte de temps et de non performance.

L'accès aux terrains de stage et plus particulièrement ceux qui ont une forte plus-value en expertise ou discipline de recours est un enjeu auquel le CHU souhaite répondre. Le virage ambulatoire, la modification de l'offre de soin amènent à adapter les modalités de stage aux nouvelles pratiques professionnelles et aux nouvelles attentes des étudiants pour maintenir une offre de stage diversifiée en adéquation avec l'offre de formation.

Les objectifs du projet de soin 2018-2022

- 1/Inscrire les pratiques soignantes dans une éthique professionnelle*
- 2/Optimiser et sécuriser les parcours de soin*
- 3/Assurer la formation aux professions de santé et accompagner l'évolution des compétences des professionnels*
- 4/Développer la recherche paramédicale et l'innovation dans les soins*
- 5/Participer au déploiement du DPII en favorisant le raisonnement clinique paramédical*
- 6/Articuler qualité et sécurité de la prise en charge et qualité de vie au travail*



S'informer sur la prise en charge du patient

p.19 → Les droits des patients

p.22 → Le dossier patient

p.24 → Charte de la personne hospitalisée

p.26 → Charte de l'enfant hospitalisé

p.27 → Charte de la personne âgée dépendante

Les droits des patients

Le patient est la raison d'être de l'établissement et il doit être au centre des préoccupations de chacun. Tout patient doit être accueilli sans discrimination de quelque nature que ce soit. Ses droits sont précisés dans plusieurs chartes dont vous trouverez l'intégralité des textes sur intranet ou internet.

Il s'agit notamment de :

- la charte de la personne hospitalisée (p.24)
- la charte de l'enfant hospitalité (p.26)
- la charte de l'usager en santé mentale
- la charte de la personne âgée dépendante (p.27)
- autres : la charte du bénévolat, la charte d'animation gériatrique...

> **Loi du 4 mars 2002**

La relation entre un patient et son médecin, et plus largement entre les usagers du système de santé, a lentement évolué, notamment depuis la reconnaissance par la jurisprudence judiciaire et administrative de la notion de droits des malades.

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, de par les principes qu'elle énonce, réunit les efforts engagés dans la reconnaissance et la protection de la dignité de la personne. Elle donne au patient les moyens de participer à la décision médicale en consacrant une série de droits individuels spécifiques au domaine de la santé, sans oublier d'autres aspects fondamentaux de la dignité humaine qui sont la protection du malade contre toute discrimination, la protection de la vie privée, le droit au secret médical.

> Les principaux droits des patients

Le droit à l'information

La loi affirme le principe selon lequel « *toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé* ». Toute personne peut bénéficier de ce droit à l'information, la loi allant jusqu'à reconnaître ce même droit aux mineurs et majeurs sous tutelle, l'information devra alors être délivrée de façon adaptée.

Tous les professionnels de santé sont tenus à cette obligation d'information du patient, dans le respect de leurs compétences et des règles professionnelles.

Le droit d'accès au dossier médical

L'accès direct au dossier médical par le patient est la forme ultime de l'accès à l'information. La loi le consacre et désormais, « *toute personne peut demander à accéder à son dossier médical sans qu'aucun intermédiaire n'intervienne* ». Cette consultation se réalise selon des modalités définies par l'établissement. Celles-ci sont particulières pour le patient hospitalisé sous contrainte.

Le droit de consentir

Le droit au consentement « *libre et éclairé* » est affirmé par de nombreux textes tels que la convention européenne des droits de l'homme, le code civil ou encore le code de déontologie médicale.

La loi du 4 mars 2002 renforce la notion de consentement en faisant du malade un acteur de la décision. Il prend, avec le professionnel de santé, les « *décisions concernant sa santé* ».

Ainsi, « *aucun acte ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne* ».

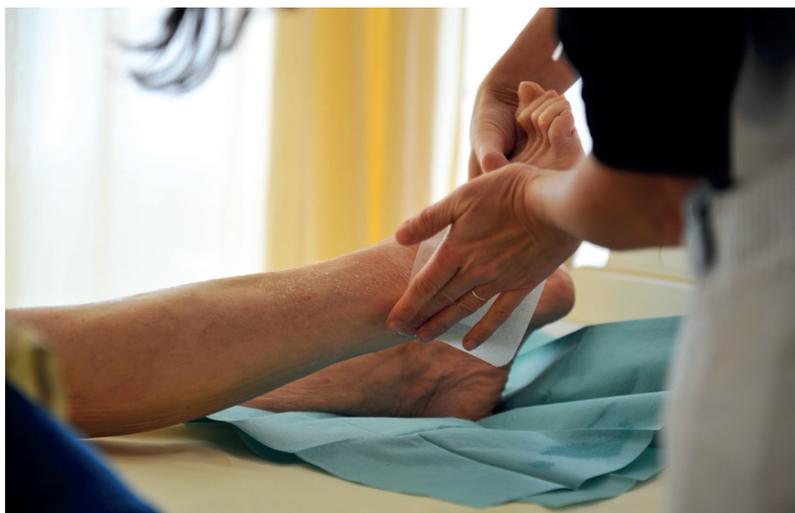
Le droit de désigner une personne de confiance

L'une des évolutions instaurées par cette loi est la possibilité offerte au patient de désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. « *Sa mission consiste à assister le patient dans toutes les démarches relatives à la prise en charge de sa santé* ».

Cette loi renforce aussi la place des associations d'usagers. Il s'agit pour elles de « défendre » les droits des malades, de participer à l'information des usagers sur les pathologies, ou assurer la formation des personnes appelées à représenter les usagers.

Elle crée la commission des relations avec les usagers et de la qualité de prise en charge, centrée sur la promotion des droits des usagers.

Enfin, les commissions régionales de conciliation et d'indemnisation ont pour rôle de régler à l'amiable les litiges en cas d'accident médical, d'infections contractées à l'hôpital ou d'affections dues à des interactions médicamenteuses



Le dossier patient

L'informatisation du dossier patient est déployée progressivement au niveau des services (projet Qualipso) avec comme première étape, l'informatisation des prescriptions médicales et la traçabilité de l'administration médicamenteuse.

Quel que soit le dossier utilisé, il est impératif que l'accès au dossier du patient se fasse par l'intermédiaire du professionnel du service.

Suivant la catégorie professionnelle à laquelle vous appartenez, vous pourrez accéder à tout ou partie du dossier selon des règles définies par l'établissement. Ces règles de gestion du dossier patient sur support papier ou électronique sont détaillées dans un document intitulé charte de gestion du dossier patient du 11 octobre 2011, accessible sur intranet dans la rubrique « pratiques professionnelles - accueil et principes de prise en charge des patients ».

Les transmissions ciblées ont été mises en place sur tous les sites, incluant la rédaction des macrocibles et le respect des transmissions selon le modèle CDAR (cibles-données-actions-résultats). Cette approche atteste de la compréhension du raisonnement clinique en tant que démarche mentale logique.

La qualité du dossier patient, véritable reflet de sa prise en charge par tous les professionnels concernés aux différentes étapes du parcours de soins, est évaluée notamment par l'intermédiaire du recueil annuel obligatoire mis en place par la Haute autorité de Santé dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé.

Ainsi, depuis 2008, les établissements doivent chaque année transmettre à la HAS un ensemble de données issues de dossiers patients tirés au sort, qui lui permettront de calculer les indicateurs (Ipaqss) et de suivre leur évolution dans le temps.

Dossier patient et confidentialité

Les accès au dossier d'un patient sont systématiquement tracés: ils apparaissent en clair au médecin responsable du séjour.

Pour accéder au dossier d'un patient, le professionnel doit s'identifier et préciser à quel titre il intervient sur le dossier.

Le service d'information médicale est mandaté pour contrôler :

- les accès d'un professionnel donné ;
- les accès à un dossier donné.

Accéder à un dossier sans motif légitime est une faute professionnelle donnant lieu, selon la gravité des faits, à une sanction disciplinaire, une condamnation à des dommages-intérêts, voire une sanction pénale.

■ **Charte de la personne hospitalisée**

(Circulaire n°DHOS/E1/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée)

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans les directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

Charte de l'enfant hospitalisé

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

Charte de la personne âgée dépendante

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



Droits, devoirs et information du stagiaire

p.29 → Charte d'accueil et d'encadrement

p.31 → Secret professionnel et courtoisie

*p.33 → Tenues vestimentaires, carte
professionnelle, repas*

p.34 → Règlement intérieur

p.35 → s'informer sur la vie de l'hôpital

Charte d'accueil et d'encadrement

Le CHU de Nantes s'engage à collaborer de manière active avec les instituts de formation professionnelle et les universités, en associant étroitement les enseignants et les étudiants aux groupes de travail et à la démarche qualité. Une charte d'accueil et d'encadrement est rédigée à cet effet et disponible sur www.chu-nantes.fr > le chu recrute > stages.

Les principes développés sont les suivants :

[Principe 1] Un livret d'accueil des stagiaires dans les services de soins, actualisé annuellement, est mis à disposition du stagiaire

Le livret d'accueil des stagiaires du CHU de Nantes est distribué à chaque stagiaire, avant le début de stage, par le bureau des stages. Le livret spécifique au service de soin ou à l'unité, s'il existe, est remis à chaque stagiaire lors de son arrivée dans le lieu de stage.

[Principe 2] Le stagiaire, acteur de sa formation, participe à son accueil et concoure au travers de la réponse à un questionnaire à l'amélioration du dispositif d'accompagnement en stage

Avant son arrivée en stage, le stagiaire prend connaissance du livret d'accueil des stagiaires, dans le but d'élaborer des objectifs de stage pertinents. Le stagiaire contacte le maître de stage dans les 15 jours qui précèdent le stage. La coordination générale (CG) du CHU et du département des instituts de formation (DIF) élaborent un questionnaire dont l'objectif est d'évaluer les améliorations à apporter au processus d'apprentissage et aux conditions de vie en stage. Le questionnaire est distribué aux stagiaires qui le renseignent dans les suites immédiates du stage. Les CG analysent annuellement les résultats des questionnaires renseignés par les stagiaires et en croisent les résultats avec une enquête auprès des responsables des terrains de stage.

[Principe 3] Les stages s'effectuent sur la base de 35 heures par semaine

Les horaires varient selon les lieux d'accueil et les modalités d'apprentissage. Les horaires de nuit, de fin de semaine ou de jours fériés, sont possibles en fonction de leur intérêt pédagogique, de la qualité de l'encadrement présent et de l'accord négocié entre le maître de stage et l'institut ou l'école d'origine.

[Principe 4] L'accueil est organisé au sein de l'unité fonctionnelle concernée

Le premier jour, le stagiaire est accueilli par le maître de stage ou la personne qui a été désignée par le service pour le remplacer. Une visite du service est réalisée. Les documents spécifiques du service sont présentés au stagiaire et son planning de présence est vérifié.

[Principe 5] Le ou les tuteurs de stage sont présentés au stagiaire

Un ou deux tuteurs sont identifiés pour chaque stagiaire sous la responsabilité du maître de stage de l'unité. Un tuteur peut accompagner plusieurs stagiaires simultanément. Le tuteur assure un accompagnement des stagiaires et évalue leur progression dans l'acquisition des compétences après avoir demandé l'avis des professionnels qui ont travaillé en proximité avec lui. Le tuteur formalise la progression du stagiaire lors d'entretiens formalisés en cours et à la fin du stage sur le document prévu (portfolio pour les filières LMD, livret de stage...).

[Principe 6] Les objectifs de stage sont formalisés

Les objectifs de stage de l'étudiant sont formalisés. Au cours de la première semaine, ils sont négociés et complétés avec le tuteur à partir des ressources de l'unité. Ils sont rédigés et leur atteinte est évaluée sur le support prévu à cet effet.

[Principe 7] Les stagiaires peuvent se rendre sur différents lieux dans le cadre de l'intérêt pédagogique du stage

Pour mieux comprendre le parcours des personnes soignées et insérer le stage dans un contexte environnemental, les stagiaires peuvent être amenés à se déplacer pour rencontrer des personnes ressources ou visiter des sites professionnels, en cohérence avec les objectifs du stage. Tous ces déplacements ou visites doivent être anticipés dans le cadre de la négociation des objectifs de stage et validés par le maître de stage en accord avec l'institut ou l'école. Un ordre de mission doit être établi pour les déplacements inter sites qui donnent lieu à traçabilité.

[Principe 8] Les stages sont qualifiants et professionnalisant en regard des critères notamment préconisés par l'instruction n°DGOS /RH1/2014 du 24 décembre 2014 pour les stages infirmiers

L'instruction citée dans le principe 8 concerne uniquement les stages infirmiers via un guide de préconisations. Cependant, dès lors où les principes de cette charte sont respectés, on considère que les stages du CHU de Nantes répondent aux normes de qualification au titre de l'apprentissage de compétences en situation professionnelle.

[Principe 9] Une convention de stage est établie avec les instituts de formation ou écoles du CHU et autres centres de formation et le CHU

Le bureau des stages centralise les demandes et gère les conventions, conforme à l'Art. D. 124-4. du décret n° 2014-1420 du 27/11/2014.

[Principe 10] Les actions d'amélioration concernant notamment le bon respect des principes de la charte d'encadrement des stagiaires sont mises en œuvre.

Une évaluation du dispositif sera réalisée annuellement, conjointement par la coordination générale du département des instituts de formation et du CHU.

Secret professionnel et courtoisie

Le stagiaire est impérativement tenu au secret professionnel. Toute violation dans ce domaine peut entraîner des sanctions pénales (1 à 6 mois d'emprisonnement), éventuellement des sanctions civiles sous forme de dommages et intérêts, auxquelles s'ajouteront des sanctions disciplinaires sur le plan administratif.

Il est lié par l'obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne les faits et informations dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions. À ce titre, il est interdit de donner à quiconque, que ce soit directement ou par téléphone, communication de pièces ou documents de service, des informations sur l'identité ou l'état de santé des malades hospitalisés, même si la demande émane d'autorités de police, de médecins de ville ou de représentants de la presse. Seul, le directeur ou le médecin chef de service peut intervenir dans ces cas. Il ne peut être dérogé à cette interdiction qu'avec l'autorisation expresse du directeur de l'établissement, après avis du médecin chef de service.

Il est lié par l'obligation de réserve, ce qui signifie qu'il ne doit pas tenir de propos de nature à discréditer l'établissement.

Il doit être constamment courtois et poli dans ses rapports avec les hospitalisés, les familles, les visiteurs, les supérieurs hiérarchiques et les collègues.

Il est interdit :

- de détenir, à quelque titre que ce soit, des dépôts d'argent, bijoux, valeurs ou objets personnels provenant des patients, de recevoir des pourboires,
- de fumer dans l'hôpital, conformément à la réglementation. La consultation d'aide à l'arrêt du tabac est ouverte à tous (unité de coordination de tabacologie, tél. 02 40 16 52 37),
- d'utiliser pour des besoins personnels le téléphone du service et / ou l'ordinateur du service,
- il est obligatoire de respecter et de s'enquérir des consignes d'hygiène et de sécurité, de signaler tout événement indésirable au cadre de santé/ maître de stage.

Il est indispensable :

- de porter à la connaissance du ou des responsables de service les doléances exprimées par les malades ou leur famille,
- de répondre à toute convocation adressée par l'administration,
- de respecter les consignes et les procédures en vigueur dans l'établissement, notamment pour prévenir les infections nosocomiales.

Le stagiaire doit être garanti personnellement contre les risques qu'il encourt lors de son stage au CHU.

Le stagiaire doit être à jour des vaccinations légales.

En cas d'accident du travail, le stagiaire doit en informer son maître de stage qui mettra en œuvre la procédure correspondante.

Tenues vestimentaires, carte professionnelle, repas

Le stagiaire a l'obligation de porter une tenue vestimentaire spécifique, de couleur bleue pour les secteurs de soins. Cette tenue est mise à disposition à la lingerie de l'hôpital Saint-Jacques sur présentation de la fiche d'identification de stage contre le versement d'une caution.

Le stagiaire est autorisé à prendre ses repas dans les restaurants du personnel du CHU sur présentation de la carte professionnelle.

Le paiement des repas s'effectue à partir du site web « e-self » accessible depuis :

- *intranet* > *espace agent* > onglet « e-self »
- *www.chu-nantes.fr* > *rubrique agent du CHU*
- *des PC en libre service disponibles à l'entrée des selfs Hôtel-Dieu, hôpital Nord Laennec / Hôpital Saint-Jacques et plateau des écoles*



Chacun des sites hospitaliers du CHU de Nantes met à votre disposition un restaurant du personnel.

Localisation et horaires des restaurants :

Hôtel-Dieu / 9^e étage ailes Ouest et Sud : 11 h 45 - 14 h 30

Hôpital Saint-Jacques / 1^{er} étage cuisine : centrale / 12 h - 14 h 30

Hôpital Nord Laennec / rez-de-chaussée bas aile Ouest / 12 h 30 - 14 h 30

Hôpital la Seilleraye / rez-de-chaussée : aile Sud / 12 h - 14 h 15

Maison Beauséjour / rez-de-jardin / 12 h - 14 h

Instituts de formation / 11 h 45 - 14 h 30

Hôpital Bellier / sous-sol de la direction - 12 h 15 - 13 h 45

Service « gestion des accès professionnels »

→ pour obtenir votre carte professionnel "*habilitations, locaux, selfs*"

Hôtel-Dieu / 1^{er} étage – aile Ouest – Tél. 02 40 08 44 09

Hôpital Saint-Jacques Bâtiment direction – Tél. 02 40 84 65 16

Hôpital Nord Laennec / rez-de-chaussée bas – Tél. 02 40 16 57 93

→ accessible depuis *l'intranet* > *espace agent* > onglet « GAP »



Règlement intérieur

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

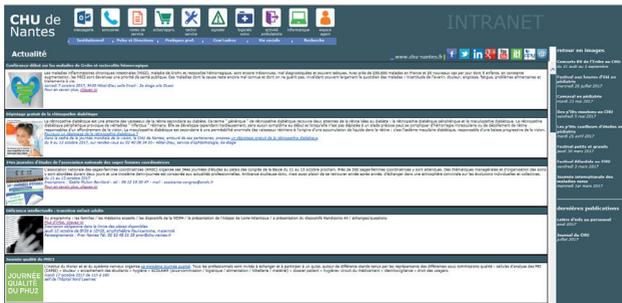
- 1.** Les visites aux personnes hospitalisées ont principalement lieu l'après-midi, aux horaires définis par les services. Elles sont déconseillées aux enfants de moins de 12 ans. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement du service.
- 2.** Les usagers doivent 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. Chacun doit contribuer à faire respecter le silence.
- 7.** Il est interdit de fumer dans les locaux hospitaliers. Cette interdiction s'applique de la même manière à la cigarette électronique / vapoteuse. Il est également interdit d'introduire à l'hôpital de l'alcool, des objets ou produits dangereux ou prohibés par la loi.
- 8.** Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte du CHU, à l'exception des chiens-guides sous certaines conditions.
- 9.** Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital (règles de stationnement, signalisation routière, respect des places réservées aux personnes handicapées...).
- 10.** En cas de menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages, le CHU assure la protection des agents qui en sont victimes dans le cadre de leurs fonctions. Les victimes de dommages de toute nature peuvent porter plainte en leur nom personnel.

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

S'informer sur la vie de l'hôpital

Le site intranet

Le site intranet est accessible, sans mot de passe, à partir de tous les postes informatiques installés au CHU. Sur ce portail vous trouverez l'annuaire téléphonique interne, de l'information institutionnelle et spécifique aux pôles, les bonnes pratiques métier, les notes d'information, le règlement intérieur, ainsi que toute l'actualité en bref sur la page d'accueil.



Le journal du CHU et la lettre d'info

Le journal du CHU est diffusé de manière nominative à chaque agent, avec trois parutions par an. Il vous renseigne sur les projets institutionnels, les innovations, l'actualité et les principaux événements.



La lettre d'information mensuelle, jointe aux bulletins de salaire des agents, vous informe régulièrement et de manière exhaustive de l'actualité des pôles.

Vous pouvez retrouver l'ensemble de ces documents en téléchargement dans l'espace communication du site intranet.

Le site internet www.chu-nantes.fr

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

Avec 5,8 millions de pages consultées en 2017, le site Internet du CHU de Nantes constitue la porte d'entrée pour les usagers vers notre établissement.

L'objectif de ce nouveau site Internet est de donner une information simplifiée et centrée sur le patient dans sa prise en charge. Il propose ainsi différentes améliorations: nouvelle ergonomie, rubriques plus lisibles dès la page d'accueil, informations pratiques en un clic, ou encore accessible de tout support (ordinateur, tablette, smartphone...). Le grand public et les professionnels de santé, à qui le site est destiné maîtrisent rapidement la navigation grâce aux accès directs.

Pour chaque service, une page détaille les consultations proposées, les unités d'hospitalisation, l'équipe, les contacts des secrétariats mais aussi, les centres labellisés et réseaux de santé auquel le service participe. Le patient y trouve également des informations sur l'activité du service, aux pathologies, actes techniques à ses équipements... Livret d'accueil patient, vidéos, plaquettes d'informations en téléchargement, liens vers d'autres sites pour mieux comprendre sa prise en charge sont consultables.

S'adaptant automatiquement à la taille de l'écran, ce nouveau site permet aussi une navigation agréable et donc une recherche de l'information plus efficace. Il souhaite apporter une information plus large, plus actuelle et plus pratique aux patients et aux visiteurs.

Bonne navigation sur www.chu-nantes.fr

Les réseaux sociaux

Le CHU de Nantes est présent sur les réseaux sociaux afin d'informer et de promouvoir de manière très large et aussi ciblée ses actualités. Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube et Google + sont autant d'outils pour mettre en valeur nos innovations, des conseils santé, nos activités culturelles, nos conférences... Usagers, professionnels de santé, étudiants, journalistes..., nos abonnés viennent de tous les horizons.

Ces pages sont publiques. Vous pouvez les consulter et vous y abonner. N'hésitez pas à partager les informations publiées, à aimer ou commenter les publications... Sur Facebook et Twitter, mentionnez les comptes officiels en tapant @chu.denantes.5 pour Facebook ou @CHUnantes pour Twitter.

Attention, néanmoins, à bien mesurer l'impact que peuvent avoir vos publications et/ou commentaires : vous représentez l'institution et êtes aussi garants de son image. Veillez notamment à toujours respecter scrupuleusement les règles régissant le droit à l'image et la politique de confidentialité.

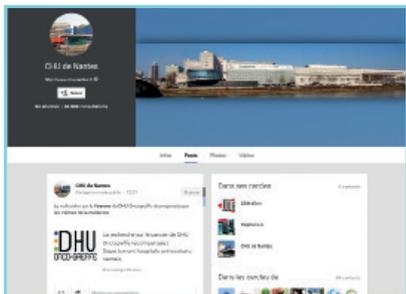
Plus de renseignements auprès du community manager au 02.40.08.71.85 ou emmanuelle.dubois@chu-nantes.fr



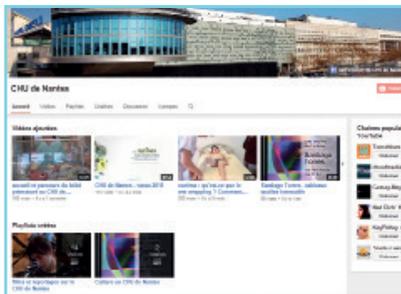
Twitter @CHUnantes



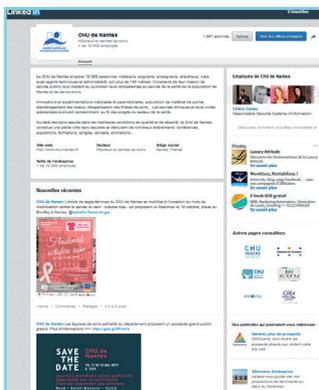
Facebook



Google+



Youtube



LinkedIn

Contacts utiles

Le bureau des stages

Le bureau des stages assure la gestion centralisée des stages qui sont effectués dans l'ensemble de ses services. Il est chargé d'optimiser les possibilités d'accueil des stagiaires au sein de l'ensemble des structures du CHU.

Cette optimisation bénéficie de manière prioritaire aux étudiants des formations paramédicales sanitaires et sociales qui sont dispensées au sein du CHU.

C'est une structure d'interface entre les services du CHU et les instituts et écoles de formation du CHU, et tout demandeur de stage extérieur, institutionnel ou individuel.

Tél. 02 40 84 68 21

50, route de Saint-Sébastien - 44093 Nantes Cedex 01

mail : bpatrhstages@chu-nantes.fr

Le centre de documentation

Le centre de documentation est un service ouvert aux étudiants du département des instituts de formation pendant leur formation, aux autres étudiants pendant leur stage au CHU selon les mêmes conditions et au personnel du CHU de Nantes (cf. règlement intérieur).

- Équipements à disposition : des postes informatiques permettent l'accès à Internet, à l'Intranet du CHU, à des logiciels bureautiques, deux scanners.
- Services proposés : aide à la recherche documentaire ; élaboration de produits documentaires: veille documentaire et réglementaire, mise en ligne d'actualités professionnelles sur la page Facebook et le compte Twitter.

Au sein du département des instituts de formation, le centre de documentation a une mission pédagogique importante. Il accompagne les étudiants et leur propose une méthodologie pour mener à bien une recherche documentaire. L'objectif visé est de développer l'autonomie des étudiants.

Tél. 02 40 84 67 70

Toutes les infos sur le Centre de documentation sont sur le site du service : <https://documentation.chu-nantes.fr>.