

# Livret d'accueil du patient

Votre séjour à l'hôpital



**CHU  
NANTES**

AUX NOUVELLES FRONTIÈRES DE LA SANTÉ

Hôtel-Dieu  
Hôpital Nord Laennec  
Hôpital femme-  
enfant-adolescent  
Hôpital Saint-Jacques

Maison Beauséjour  
La Seilleraye  
Hôpital Bellier  
Maison Pirmil  
Bâtiment Le Tourville

# Bienvenue au CHU de Nantes

Vous venez d'être admis(e) au CHU de Nantes.  
Nous vous remercions pour votre confiance.

Les équipes médicales et soignantes du CHU s'attacheront à vous délivrer les soins les plus adaptés à votre état de santé, afin que votre rétablissement soit le plus rapide et 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, également disponible sur notre site internet, facilite votre séjour et apporte les réponses à vos interrogations.

Dans le souci constant d'améliorer votre expérience et la qualité de votre prise en charge, nous vous encourageons à répondre à nos enquêtes de satisfaction, adressées à l'adresse email que vous nous avez transmise.

Nous vous souhaitons un très bon rétablissement.

**Philippe El Sair,**  
Directeur général

**Pr Karim Asehounne,**  
Président de la Commission médicale d'établissement



[chu-nantes.fr](http://chu-nantes.fr)

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

Directeur de la publication :  
Philippe El Sair, directeur général

Pôle patient, attractivité,  
communication, qualité

Crédits photos : CHU de Nantes  
et @Adil Benayache

Conception graphique : Fanny Burguière

Imprimé par le service reprographie  
du CHU de Nantes – Janvier 2026

# Sommaire

## Le CHU de Nantes

Les 9 sites du CHU de Nantes	4
Le nouvel Hôpital Loire Santé	6

## Votre séjour

### L'équipe qui vous accompagne 9

### Informations pratiques 11

Votre admission	11
Frais d'hospitalisation	11
Prestations hors soins	12
Séjours non pris en charge par l'Assurance Maladie	12
Soins dispensés en activité libérale	12
Repas	12
Argent, bijoux et effets personnels	12
Visites	12

### À vos côtés à l'hôpital 13

Le service social	13
Le service éducatif pour enfants et adolescents	13
Les associations de soutien aux patients et aux familles	13
L'espace info cancer	14
La consultation d'éthique clinique	14
La permanence d'accès aux soins de santé (Pass)	14
Le culte de mon choix	14
L'unité d'accueil et de soins pour personnes sourdes et malentendantes	15
Le dispositif Handisoins 44	15
La charte Romain Jacob	15

### Votre confort au quotidien 16

Des fauteuils roulants en libre service	16
Les boutiques cafétéria-presse et les distributeurs	16
Les prestations multimédia (télévision, téléphone, internet)	17
Happytal : la pause bien-être !	17
Les bibliothèques	18
Le courrier	18

### Les structures d'hébergement 19

La maison hospitalière	19
La maison des parents Ronald McDonald	19

### Votre sortie 20

Les formalités de sortie	20
Votre facture	21
Les transports	21

## Vivre ensemble à l'hôpital

### Droits et devoirs 23

Règlement intérieur	23
Charte de la personne hospitalisée	24

### S'informer et s'exprimer 25

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

## Qualité et sécurité des soins

### Une démarche d'amélioration continue 29

La prévention des infections associés aux soins	29
Vos médicaments à l'hôpital	30
La prise en compte de votre douleur	31
Dons d'organes et de tissus	31
La recherche clinique	31



Je suis

PATIENT

## Votre guide personnalisé

Sur le site du CHU de Nantes, la rubrique « Vous êtes patient » a été pensée pour vous accompagner dans toutes les étapes de votre parcours de soins. Elle constitue un véritable guide numérique, à portée de clic, accessible avant, pendant et après une hospitalisation.

Vous y trouverez tout ce qu'il faut savoir pour :

- préparer votre venue ou celle d'un proche (rendez-vous, admissions, services, hébergement...),
- suivre vos soins, vos démarches, votre dossier administratif ou médical,
- connaître vos droits, vos obligations, l'organisation de l'hôpital,
- faciliter votre sortie et vos démarches post-hospitalisation,
- donner votre avis ou poser vos questions.

Simple, pratique, accessible en ligne à tout moment pour vous accompagner quand vous le souhaitez.

# Les 9 sites du CHU de Nantes

**2 432** lits  
et **530** places

Plus de **880 000**  
venues et actes externes  
(toutes activités confondues)

**4 020** accouchements

**126 305** passages  
aux urgences

**702 148** appels  
au Samu Centre 15

**1 198** publications  
scientifiques

**1<sup>er</sup> employeur**  
des Pays de la Loire

Chiffres 2024

## Hôpital Nord Laennec

Situé au nord de la ville, sur la commune de Saint-Herblain, l'hôpital Nord Laennec compte 543 lits de court séjour médicaux et chirurgicaux.

## Maison Beauséjour

Située au nord-ouest de Nantes, la maison Beauséjour compte 114 lits de soins de longue durée et Ehpad.

## Le Tourville

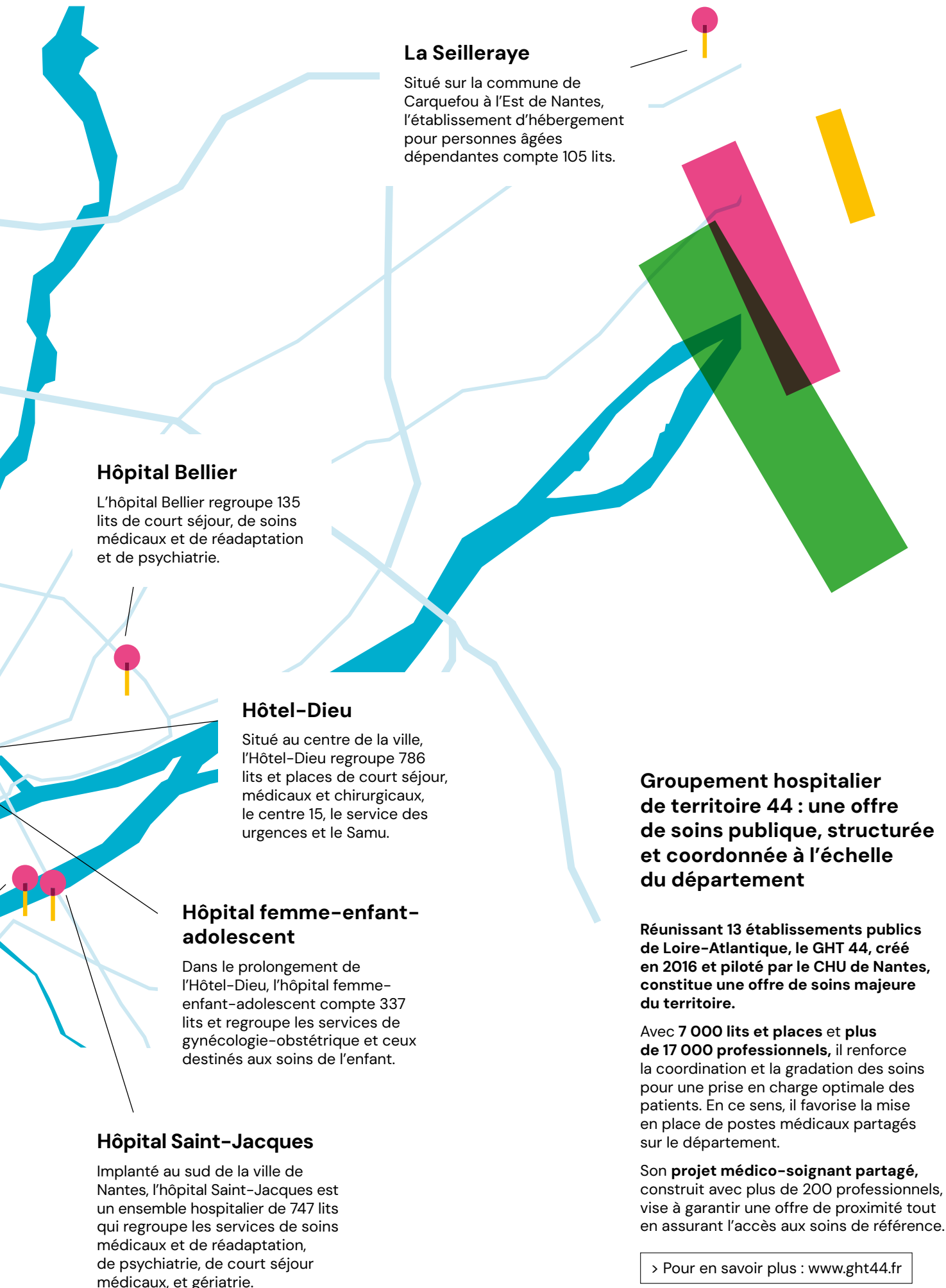
Le Tourville regroupe des services spécialisés dans l'hygiène et la prévention en santé publique : permanence d'accès aux soins de santé, centre fédératif de prévention-dépistage 44.

## Hôpital Loire Santé

## Maison Pirmil

Située au sein de l'hôpital Saint-Jacques, la maison Pirmil compte 183 lits de soins de longue durée et de soins médicaux et de réadaptation.





# Le nouvel hôpital du CHU de Nantes



## Hôpital Loire Santé

Le CHU de Nantes se prépare à ouvrir son nouvel hôpital sur l'Île de Nantes en 2027, un projet ambitieux pensé pour améliorer l'accueil et la qualité des soins.

### Un emplacement stratégique et accessible

Situé au cœur de la ville, sur l'Île de Nantes, le nouvel hôpital sera accessible en transports en commun, en voiture ou à vélo, pour vous et vos proches. Plus de 3 200 places de parking sont prévues au total sur site et à proximité immédiate.



### Des infrastructures modernes et confortables

Les bâtiments ont été conçus pour offrir des espaces lumineux, modernes et adaptés à chaque patient. Il y aura **plus de 90% de chambres individuelles** (contre 35% aujourd'hui), confortables et **toutes équipées d'un cabinet de toilette avec douche**.

L'environnement extérieur sera agréable, avec la proximité de la Loire et des espaces végétalisés.



### Des soins à la pointe de la technologie

Moderne, connecté, écologique et doté d'équipements de pointe, l'hôpital Loire Santé offrira des conditions de travail améliorées pour les professionnels ainsi qu'un accès au progrès médical le plus avancé pour les patients.





## Un parcours patient simplifié

Chaque étape de votre prise en charge a été pensée pour être claire et fluide. Les espaces seront conçus pour simplifier les déplacements, avec des consultations en accès direct au rez-de-chaussée et en lien avec les parkings usagers aux sous-sols.

Situé au cœur de la ville, dans un quartier en pleine mutation, le futur hôpital sera à la fois performant et respectueux de son environnement. Il intègre une démarche environnementale poussée qui permettra, demain, de réduire de 30% sa consommation énergétique.



## Votre hospitalisation dans le cadre de l'ouverture du nouvel hôpital

Dans le cadre de l'ouverture du nouvel hôpital prévue en 2027, l'organisation de votre hospitalisation et de votre prise en charge pourra évoluer progressivement. Ces évolutions concernent notamment les lieux d'accueil, les circuits de prise en charge et certaines modalités pratiques de votre séjour. Elles ont pour objectif d'optimiser votre parcours de soins, d'améliorer votre confort et de renforcer la qualité et la sécurité de votre accueil.

Ces changements seront mis en œuvre de manière anticipée et organisée afin de garantir la continuité des soins. Vous serez informé en amont de toute évolution susceptible d'avoir un impact sur votre future prise en charge, et les équipes resteront à votre disposition pour vous accompagner et répondre à vos questions.



# Votre séjour

<b>p. 9</b>	L'équipe qui vous accompagne
<b>p. 11</b>	Informations pratiques
<b>p. 13</b>	À vos côtés à l'hôpital
<b>p. 16</b>	Votre confort au quotidien
<b>p. 19</b>	Les structures d'hébergement
<b>p. 20</b>	Votre sortie



# L'équipe qui vous accompagne



## Le CHU de Nantes, acteur de santé publique et promoteur de santé

Le CHU de Nantes s'engage pour un environnement favorable à la santé de toutes et tous : prévention des addictions, promotion des comportements favorables à la santé, développement durable, inclusion et équité. Cet engagement s'inscrit dans la démarche «Lieu de santé promoteur de santé», reconnue par l'Organisation mondiale de la santé et portée en France par le Réseau français des lieux de santé promoteurs de santé (RESPADD).

Votre prise en charge est assurée par des équipes pluridisciplinaires qui conjuguent leurs compétences pour vous soigner et vous accompagner. Les professionnels de l'hôpital portent un badge permettant de les identifier. Lorsqu'ils entrent dans votre chambre, ils se présentent et précisent leur rôle, qu'il soit médical, soignant, administratif ou technique.

### Le médecin

Sous la responsabilité d'un chef de service, les médecins (y compris les internes en médecine) assurent votre prise en charge médicale et vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens. Ils peuvent également avec votre accord recevoir vos proches.

### La sage-femme / le maïeuticien

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

### Le cadre de santé

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

### L'infirmier

Il est responsable des soins infirmiers (administration de médicaments, réfection des pansements, etc.). Il peut être spécialisé dans différentes disciplines.

### L'infirmier en pratique avancée

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

### L'auxiliaire de puériculture

Il accompagne le jeune enfant dans ses besoins quotidiens (repas, change, sieste, jeux, activités).

### L'aide-soignant

Il assure les soins d'hygiène et de confort (aide à la toilette, à l'alimentation, etc).

### L'assistant médico-administratif (secrétaire médical)

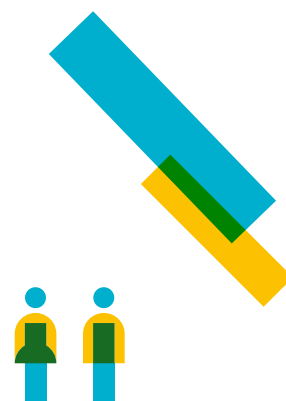
Il a un rôle d'accueil, d'information et de communication et veille à la gestion et au suivi de votre dossier médical.

### L'agent de service hospitalier

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

### Le diététicien

Il délivre des conseils nutritionnels et dispense des soins diététiques individualisés. Il éduque à l'équilibre alimentaire tout en préservant le plaisir de manger.



# 13 750

professionnels de santé

## Intimité et confidentialité

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

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

### Un bracelet d'identification pour être bien identifié(e)

Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, un numéro d'identification, appelé IPP, vous est attribué. Vous conserverez ce numéro d'identification unique tout au long de votre prise en charge au CHU et lors de venues ultérieures. Vous êtes également invité(e) à porter un bracelet d'identification avec vos noms, prénom, date de naissance et vos coordonnées d'hospitalisation (numéro unique). Au cours de votre séjour, les professionnels du CHU vérifieront de manière répétée votre identité pour une meilleure prise en charge.

### L'assistant social

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

### Le rééducateur

Le rééducateur contribue à la récupération de vos aptitudes physiques lorsqu'elles sont impactées par une blessure ou une affection.

### Le psychologue

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

### Le manipulateur en électroradiologie médicale

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

### Le brancardier et l'ambulancier

Ils vous accompagnent dans vos différents déplacements à l'hôpital.

### L'étudiant

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

### L'attaché de recherche clinique

Il est responsable de la mise en place et du suivi des essais cliniques.

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

## Profitez de votre hospitalisation pour faire le point sur votre santé

Votre hospitalisation peut être l'occasion de parler de vos habitudes de vie (alimentation, activité physique, tabac, alcool, sommeil...). Si vous fumez, l'arrêt du tabac peut être difficile avant une intervention ou pendant votre hospitalisation. Des substituts nicotiniques peuvent être prescrits pour votre confort. Vous pouvez être mis en relation avec l'équipe de tabacologie pour bénéficier d'un soutien supplémentaire.

Parlez-en aux professionnels du service : ils peuvent vous conseiller, vous orienter ou vous proposer un accompagnement adapté.



# Informations pratiques



Depuis l'accueil du site [www.chu-nantes.fr](http://www.chu-nantes.fr) > Patient > Préparer ma venue (ou celle d'un proche)

## Votre admission

Pour préparer votre hospitalisation programmée, le CHU de Nantes vous offre la possibilité d'effectuer vos démarches d'admission en ligne. Vous pouvez ainsi vous rendre directement dans le service le jour de votre venue.

Pour réaliser votre admission en ligne, il vous suffit de télécharger l'application DigiHosp sur votre smartphone, ou de vous connecter sur [digiHosp.fr](http://digiHosp.fr) afin de créer votre compte et/ou retrouver vos rendez-vous au CHU de Nantes.

Si vous ne pouvez pas effectuer cette démarche en amont, vous aurez la possibilité de finaliser votre admission lors de votre séjour.

## Le tiers payant

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



Accueil > Patient > M'informer > Sur les tarifs et prestations

## Frais d'hospitalisation

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

## Frais d'hospitalisation = frais de séjour + forfait journalier

### Frais de séjour :

Ils correspondent aux coûts liés à votre prise en charge médicale. Leur montant varie en fonction des spécialités médicales. Sauf situation particulière, l'Assurance Maladie prend en charge 80 % des frais. Les 20 % restants représentent le « ticket modérateur », qui peut être pris en charge par votre assurance complémentaire.

### Forfait journalier :

Il s'agit de votre participation aux frais d'hébergement.

Le forfait journalier, pour l'hospitalisation complète, est dû pour tout séjour supérieur à 24 h, jour de sortie compris, quelle que soit l'heure de départ. Il peut également être pris en charge par votre assurance complémentaire / mutuelle.

## Argent, bijoux et effets personnels

Nous vous recommandons de ne pas apporter de bijoux, d'objets de valeur ou de sommes d'argent importantes lors de votre séjour à l'hôpital. Il est préférable de les laisser à votre domicile ou de les confier à votre accompagnant. Si nécessaire, à votre arrivée au CHU, un régisseur est à votre disposition pour déposer vos objets de valeur à la Trésorerie de l'établissement. Vous pourrez les récupérer à votre sortie sur présentation de votre pièce d'identité et du reçu de dépôt. En dehors du dépôt de valeurs, chaque patient reste responsable de ses effets personnels. Il doit les ranger dans les coffres, placards ou boîtes mis à sa disposition, selon les services. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



## Prestations hors soins

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

- La prestation « chambre particulière » est accessible sous réserve de disponibilité et sera facturée en fonction de votre type d'hospitalisation (hôpital de jour, soins de suite et réadaptation, hospitalisation complète).
- Les autres prestations hors soins (télévision, téléphone, conciergerie...) sont détaillées dans la rubrique ([page 17](#)).

## Séjours non pris en charge par l'Assurance Maladie

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

## Soins dispensés en activité libérale

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

Si vous choisissez d'être hospitalisé(e) dans le cadre de l'activité libérale, votre médecin doit vous informer préalablement du montant de ses honoraires et des modalités de paiement. Une partie ou l'intégralité du règlement pourra vous être demandé avant votre venue.

## Les visites

Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services de soins, les visites sont autorisées l'après-midi de 14 h à 20 h. Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés selon les services. Les visites peuvent être interdites pour raisons médicales. Il peut être envisageable que votre proche reste à vos côtés durant la nuit. En fonction des dispositions du service, merci de vous adresser au cadre de santé qui vous renseignera.

## Repas

Un choix de menus complets et variés vous est proposé, élaborés au sein de l'unité centrale de production de l'hôpital Saint-Jacques. Ils respectent vos besoins nutritionnels selon votre âge, votre situation et vos éventuels régimes spécifiques, en s'adaptant à toute alimentation thérapeutique prescrite. Chaque jour, nos équipes préparent l'ensemble des repas en intégrant des produits locaux ou labellisés.

Le comité de liaison alimentation nutrition (Clan) du CHU de Nantes, instance dédiée à l'amélioration continue de la qualité des repas, réunit professionnels de santé, diététiciens et équipes de restauration. Ensemble, ils veillent à ce que chaque patient bénéficie d'une alimentation adaptée à ses besoins et à son parcours de soins.

Chaque jour, vous pouvez choisir vos menus en fonction de vos goûts et habitudes alimentaires.



Accueil > Patient > Venir et être suivi à l'hôpital

# À vos côtés à l'hôpital

## Contact service social

Soit auprès des secrétariats  
ou via les cadres de santé du  
service d'hospitalisation :

### Hôtel-Dieu

Tél. 02 40 08 45 10  
Tél. 02 40 08 45 11  
Tél. 02 40 08 36 93

### Hôpital femme- enfant-adolescent

Tél. 02 40 08 31 92

### Hôpital Nord Laennec

Tél. 02 40 16 57 71  
Tél. 02 40 16 57 72

### Hôpital Saint-Jacques

Tél. 02 40 84 61 89

## Le service social

Vous pouvez faire appel au service social hospitalier dès votre entrée au CHU. Présents sur l'ensemble des établissements, à l'écoute des patients et des familles, les assistants sociaux peuvent vous rencontrer, à votre demande ou sur orientation de l'équipe médico-soignante, dès lors que vous en exprimez le besoin.

Les assistants sociaux peuvent vous aider à faire face aux difficultés générées par votre hospitalisation dans différents domaines : démarches administratives, accès aux droits, aides financières, emploi, organisation de la vie familiale et quotidiennes, orientations vers les structures médico-sociales...

Ces interventions pourront ainsi faciliter votre séjour et vous aider à préparer votre sortie dans des conditions optimales.

## Le service éducatif pour enfants et adolescents

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

## Les associations de soutien aux patients et aux familles

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

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

Vous souhaitez vous engager comme bénévole ? Consultez notre site internet pour connaître les démarches à effectuer.

N'hésitez pas à demander à l'équipe de soins les coordonnées des associations susceptibles de vous aider



Retrouver la liste complète des associations sur :

Accueil > Patient > Venir et être suivi à l'hôpital > Découvrir  
les accompagnements et services proposés





## Vos proches

Nous accordons une place particulière à vos proches. Si vous le souhaitez, ils peuvent vous accompagner tout au long de vos soins et de votre hospitalisation, en lien avec les équipes médico-soignantes. Des services spécifiques ainsi qu'un questionnaire unique de libre expression sont mis à disposition de votre famille et de vos proches.

## Les aumôneries

### Culte catholique

Hôtel-Dieu  
Tél. 02 40 08 45 16

Hôpital Saint-Jacques  
Tél. 02 40 84 67 12

Hôpital Nord Laennec  
Tél. 02 40 16 58 62

### Culte musulman

Tél. 06 14 80 64 06

### Culte israélite

Tél. 06 25 12 72 23

### Culte protestant

Tél. 06 83 23 31 37

### Culte orthodoxe

Tél. 06 45 31 77 18

### Culte bouddhiste

Tél. 06 83 36 06 09

## L'espace info cancer

L'espace Info Cancer, en complément et en interaction avec tous les acteurs de soins, offre aux personnes malades et à leurs proches un accès à l'information claire et validée sur le cancer. Un accompagnateur en santé vous accueille sans rendez-vous, vous écoute et vous soutient à toutes les étapes du parcours de soins pour vous aider à limiter l'impact de la maladie dans votre vie quotidienne



### Hôtel-Dieu

Hall principal rez-de-chaussée haut, à droite de la cafétéria  
Tél. 02 40 08 35 35  
Mail : [espace.info.cancer@chu-nantes.fr](mailto:espace.info.cancer@chu-nantes.fr)  
Du lundi au vendredi de 11 h à 18 h

## La consultation d'éthique clinique

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



### Hôtel-Dieu Immeuble Jean-Monnet

30 boulevard Jean-Monnet – 2<sup>e</sup> étage  
Tél. 02 40 68 69 79 ou 06 11 91 46 08  
Mail : [ethique.clinique@chu-nantes.fr](mailto:ethique.clinique@chu-nantes.fr)

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

La Pass facilite l'accès des personnes en situation de précarité aux soins hospitaliers, ainsi qu'aux dispositifs institutionnels et associatifs d'accueil, de soins et d'accompagnement social.



### Pass généraliste consultation Jean-Guillon

Bâtiment Le Tourville – 1<sup>er</sup> étage – 5 rue Yves-Boquien  
Consultations sur RdV du lundi au vendredi  
Tél. 02 40 08 42 16 (prise de rendez-vous de préférence par téléphone)  
Mail : [pass@chu-nantes.fr](mailto:pass@chu-nantes.fr)



### Pass soins dentaires

Centre de soins dentaires – 1 place Alexis Ricordeau – Hôtel-Dieu  
Consultations d'urgence, sans RdV du lundi au vendredi  
Tél. 02 40 08 37 25

## Le culte de mon choix

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

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

## Contact UASPS

### Hôtel-Dieu

7<sup>e</sup> étage aile Nord

Tél. 02 40 08 78 56  
ou 07 50 18 74 11 (contact par  
visio via WhatsApp)  
accueil.sourds@chu-nantes.fr

## L'unité d'accueil et de soins pour personnes sourdes et malentendantes (UASPS)

L'unité a pour objectif d'améliorer l'accessibilité aux soins des personnes sourdes et malentendantes en proposant une consultation, sur rendez-vous, avec un médecin généraliste maîtrisant la langue des signes française. Egalement sur rendez-vous, sont proposées des consultations spécialisées (ophtalmologue, chirurgien...) avec interprète pour les patients hospitalisés, une intermédiation par un professionnel de santé sourd et des séances d'information pour le public sourd sur les thèmes de la santé.

## Contact Handisoins

Tél. 02 44 76 83 76

Permanence téléphonique le  
lundi, mardi et jeudi après-midi  
de 13 h30 à 16 h30

handisoins44@chu-nantes.fr

## Le dispositif Handisoins 44

Faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et adapter le parcours de soins en fonction de ses besoins est une priorité du CHU. Le dispositif Handisoins 44 est une offre de recours ouverte à toutes les personnes en situation de handicap, quels que soit leur âge et leur handicap, qui sont en difficulté d'accès aux soins, résidant à domicile ou en structure d'accueil avec un besoin de consultations et/ou de parcours ambulatoire. Accessible quels que soient le type de handicap et l'âge.

## La Charte Romain Jacob

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

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

**Article 1** Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même.

**Article 2** Valoriser l'accompagnement.

**Article 3** Exprimer les besoins.

**Article 4** Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap.

**Article 5** Construire une culture professionnelle commune.

**Article 6** Coordonner le parcours de santé.

**Article 7** Organiser l'accès aux soins et à la prévention.

**Article 8** Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires.

**Article 9** Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement.

**Article 10** Améliorer la réponse aux urgences médicales.

**Article 11** Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication.

**Article 12** Mettre en œuvre et évaluer la charte.





### Des fauteuils roulants en libre service

Une station de 8 fauteuils roulants est à votre disposition dans le hall principal de l'Hôtel-Dieu. Cette station proposée par la société Weelshare fonctionne comme les stations de vélos partagés « Bicloo » : l'utilisateur utilise sa carte bancaire pour réaliser une empreinte de carte bleue et renseigne son numéro de téléphone. Chaque usager bénéficie d'une période de gratuité de 4 heures ; au-delà, le service est facturé 2€ par heure supplémentaire d'utilisation.

# Votre confort au quotidien

## Les boutiques cafétéria-presse et les distributeurs

### Horaires et contact boutiques cafétéria

#### Hôtel-Dieu

Hall d'entrée – rez-de-chaussée haut – 02 28 29 19 61  
Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h  
Samedi de 13 h à 18 h  
Dimanche et jours fériés de 13 h à 18 h

#### Hôpital femme-enfant-adolescent

Hall d'accueil – 02 28 29 19 61  
Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h  
Samedi de 13 h à 17 h  
Dimanche et jours fériés Fermé

#### Hôpital Nord Laennec

Hall d'accueil – 02 40 16 58 75  
Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30  
Samedi de 13 h à 17 h  
Dimanche et jours fériés de 13 h à 17 h

#### Hôpital Saint-Jacques

Rez-de-jardin – 02 40 59 35 36  
Bâtiment Pinel Du lundi au vendredi de 9 h 30 à 17 h 30 –  
Samedi et dimanche Fermé

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



## Modalités de contact

**Par téléphone au 02 40 08 49 94 (ou en composant le 36 depuis votre chambre) ou aux points d'accueil.**

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

Du lundi au samedi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 18 h

Dimanche et jours fériés de 10 h à 12 h et de 13 h 30 à 18 h

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

Du lundi au vendredi 10 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Samedi 10 h à 12 h et de 14 h à 17 h

Dimanche et jours fériés de 14 h à 18 h

En dehors de ces horaires, ce service est accessible au 01 71 25 01 72.

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

## Les prestations multimédia : télévision, téléphone et internet

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

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

Un accès internet (wifi) est possible depuis votre chambre, moyennant un coût journalier, depuis votre ordinateur téléphone portable personnel.

### Où consulter les tarifs ?



Patient > Venir et être suivi à l'hôpital > Découvrir les accompagnements et services proposés



## Commander ou contacter Happytal

Par téléphone 02 85 52 69 10

En chambre ou dans le hall auprès du personnel happytal

Plus d'infos [www.happytal.com](http://www.happytal.com)

## Happytal : la pause bien-être !

Afin de faciliter et agrémenter votre séjour, le CHU de Nantes a mis en place un service de conciergerie développé par la société Happytal, qui s'adresse aussi bien aux patients et leurs proches qu'au personnel.

Au sein des services de soins, et même directement jusqu'à votre chambre, Happytal vous propose des services sur mesure (aide au quotidien, bien être à la personne, divertissement, livraison en chambre, etc) afin de vous offrir plus de confort, que votre séjour soit programmé ou non.

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



## Les bibliothèques

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



### Hôtel-Dieu

2<sup>e</sup> étage de l'immeuble Jean-Monnet

Ouverte lundi et mardi, de 14 h à 17 h

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



### Hôpital Nord Laennec

Ouverte les mardis et jeudis de 13 h 30 à 17 h 30 et le mercredi de 14 h à 16 h 30 au rez-de-chaussée bas

Tél. 02 40 16 57 49 (ou 65 749 depuis un poste intérieur)

## Des boîtes à livres

Le principe est simple : il s'agit de boîtes dédiées au partage de livres. Chacun peut déposer ou prendre un livre, conserver celui emprunté ou le reposer une fois lu. Un espace est réservé aux livres pour enfants.



### Hôtel-Dieu

Dans le hall



### Hôpital femme-enfant-adolescent

Dans le hall

## Un distributeur d'histoires courtes©

Installé dans le hall de l'Hôtel-Dieu, il permet d'imprimer, gratuitement, des histoires à lire en 1, 3 ou 5 minutes.

## Le courrier

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

CHU de Nantes / Vos nom et prénom /

Le nom du service où vous êtes hospitalisé(e) / Nom de l'établissement

CS 49301 / 44093 Nantes Cedex 1

Pour expédier du courrier, vous devez le confier au personnel du service ou le déposer, dûment affranchi, au bureau des vaguemestres situé près de l'entrée de chaque établissement. Des boîtes aux lettres sont également à votre disposition dans les halls d'entrée de l'Hôtel-Dieu et l'hôpital Nord Laennec.



# Les structures d'hébergement

**« Savoir que ses proches seront accueillis dans un endroit convivial et apaisant est rassurant pour le patient hospitalisé qui a besoin du soutien et du réconfort des siens. »**

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

## La maison hospitalière

La maison hospitalière accueille, dans une structure confortable au sein de l'Hôtel-Dieu, les patients, adultes et enfants, et leurs accompagnants, domiciliés à distance, avant ou après une hospitalisation, et avant ou après une consultation ou des soins ambulatoires. Elle est également ouverte aux personnes souhaitant rester auprès d'un proche hospitalisé pendant une période plus longue.



32 boulevard Jean Monnet – 44 093 Nantes Cedex 01  
Mail : [maisonhospitaliere.nantes@gmail.com](mailto:maisonhospitaliere.nantes@gmail.com)  
Tél. 02 51 83 23 06

## La maison des parents Ronald McDonald

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



62 quai Magellan 44 000 Nantes  
Tél. 02 40 20 73 20  
Site web : [www.fondation-ronald-mcdonald.fr](http://www.fondation-ronald-mcdonald.fr)

Pour plus d'informations, rapprochez-vous du cadre de santé.



# Votre sortie

## Patient mineur

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

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

- des modalités d'information de vous-même et de vos proches,
- de l'organisation de la continuité de vos soins en lien avec vos professionnels de santé (dont votre médecin traitant),
- de l'organisation de votre sortie (formalités administratives, moyens de transport...), soit vers votre domicile, soit vers un autre établissement (service de soins de suite, service d'hospitalisation à domicile, autre hôpital, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes...).

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin.

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

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

## Besoin d'aide pour votre sortie ?

Le service social du CHU peut vous accompagner dans vos démarches et notamment dans la préparation de votre sortie : aide au retour et au maintien à domicile, orientations en structures de soins et/ou d'hébergement... (page 13).

## Les formalités de sortie

Lors de votre départ, n'oubliez pas d'emporter les différents documents utiles remis par les professionnels du service à la suite de votre prise en charge. Les radiographies réalisées au CHU sont conservées et archivées dans le système informatique pour vos venues suivantes. Sur demande, des copies sur support numérique peuvent vous être délivrées dans le mois suivant votre examen.

Une lettre de liaison ainsi qu'une ordonnance de sortie vous seront remises le jour de votre sortie de l'établissement. La lettre de liaison comporte un ensemble d'informations utiles pour sécuriser la suite de votre prise en charge (le motif de votre hospitalisation, la synthèse médicale de votre séjour, les traitements prescrits pendant le séjour...). La lettre de liaison et l'ordonnance de sortie font l'objet d'un envoi dans votre dossier médical partagé (DMP), où vous pourrez les consulter.

## Sortie contre avis médical

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





## Votre facture

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

- Par internet, par téléphone ou par virement : se référer au verso de l'avis de sommes à payer qui vous sera adressé.
- Directement à la trésorerie en espèces, par carte bancaire ou par chèque à l'adresse suivante :

### **Trésorerie du CHU « Centre des finances publiques »**

105 rue des Français Libres CS50334  
44203 Nantes Cedex 2

Tél. 02 40 47 08 01

Mail : [t044020@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:t044020@dgfip.finances.gouv.fr)

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

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

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

Ou directement depuis le site web du CHU de Nantes :



Accueil > Patient >  
Régler mes factures  
au Trésor public

## Les transports

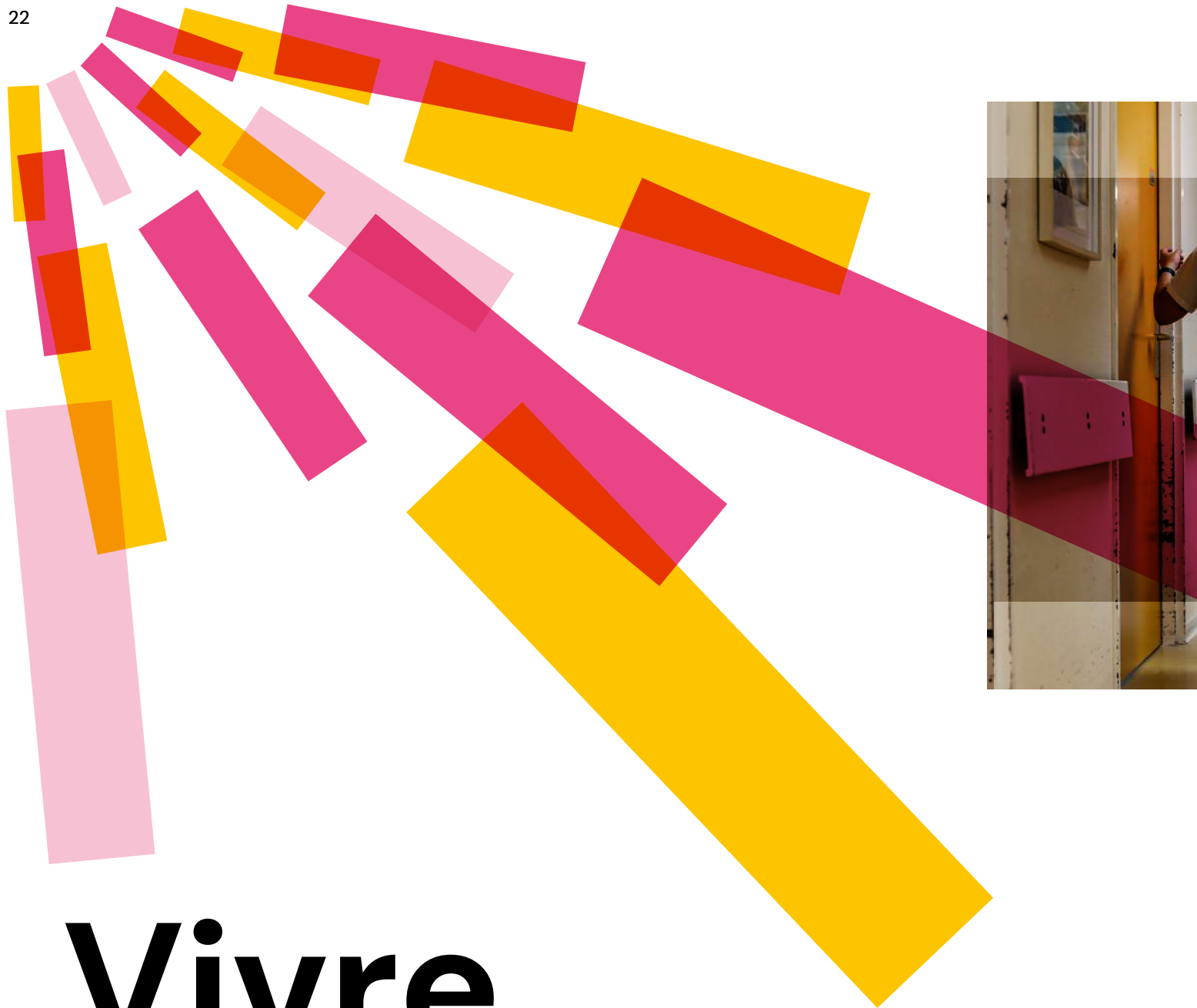
Si votre état de santé le nécessite, votre médecin déterminera le mode de transport adapté à votre autonomie (ambulance, VSL, taxi conventionné, voiture particulière...).

La prise en charge des frais de transports est réglementée par l'Assurance Maladie : elle est soumise à une prescription médicale préalable qui indique le moyen le moins onéreux compatible avec votre état de santé. Dans le cas d'une permission de sortie (sortie autorisée de moins de 48h), les frais de transport ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie.

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

Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports, consultez le site de l'Assurance Maladie [Ameli.fr](http://Ameli.fr) rubrique Frais de transport : modalités de prise en charge et remboursements.





# Vivre ensemble à l'hôpital

**p. 23**

Droits et devoirs

**p. 25**

S'informer et s'exprimer



# Droits et devoirs

## Règlement intérieur

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

### Tabac

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

### En cas d'incendie

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

#### 1 /

Les visites aux personnes hospitalisées ont principalement lieu l'après-midi, aux horaires définis par les services. Ces visites sont déconseillées aux enfants de moins de 12 ans. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement du service.

#### 2 /

Les usagers doivent respecter les règles générales de sécurité (incendie, locaux à accès réservé, ascenseurs...).

#### 3 /

Pour circuler dans l'établissement, les patients hospitalisés doivent prévenir les personnels du service et revêtir une tenue adaptée.

#### 4 /

Les patients, accompagnants ou visiteurs sont autorisés à utiliser leur téléphone portable sous réserve de confidentialité et de discrétion, exclusivement dans les halls (d'étage ou d'entrée).

#### 5 /

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : patients, proches, visiteurs et équipes de soins. Il est donc interdit de filmer ou photographier au sein du CHU, à l'exception d'images strictement personnelles. La diffusion d'informations et de photos relevant de l'activité du CHU, de ses équipes et de ses patients sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas admise.

#### 6 /

L'usage de la télévision, de radio, de tout autre appareil sonore ou objet connecté ne doit en aucun cas gêner le repos des patients.

#### 7 /

Il est interdit de fumer dans les locaux hospitaliers. Cette interdiction s'applique de la même manière à la cigarette électronique / vapoteuse. Il est également interdit d'introduire à l'hôpital de l'alcool, des objets ou produits dangereux ou prohibés par la loi.

#### 8 /

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte du CHU, à l'exception des chiens-guides sous certaines conditions.

#### 9 /

Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital (règles de stationnement, signalisation routière, respect des places réservées aux personnes handicapées...).

#### 10 /

En cas de menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages, le CHU assure la protection des agents qui en sont victimes dans le cadre de leurs fonctions. Les victimes de dommages de toute nature peuvent porter plainte en leur nom personnel.

## Usagers, vos droits

### Principes généraux de la charte de la personne hospitalisée

Circulaire du 2 mars 2006 relatives 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 des 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 /

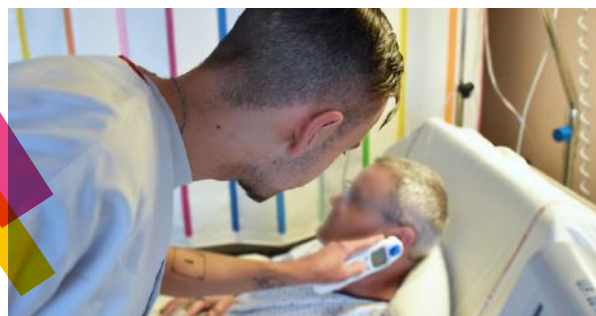
La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 /

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



Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.





Retrouvez VOS DROITS dans un espace patient dédié sur le site internet du CHU :



Accueil > Patient >  
Connaître mes droits

## Recevoir son dossier médical

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

**Par mail :**  
communicationdossierpatient  
@chu-nantes.fr

**Par courrier :**  
Communication du dossier patient  
Hôpital Nord  
Laennec 44093 Nantes  
Cedex 1

**Sur le site internet :**  
[www.chu-nantes.fr](http://www.chu-nantes.fr)

# S'informer et s'exprimer

## Votre état de santé

Chaque patient a le droit d'être informé de son état de santé. Tout au long de votre prise en charge au sein de notre établissement, l'équipe médicale et paramédicale vous apportera une information claire et régulière, répondra à vos questions et vous précisera les différentes étapes de votre séjour (programmation des examens, modalités de transport, etc.).

L'objectif pour l'équipe médicale et soignante est de vous impliquer dans les choix thérapeutiques en vous informant des risques encourus, du degré d'urgence, des alternatives possibles... afin que vous soyez partie prenante des décisions qui concernent votre santé. Néanmoins, personne ne peut être contraint à connaître son état de santé s'il ne le souhaite pas. Par conséquent, vous avez le droit de refuser d'être informé(e) de l'évolution de votre état de santé.

## La protection des personnes protégées avec mesure de représentation (tutelle, curatelle et habilitation familiale)

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

## Votre dossier médical

Votre dossier médical est composé :

- des comptes rendus d'intervention chirurgicale, d'anesthésie, de réanimation et d'hospitalisation ;
- des prescriptions médicales ;
- des résultats d'actes d'aide au diagnostic (examens, radios, analyses biologiques...) ;
- du dossier des soins infirmiers ;
- d'informations générales (nom de la personne de confiance, etc).

Vous avez la possibilité d'accéder aux éléments de votre dossier médical en sollicitant une copie ou en demandant une consultation sur place.

Nous vous conseillons de vous faire aider par votre médecin traitant dans la lecture des documents. Toute communication vis-à-vis des tiers (famille, proches...) ne peut être effectuée sans votre accord. Chaque dossier médical est conservé durant une période de 20 ans après la dernière venue au CHU ou dix ans en cas de décès. Dans ce dernier cas, vos ayants-droit, votre concubin ou partenaire de Pacs peuvent demander l'accès à certains éléments de votre dossier médical, sauf opposition exprimée de votre vivant.

## Comment désigner sa personne de confiance ?

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

Retrouvez toutes les infos sur la personne de confiance dans un espace patient dédié sur le site internet du CHU :



Accueil > Patient >  
Connaître mes droits

## Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées ». Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer, après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus des traitements ou actes médicaux. Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

Retrouvez toutes les infos sur les directives anticipées dans un espace patient dédié sur le site internet du CHU :



Accueil > Patient >  
Connaître mes droits

## Votre dossier médical partagé (DMP)

Votre dossier médical partagé (DMP), intégré au sein de **Votre espace santé** ([www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)), constitue votre carnet de santé numérique.

Il vous permet :

- de décrire vos données de santé (antécédents médicaux, allergies...),
- de stocker vos documents médicaux (comptes rendus d'analyses...),
- de les partager avec vos professionnels de santé.

Ce partage favorise une prise en charge mieux éclairée et coordonnée entre les professionnels de santé de ville et ceux de l'hôpital. Dans le cadre de votre prise en charge au CHU, les professionnels de soins pourront solliciter votre accord pour accéder à votre DMP. À votre sortie, votre DMP sera alimenté avec un certain nombre de documents utiles à la continuité de vos soins (prescription médicale, lettre de liaison, comptes rendus d'hospitalisation et comptes rendus opératoires).

N'hésitez pas à en discuter avec le médecin référent de votre prise en charge.

## La personne de confiance

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

Son rôle est :

- Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, de vous accompagner sans pour autant vous remplacer.
- Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, d'être référent auprès de l'équipe médicale.

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

## Les données médicales et personnelles

Vos données médicales sont conservées pendant la durée prévue par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

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

## Votre avis sur l'hôpital

Le CHU de Nantes porte une attention forte à votre expérience à toutes les étapes de votre parcours. Nous sommes à l'écoute de votre retour afin d'améliorer la qualité de prise en charge et l'expérience de chaque patient au sein de notre établissement.

Pour cela, c'est simple :

- Donnez votre adresse email à la prise de rendez-vous ou lors de votre admission puis répondez au questionnaire national e-satis que vous recevrez 15 jours après votre hospitalisation.
- Vous pouvez également compléter notre questionnaire de libre expression en ligne sur le site internet.
- Enfin, vous avez également la possibilité de nous adresser un message à l'adresse [votreavis@chu-nantes.fr](mailto:votreavis@chu-nantes.fr). Chaque retour d'expérience est lu avec attention. Les témoignages de satisfaction sont recensés et transmis aux secteurs concernés. Les équipes du CHU de Nantes y sont particulièrement sensibles. Les réclamations sont analysées par l'établissement, prises en compte par les services concernés et présentées, de manière synthétique ou détaillée, aux représentants des usagers de l'hôpital.

## Réclamations et médiations

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service où vous êtes hospitalisé(e) en première intention.

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

### Direction des usagers du CHU de Nantes

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

Mail : [direction.usagers@chu-nantes.fr](mailto:direction.usagers@chu-nantes.fr)

Vous pouvez également demander la saisine d'un médiateur par l'intermédiaire de la commission des usagers. Tous vos témoignages ou réclamations relatifs à votre séjour sont pris en compte par l'hôpital, sans impact sur votre prise en charge.

### La commission des usagers

Composée de représentants d'associations d'usagers agréées par le ministère de la Santé, de membres de la direction du CHU, de médiateurs ainsi que d'autres professionnels de l'établissement, la CDU a pour mission de faire respecter les droits des usagers et de les aider dans leurs démarches.

### Les représentants des usagers

Les représentants des usagers ont pour mission d'agir pour le respect des droits des usagers et de participer aux actions d'amélioration de la qualité des soins et des conditions de prise en charge. Ils accompagnent les patients et leurs proches dans leurs démarches en les informant, en particulier dans les cas de réclamations auprès de la direction de l'établissement ou de médiation avec les acteurs du soin.

Si vous souhaitez les contacter : [representants.usagers@chu-nantes.fr](mailto:representants.usagers@chu-nantes.fr).





# Qualité et sécurité des soins

# Une démarche d'amélioration continue



L'intégralité du rapport de certification est disponible sur le site internet de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est notre constante préoccupation.

Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en œuvre, suivi et évalué annuellement. Le signalement des dysfonctionnements dans la prise en charge est organisé sur l'ensemble de l'établissement sous forme de déclarations d'événements indésirables. Ces déclarations sont analysées et des mesures correctives mises en place.

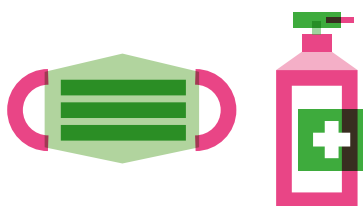
La qualité et la sécurité des soins dispensés au CHU sont évalués tous les quatre ans par la Haute autorité de santé (HAS). EN 2022, le CHU a été certifié avec succès.

Comme tous les établissements de santé, le CHU de Nantes participe à des campagnes nationales d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins. **Les résultats, accessibles au public, sont consultables directement sur le site internet du CHU.**

## Précautions d'hygiène pour tous

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

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



## Consignes à respecter avant votre intervention

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

## La prévention des infections associées aux soins

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

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

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

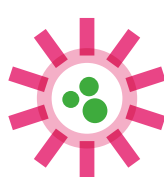
Le CHU de Nantes met tout en œuvre pour prévenir et limiter le risque infectieux. Il s'agit d'une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène, dont l'application fait l'objet d'un suivi, sont mises en œuvre par le personnel dans un souci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

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

Les indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales sont des outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients, obligatoirement recueillis par tout établissement de santé public ou privé. Les derniers résultats disponibles sont consultables dans leur intégralité sur QualiScope ou sur le site internet du CHU de Nantes ([www.chu-nantes.fr](http://www.chu-nantes.fr)). Ce classement ne mesure pas le taux d'infections nosocomiales. Il traduit le niveau d'engagement global de notre centre hospitalier dans la prévention des infections associées aux soins.



Hygiène des mains



Prévention de la transmission des micro-organismes



Bon usage des antibiotiques



Prévention des infections en chirurgie



### Attention

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

## Vos médicaments à l'hôpital

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

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

## Que dois-je apporter lors de mon hospitalisation?

- Apportez vos dernières ordonnances, votre carnet de santé ;
- Signalez si vous avez activé votre Dossier médical partagé (DMP) ;
- Signalez tous les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, homéopathie...) ;
- Si vous apportez vos traitements habituels, signalez-le à l'infirmier qui s'occupe de votre admission.

## Pendant mon hospitalisation

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

Signalez à l'infirmier et/ou au médecin si vous ne pouvez pas prendre un médicament (mauvais goût, difficulté à avaler,...) ou si vous ressentez d'éventuels effets indésirables.

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

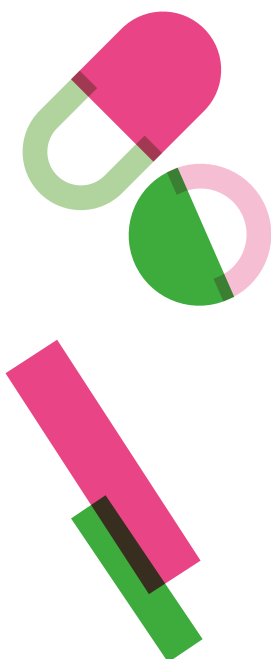
Le médecin adapte votre traitement à votre état de santé : le nombre, la forme, la couleur et l'heure de prise des traitements prescrits à l'hôpital peuvent changer de votre prescription habituelle.

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

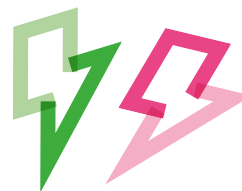
## À la sortie de l'hôpital

Le médecin vous remet une ordonnance et vous fournira les explications nécessaires, notamment sur les différences entre le ou les traitements que vous aviez à votre entrée et ceux prescrits sur votre ordonnance de sortie. Lisez l'ordonnance avant de sortir et n'hésitez pas à poser des questions.

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



## La prise en compte de votre douleur



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

### Avoir moins mal, comment ?

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

### La douleur peut être anticipée

Il s'agit notamment des douleurs provoquées par les soins techniques ou les actes médicaux (piqûres, pansements, poses de sondes, de perfusion, retrait de drains...) ou des douleurs liées à un geste quotidien comme la toilette ou les mobilisations.

### La douleur peut être soulagée

Il s'agit notamment des douleurs aiguës post-opératoires, des coliques néphrétiques, des fractures..., des douleurs chroniques telles le mal de dos, la migraine, la fibromyalgie..., des douleurs liées au cancer.

### Comment évaluer ma douleur ?

Une échelle d'évaluation sera mise à votre disposition par l'équipe soignante, pour vous aider à évaluer l'importance de votre douleur.

### Quels sont les traitements possibles ?

Les médicaments antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de nombreux, différents et adaptés à chaque situation.

Certaines douleurs peuvent nécessiter d'autres traitements, plus spécifiques. Ces traitements vous seront expliqués par le médecin et/ou l'infirmier.

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

### Don de corps à la science

Le don du corps à la science est une démarche personnelle qui doit être effectuée par la personne elle-même à la condition qu'elle soit âgée d'au moins 18 ans. Un testament écrit, daté et signé de la main du donneur, est indispensable en l'absence de carte de donneur.

### Don d'organes et de tissus

De nombreux patients bénéficient d'une transplantation d'organes (rein, foie, pancréas, cœur et poumons) ou d'une greffe de tissus (cornées, vaisseaux, valves cardiaques, épiderme et os massifs). Cependant, chaque année, 2/3 des patients inscrits en liste d'attente ne peuvent être greffés faute de greffons disponibles. Le don d'organe est gratuit et anonyme. Les prélèvements s'effectuent dans les mêmes conditions que toute intervention chirurgicale au bloc opératoire. Les lois bioéthiques autorisent ces prélèvements dans la mesure où vous n'êtes pas inscrit(e) sur le registre des refus de l'Agence de la biomédecine. Votre volonté peut également être signalée par écrit ou par oral auprès de vos proches.

#### Coordination hospitalière du CHU

Tél. 02 40 08 74 47

Mail : bp-coordination-prelevt@chu-nantes.fr

### La recherche clinique

La recherche est l'une des missions du CHU. Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin pourra vous proposer de participer à une recherche clinique dont il vous expliquera les objectifs et le déroulement. Votre participation est volontaire et votre accord explicite requis. Par ailleurs, votre séjour au sein du CHU génère des données cliniques et peut nécessiter des prélèvements biologiques. Sauf opposition expresse de votre part, ces données cliniques et ces échantillons recueillis pourront être réutilisés par du personnel du CHU, ou transmis à des organismes scientifiques en France ou à l'étranger, à des fins de recherche dans le domaine de la santé. Ces données et/ou ces échantillons respecteront la confidentialité et ne permettront pas de vous identifier directement. Vous pouvez vous y opposer à tout moment, même après votre sortie du CHU.

### Pour vous opposer ou pour toute question

Mail : vosdonneespersonnelles@chu-nantes.fr



# CHU NANTES

AUX NOUVELLES FRONTIÈRES DE LA SANTÉ

Standard du CHU de Nantes : 02 40 08 33 33



**naovie**  
FONDS DE DOTATION CHU DE NANTES

[www.soutenir-naovie.fr](http://www.soutenir-naovie.fr)