

LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

Tout votre séjour
à portée de main.

- Préparer votre hospitalisation
- Votre arrivée
- Votre séjour
- Votre sortie
- Vos droits, vos obligations
- Votre santé
- Nos engagements

ÉDITION
AUTOMNE 2025

BIENVENUE

Madame, Monsieur, bonjour,

Vous-même ou l'un de vos proches allez être hospitalisé(e) quelques jours au Centre Hospitalier Universitaire d'Angers. Vous allez avoir besoin de connaître le fonctionnement de l'hôpital.

Vous trouverez dans ce livret, des informations pratiques pour faciliter votre hospitalisation : formalités administratives, services proposés, droits et informations utiles à votre famille et à vos visiteurs.

Rien ne remplacera cependant l'échange que vous pourrez avoir avec les personnels hospitaliers. N'hésitez pas à les solliciter, ils sont à votre écoute. Votre santé et votre bien-être sont au cœur de leur engagement.

L'ensemble des personnels hospitaliers du CHU d'Angers vous remercie de votre confiance.

🇫🇷 Selon la langue parlée, l'hôpital peut faire appel à des interprètes pour vous aider durant votre hospitalisation.

🇸🇦 اعتماداً على اللغة التي يتم التحدث بها قد تستدعي المستشفى مترجمين لمساعدتك أثناء مكوثك في المستشفى.

🇬🇧 Depending on which language you speak, the hospital can provide interpreters to help you during your stay.

🇩🇪 Je nach Sprache kann das Krankenhaus Dolmetscher beschaffen, die Ihnen während Ihres Aufenthalts helfen.

🇮🇹 Secondo la lingua parlata, l'ospedale può chiedere l'aiuto di interpreti durante la sua ospedalizzazione.

🇪🇸 Segun el idioma hablado, el hospital puede llamar a un interprete que podra ayudarlo durante su hospitalización.



PRÉSENTATION DU CHU

Un établissement de premier plan

Le Centre Hospitalier Universitaire d'Angers est un pôle de référence et de recours en matière de santé, dans les domaines du soin, de l'enseignement, de la recherche et de la prévention.



Il est l'un des premiers opérateurs santé de la région avec plus de 217 000 patients* et 390 résidents par an. Il dispose de 1 793 lits et places.

À la fois établissement de soins de proximité et centre de recours et d'expertise, il concilie au quotidien innovation et solidarité. Avec 9 pôles hospitalo-universitaires et 60 services cliniques, médico-techniques et biologiques, l'offre de soins du CHU couvre l'ensemble des spécialités médicales, chirurgicales et biologiques, dont la cancérologie.

Les pathologies rares et complexes sont prises en charge par des centres de référence et de ressources labellisés. Les compétences des équipes hospitalo-universitaires sont soutenues par un plateau technique de pointe.

Au quotidien, l'activité du CHU s'inscrit dans une démarche de qualité et de sécurité des soins. Cette dynamique est portée jusqu'aux patients par chaque professionnel de santé. Des structures dédiées impulsent et coordonnent les actions réalisées dans ce cadre.

Premier employeur du Maine-et-Loire, et l'un des principaux de la région des Pays de la Loire avec 7 300 hospitaliers, le CHU participe également à la formation des futurs professionnels de santé. Une position qui en fait un acteur de cohésion sociale et l'un des premiers partenaires des autres établissements de santé publics et privés de la région.

* File active en MCO : Médecine-Chirurgie- Obstétrique. Données du CHU sur la base des chiffres clés 2024.



Un établissement de recherche

- Près de 1 700 projets de recherche ;
- 52 centres labellisés prenant en charge les maladies rares, dont 39 centres de compétences.



Un terrain d'enseignement

En lien avec la Faculté de santé, le CHU forme les personnels hospitaliers de demain :

- 447 internes et docteurs juniors présents sur le CHU ;
- 571 étudiants en médecine, pharmacie et maïeutique ;
- 731 étudiants paramédicaux.

En interne, le CHU dispose de 7 instituts et écoles de formation et 3 centres de formation continue certifiés Qualiopi : centre de simulation en santé All'Sims, Centre de Formation des Professionnels de Santé et Centre d'Enseignement de Soins d'Urgence.



Un hôpital certifié

Visité fin 2021, le CHU d'Angers a obtenu la mention « Qualité des soins confirmée ».

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé (HAS), à l'issue d'une évaluation externe réalisée par des experts-visiteurs externes à l'établissement et mandatés par la HAS.

Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

voir p. 32



Expérience patient VOTRE AVIS COMPTE !

Au CHU d'Angers, nous plaçons les patients et leurs proches au centre de nos priorités.



Pour mieux comprendre votre expérience et améliorer la qualité de nos soins, nous recueillons votre avis.

À la fin de votre séjour, vous **serez invité(e) à compléter le questionnaire de satisfaction de notre établissement.**

Pour y répondre, nous vous proposons :

- Une version numérique accessible directement en flashant les QR codes :



Questionnaire de satisfaction Services adultes



Questionnaire de satisfaction Services pédiatriques

- Une version imprimée à demander auprès des personnels hospitaliers qui vous entourent pendant votre séjour.



L'enquête nationale e-Satis

Le CHU d'Angers participe également à l'enquête nationale de satisfaction (e-Satis) copilotée par la Haute Autorité de Santé et le ministère en charge de la Santé.

Cette enquête en ligne s'adresse aux patients hospitalisés ayant accepté de communiquer leur adresse mail lors de leur admission.

Deux semaines après la sortie, les patients reçoivent un mail invitant à partager leur avis sur la qualité de la prise en charge au sein de notre établissement.

Ce questionnaire est totalement anonyme. Les réponses sont importantes car elles permettent d'améliorer la qualité des soins et le confort des patients.



SOMMAIRE



Préparer votre séjour 8 à 18

- Les formalités administratives d'entrée 8
 - Votre dossier administratif
 - La préadmission
 - La liste des documents à fournir
 - Les formulaires complémentaires
- Bien vous identifier pour bien vous soigner 10
- Identité Nationale de Santé 10
- Les points d'accueil et d'admission 11
- Les frais de séjour 12 - 13
- Les consignes sanitaires 14
- Les frais de transports 14
- L'activité libérale 14
- Préparer votre valise 15
 - Les indispensables du trousseau
 - Le dépôt de vos biens et objets de valeurs
- Un accueil personnalisé 16 - 17
 - L'interprétariat
 - Le service social hospitalier
 - Handisanté 49
 - La permanence d'accès aux soins
 - Les guides et navettes du CHU
- L'accès et le stationnement 18
- Le plan interactif du CHU 18



Votre séjour 19 à 27

- La chambre particulière 19
- Une équipe pluridisciplinaire à votre service 20
- Vos déplacements et sorties 20
- Vos repas 21
- Les prestations multimédias 22
 - La télévision
 - Le téléphone
- Les autres services 23
 - Le WIFI Patient
 - Le courrier
- L'espace commercial 24
- Les distributeurs 24
- Les associations 24
- Les cultes 25
- La bibliothèque 26
- Les informations pour votre entourage 27
 - Les visites
 - Le repas accompagnant
 - La nuitée accompagnant



Votre sortie 29

- Les conditions de sortie
- Préparer votre sortie

Vos droits 30 à 37

- La direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques 30
- Les représentants des usagers 31
- La Commission des usagers 31
- La qualité et la sécurité des soins 32
- La prévention des infections associées aux soins 33
- La prise en charge de la douleur 33
- Les chartes 34
- La personne de confiance 34
- Les directives anticipées 35
- Le droit à l'information et le consentement aux soins 35
- Le droit à l'image 36
- Le droit de vote 36
- Le don d'organes et de tissus 37

Vos obligations 38 - 39

Vos données médicales 40 à 44

- Votre dossier médical au CHU 40
- Mon espace santé 41
- Vos données collectées au CHU 42 - 44

Pour votre santé 45 à 47

- Éducation Thérapeutique du Patient 45
- Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie 45
- Un établissement de santé sans tabac 47
- Le Centre Fédératif de Prévention et Dépistage de Maine-et-Loire 47



En pédiatrie 49 à 51

- La scolarité 49
- Les activités et jeux 50
 - Les salles de jeux
 - Les bibliothèques
 - La télévision
 - Le jardin des enfants
- L'accueil de la famille 51
 - Les visites auprès de votre enfant
 - Les repas avec votre enfant
 - Les nuits auprès de votre enfant

À la maternité 52 à 55

- Nos engagements 52
- Votre séjour 53 - 54
 - Votre suite de naissance
 - Vos repas
 - L'alimentation de votre bébé
- Les visites 54
- Le retour à domicile et les conseils de sortie 55
- Les démarches d'état civil 55

Au service de soins médicaux et de réadaptation 56 - 57

- Recevoir des visites 56
- Un accompagnement personnalisé 56
- La vie quotidienne 57

Chartes 59 à 63

Numéros utiles 64 - 65

Index 66 - 67

Plan du CHU 68 - 69

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Les formalités administratives d'entrée

Pour que votre séjour dans notre établissement se déroule sereinement, des démarches administratives d'admission sont à accomplir. Celles-ci garantissent une bonne identification et la juste facturation aux organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire.



Votre dossier administratif

Votre dossier administratif comprend votre identité, vos coordonnées, votre Identifiant National de Santé (voir p. 10), votre affiliation à l'Assurance Maladie et à une mutuelle ou complémentaire santé.

Ces informations sont utiles tout au long de votre parcours, par exemple pour vous adresser des comptes-rendus ou pour facturer vos soins aux bons organismes.



La préadmission

La préadmission consiste à réaliser une partie des formalités administratives avant votre séjour. Elle simplifie votre entrée et peut être effectuée dès que vous avez connaissance de la date de votre venue (hospitalisation ou consultation).

Pour constituer votre dossier de préadmission, vous devez adresser l'ensemble des pièces justificatives requises au service Admissions - Facturation (voir liste des documents p. 9) :

- par courrier ;
- par mail ;
- depuis l'application Connect' CHU Angers si votre espace patient est activé.

Si vous n'avez pas pu réaliser les démarches de préadmission avant votre venue (hospitalisation ou consultation), vous devez vous présenter à l'un des points d'accueil et d'admission le jour de votre arrivée, avec l'ensemble des documents requis pour constituer votre dossier (voir liste des points d'accueil p. 11).



Service Admissions - Facturation

Si vous rencontrez des difficultés de règlement ou si vous avez des questions sur votre prise en charge financière, les équipes du service sont à votre écoute :

- Par téléphone au **02 41 35 43 53**
- Par mail à **service-facturation@chu-angers.fr**
- Par courrier à l'adresse
CHU Angers
Service Admissions - Facturation
4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9



Le service est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Les bureaux d'accueil sont situés dans le quartier vert, bâtiment B3 - Direction générale (rez-de-chaussée, porte 6).

plan p. 68-69

Admission par les Urgences

Si vous avez été admis(e) par un des services des Urgences (adultes, réanimation médicale, cardiaques, gynécologiques obstétriques, ou pédiatriques) et que vous n'avez pas pu effectuer les formalités administratives, un membre de votre famille ou une personne de confiance désignée par vos soins doit, dans les meilleurs délais, présenter aux agents d'accueil les documents pour constituer votre dossier.

Hospitalisation confidentielle et anonymat

En principe, tout patient doit décliner son identité au moment de son admission dans un établissement de santé. Cependant, toute personne hospitalisée peut demander une hospitalisation confidentielle afin qu'aucune indication ne soit donnée sur sa présence dans l'établissement.

Dans certains cas, une confidentialité renforcée ou un anonymat complet peut également être mis en place. Si vous êtes concerné(e), signalez votre souhait au moment des formalités administratives : vous serez orienté(e) et accompagné(e) dans les démarches à réaliser.



La liste des documents à fournir pour un dossier administratif complet

- Carte d'identité européenne ou passeport ou titre de séjour ;
- Carte Vitale ou photocopie de l'attestation d'ouverture de droits, en cours de validité ;
- Carte de mutuelle en cours de validité ;
- Tout document justifiant d'une situation particulière : protocole d'affectation longue durée (ALD), carnet de soins pour les personnes pensionnées de guerre, carnet de circulation, carnet de maternité, feuillet d'accident du travail, attestation couverture maladie universelle, attestation aide médicale État ;
- Pour les mineurs ou majeurs sous tutelle : l'autorisation d'opérer dûment complétée et signée par les représentants légaux (père et mère ou tuteurs légaux). Ce document est obligatoire pour la réalisation de tout acte ou pratique d'un traitement médical.



Les formulaires complémentaires

La personne à prévenir

La personne à prévenir est celle qui sera contactée par l'équipe médicale en cas de besoin pendant votre séjour pour des sujets d'ordre organisationnel ou administratif. Elle peut être différente de la personne de confiance.

La personne à prévenir est à désigner par vos soins. Son identité vous sera demandée par le personnel soignant lors de votre arrivée.

Votre personne de confiance

La personne de confiance est celle que vous désignez au sein de votre entourage pour vous accompagner tout au long de votre parcours de soin : vous accompagner lors des entretiens médicaux, vous aider à prendre des décisions ou formuler vos souhaits. Elle peut être différente de la personne à prévenir. (voir p. 34)

La personne de confiance est à désigner par vos soins, par écrit, en complétant un formulaire dédié, joint au livret.

Vos directives anticipées

Que vous soyez en bonne santé ou atteint(e) d'une maladie grave, rédiger ses directives anticipées vous permet d'exprimer librement vos souhaits concernant votre prise en charge, dans l'hypothèse que vous ne seriez plus en mesure de les exprimer vous-même. (voir p. 35)

Les directives anticipées sont à rédiger par vos soins, par écrit, en complétant un formulaire dédié, joint au livret.

Justificatif d'identité

Sont considérés comme justificatifs d'identité de confiance forte les documents suivants : carte d'identité européenne, passeport ou titre de séjour.

Pour les enfants non encore détenteurs de ces justificatifs : livret de famille ou acte de naissance, et une pièce justificative d'identité de confiance forte d'un des parents.

Chambre particulière

La demande de chambre individuelle peut être réalisée en amont de votre hospitalisation.

(voir p. 19)

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Bien vous identifier pour bien vous soigner

Pour vous offrir une prise en charge de qualité et sécuriser vos données de santé, le CHU applique des mesures de vérification et de fiabilisation de votre identité. On appelle ce système l'identitovigilance.

Elle garantit qu'un patient soit identifié de la même façon par tous les professionnels de santé qui le prennent en charge et sécurise le partage de ses informations de santé.

En tant que patient(e), vous participez activement à cette surveillance :

À chaque rendez-vous de soins :

- Commencez par présenter votre pièce d'identité et votre carte Vitale ;
- Vérifiez votre identité sur tous les documents vous concernant (dossier, courrier, bracelet, étiquette) ; et le cas échéant, signalez toute erreur.

Et à tout moment :

- Toujours répondre aux questions des personnels hospitaliers sur votre identité ;
- Et surtout, ne jamais utiliser l'identité d'une autre personne.

Identité Nationale de Santé

Depuis janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle : elle est unique et utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

L'Identité Nationale de Santé est constituée d'un matricule, généralement identique à votre numéro de sécurité sociale et de 5 traits d'identité (nom et prénoms de naissance dans le même ordre que votre état civil, date de naissance, sexe et lieu de naissance).

Si lors d'une prise en charge par un professionnel de santé, vous constatez une erreur, la démarche de rectification est à réaliser auprès de l'INSEE.

› Pour aller plus loin : www.service-public.fr



Connect' CHU Angers L'APPLICATION DES PATIENTS DU CHU D'ANGERS



Gratuite

Confidentielle

Sécurisée

- › Un espace patient*
- › Un espace visiteur

Télécharger l'application



*À activer avec des codes d'accès envoyés par le CHU

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR



Les points d'accueil et d'admission

D1 Ancienne chapelle

Du lundi au vendredi
de 8h à 18h

F4 Flora-Tristan

Lundi, mardi, jeudi
de 8h30 à 17h30
Mercredi
de 8h30 à 18h
(17h30 aux vacances
d'été et de Noël)
Vendredi
de 8h30 à 16h30

B1 Larrey 1

Du lundi au vendredi
de 8h à 18h

H3 Laboratoires

Du lundi au vendredi
de 8h à 17h

H5 La Colline

Lundi au vendredi
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h

F1 Denis Mukwege Santé de la femme

Du lundi au vendredi
de 7h à 18h

D4 Ophtalmologie consultations

Du lundi au vendredi
de 8h15 à 17h

E2 Quatre services

Du lundi au vendredi
de 8h à 18h

F3 Robert-Debré

Du lundi au samedi
de 8h à 20h
Dimanche et jours fériés
de 12h30 à 20h

plan p. 68-69

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Les frais de séjour

Toute prise en charge (consultation, hospitalisation programmée ou après passage par les urgences) génère des frais.

Si vous êtes hospitalisé(e) dans un établissement de santé public, l'Assurance Maladie rembourse vos frais d'hospitalisation à 80 %.

Si vous n'avez pas encore de droits ouverts auprès de l'Assurance Maladie, il est indispensable d'effectuer des démarches administratives pour en obtenir et ainsi éviter un reste à charge trop important.

Votre mutuelle ou complémentaire santé peut prendre en charge les 20 % restant, ainsi que certains suppléments ou dépassements d'honoraires.

Le forfait hospitalier reste à votre charge, sauf si vous remplissez les conditions d'exonération.



Tiers payant

Le CHU pratique le tiers payant. Seuls les frais non pris en charge par l'Assurance Maladie et votre mutuelle sont à régler. Pour cela, votre dossier doit être complet et à jour. (voir p. 8)

Tarifs du CHU

Les tarifs des frais de séjour et prestations hôtelières (chambre particulière, repas et nuitée accompagnant, etc.) sont affichés dans les points d'accueil et d'admission et consultables sur notre site internet : www.chu-angers.fr.



Le forfait hospitalier

Le forfait hospitalier représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Le montant du forfait hospitalier est fixé par arrêté ministériel.
Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie.

Prise en charge du forfait hospitalier

Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé si le contrat que vous avez souscrit le prévoit.

- Renseignez-vous auprès de votre organisme.

Conditions d'exonération du forfait hospitalier

Dans certaines situations, vous n'aurez pas à payer le forfait hospitalier.

- Retrouvez la liste complète et détaillée des motifs d'exonération sur le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr



Les frais d'hospitalisation

En cas d'hospitalisation dans un établissement public, l'Assurance Maladie prend en charge vos frais d'hospitalisation à hauteur de 80 %.

Le ticket modérateur est la partie de vos dépenses de santé qui reste à votre charge une fois que l'Assurance Maladie a remboursé sa part.

Prise en charge du ticket modérateur

Votre mutuelle ou votre complémentaire santé peut éventuellement prendre en charge ces 20 % restant (en partie ou en totalité)

- Renseignez-vous auprès de votre organisme.

Conditions de prise en charge à 100 %

Dans certaines situations, les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 100 %.

- Retrouvez la liste complète et détaillée des motifs sur le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr

Les frais d'hospitalisation peuvent également inclure d'éventuels suppléments pour confort personnel (chambre individuelle, abonnement à des prestations multimédias telles que le téléphone ou la télévision). Certaines mutuelles ou complémentaires santé peuvent rembourser en partie ou en totalité ces frais complémentaires.

- Renseignez-vous auprès de votre organisme.



PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Les consignes sanitaires

Pour vous accueillir dans les meilleures conditions possibles, le CHU d'Angers prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Sauf en cas de période épidémique, l'obligation du port du masque n'est plus généralisée. Cependant, il peut être obligatoire dans certains services ou unités selon leurs spécificités.

Pour participer à protéger la santé de tous et limiter le risque de transmission virale, des mesures préventives s'appliquent toute l'année, à tous, patients, visiteurs et personnels hospitaliers :

- Porter un masque si vous présentez des symptômes d'une maladie virale (toux, rhume) ;
- Se laver régulièrement les mains et utiliser une solution hydro-alcoolique en utilisant les distributeurs mis à votre disposition.

Les consignes sanitaires en vigueur au moment de votre hospitalisation sont consultables sur notre site internet : www.chu-angers.fr.

Les frais de transport

Selon votre état de santé, vous pouvez avoir besoin d'un transport sanitaire lié à votre hospitalisation (entrée et/ou sortie de l'hôpital). Toute sortie de l'hôpital est à organiser avec le personnel soignant.

Seul un médecin est habilité à déterminer le type de trajet (assis ou couché) et le mode de transport adapté à votre situation (ambulance, véhicule sanitaire léger, taxi conventionné, voiture particulière, etc.).

La prise en charge des frais de transport est réglementée par l'Assurance Maladie. Pour prétendre au remboursement total, ou partiel selon les cas, vous devez nécessairement avoir une prescription médicale.

➤ Pour aller plus loin : www.ameli.fr

L'activité libérale

Si vous souhaitez être reçu(e) en consultation, pour un examen, ou bien hospitalisé (e) dans le cadre de l'activité libérale d'un praticien, vous devez en faire la demande auprès du praticien ou de son secrétariat.

Dans ce cas, vous devez être informé(e) préalablement des conditions particulières qu'implique votre choix, notamment le montant des honoraires et les modalités de règlement. La part éventuelle du dépassement d'honoraires reste à votre charge.

Pour un montant supérieur à 70 €, le praticien doit vous proposer un devis écrit.

Ambulances mandatées par le CHU

Une liste complète des sociétés d'ambulances agréées du département de Maine-et-Loire et plus largement de la région Pays de la Loire, est disponible auprès du standard du CHU au 02 41 35 36 37.

Commission de l'activité libérale

Une commission interne de l'activité libérale de l'établissement s'assure du respect des exigences réglementaires.

Pour toute question ou réclamation, vous pouvez vous rapprocher de la direction des Affaires médicales au 02 41 35 34 00 ou par mail à DAM@chu-angers.fr.

Préparer votre valise

Pour votre bien-être durant votre séjour, il vous est demandé d'apporter certains effets personnels.



Les indispensables du trousseau

Sauf cas particulier et sous réserve du respect des règles d'hygiène, vous pouvez conserver vos vêtements et votre linge personnel. Leur entretien reste à votre charge. Les draps et couvertures sont fournis par le CHU.

- Serviettes et gants de toilette
- Savon
- Brosse à dents et dentifrice
- Matériel de rasage
- Tenue de nuit : pyjama/ chemise de nuit
- Peignoir/robe de chambre
- Chaussons/pantoufles
- Sous-vêtements (quantité à adapter selon la durée du séjour)
- Tenues confortables (quantité à adapter selon la durée du séjour)
- Tenue adaptée pour votre sortie
- Serviette de table



Le dépôt de vos biens et objets de valeurs

Pendant votre séjour, il est fortement recommandé de n'emporter avec vous que les objets qui vous sont indispensables : éviter dans la mesure du possible, d'apporter des bijoux, objets de valeur ou somme d'argent importante.

Lors de votre entrée, vous serez invité(e) à effectuer le dépôt de ces objets de valeur au coffre du CHU (article R.1113.1 du Code de la santé publique).

Le jour de votre sortie, pensez à récupérer vos biens et valeurs préalablement déposés au coffre du CHU, ou auprès de la Trésorerie du CHU pour les séjours supérieurs à 2 semaines (coordonnées p. 64-65).

Si malgré ces recommandations, vous décidez de garder certains biens et objets de valeurs dans votre chambre d'hospitalisation, vous en êtes responsable en cas de perte ou de vol.



Service Admissions - Facturation

Pour toute question, les équipes du service sont à votre écoute :

- Par téléphone au 02 41 35 43 53
- Par mail à service-facturation@chu-angers.fr
- Par courrier à l'adresse CHU Angers Service Admissions - Facturation 4, rue Larrey 49933 Angers Cedex 9



Le service est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Les bureaux d'accueil sont situés dans le quartier vert, bâtiment B3 - Direction générale (rez-de-chaussée, porte 6).

plan p. 68-69



Traitements médicaux réguliers et prothèses

Si vous avez un traitement médicamenteux régulier, pensez à l'apporter, accompagné de l'ordonnance en cours de validité. Si vous portez une prothèse auditive ou dentaire, pensez également à l'apporter. Dans les deux cas, veillez à en informer le personnel soignant dès votre arrivée.

Objets interdits

Il est strictement interdit aux patients, visiteurs et usagers d'introduire dans l'établissement certains produits, objets ou substances. (voir p. 38)



Votre liste personnelle

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Un accueil personnalisé



L'interprétariat

Pour garantir à tous une qualité d'accueil, une égalité dans l'accès aux soins, et faciliter la communication entre les patients et les professionnels de santé, le CHU propose un service d'interprétariat en langues étrangères et en langue des signes française.

Selon les situations, ce service peut vous être directement proposé par l'équipe médicale lors de votre prise en charge, mais vous pouvez également en faire expressément la demande à votre arrivée auprès du secrétariat médical ou du cadre de santé du service de soins dans lequel vous serez hospitalisé(e).



Le service social hospitalier

Une assistante sociale peut, à votre demande ou à celle de votre entourage, vous rencontrer pour vous aider à faire face à des difficultés d'ordre familial, social ou administratif.

Les objectifs du service social :

- faciliter l'accès aux droits des usagers ;
- préparer la sortie des patients dans les meilleures conditions ;
- orienter au mieux patients et usagers vers les structures adaptées.



Service social

- Par téléphone au
02 41 35 38 11
ou 02 41 35 38 12
ou 02 41 35 49 85
- Par mail à
ServiceSocialHospitalier@chu-angers.fr



Le service est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Le service social est situé dans le quartier bleu, bâtiment D3 - Ardésia.

plan p. 68-69



L'accueil des personnes en situation de handicap

Le CHU d'Angers est engagé dans une politique en faveur de l'accès aux soins et à la prévention des personnes en situation de handicap.

Handisanté 49

Handisanté 49 facilite l'accès aux soins des personnes en situation de handicap complexe sur le département du Maine-et-Loire. Ainsi, pour anticiper l'arrivée et la prise en charge des personnes en situation de handicap complexe, les accueillir, les informer, les orienter et les accompagner, la plateforme Handisanté 49 est à votre disposition :

- Par téléphone au
02 41 35 70 70
- Par mail à
handisante49@chu-angers.fr

Horaires

Une permanence est tenue le mardi de 14h à 17h, le jeudi de 9h30 à 12h30 et le vendredi de 11h à 14h.

Le bureau d'accueil se situe à l'espace des usagers dans le quartier vert, bâtiment B1 - Larrey 1.

plan p. 68-69

La Commission des usagers

La Commission des usagers est l'organe représentatif des usagers au sein de l'institution hospitalière. Ses membres, composés entre autres de représentants des usagers et de médiateurs peuvent être saisis à tout moment.

en savoir + p. 31



Charte

Romain Jacob

Les principes généraux de la charte sont annexés au livret p. 62.



La permanence d'accès aux soins de santé

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) du CHU s'adresse aux personnes sans couverture sociale, avec une couverture sociale incomplète ou en situation de précarité. Elle propose aux patients un accompagnement soignant et social afin de leur faciliter l'accès au système de santé.

La PASS propose :

- Des consultations de médecine générale ;
- Des consultations sociales ;
- Des soins infirmiers ;
- La délivrance de médicaments par la pharmacie du CHU et dans certaines officines extérieures ;
- Une orientation vers la médecine de ville après l'ouverture des droits.



PASS

- Par téléphone au
02 41 35 41 31
- Par mail à
PASS@chu-angers.fr



Le service est ouvert avec ou sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 13h30 à 17h30. Le mercredi, uniquement sur rendez-vous, de 9h à 12h.

La PASS est située dans le quartier bleu, bâtiment D2 - Sainte-Marie Sud (entrée 2).

plan p. 68-69



Les guides du CHU

Pour améliorer l'accueil et l'accompagnement, les guides du CHU sont à la disposition des patients et usagers au sein du campus hospitalier. Les agents qui composent cette équipe sont positionnés aux principaux points d'accueil et d'admission (Larrey 1, Ancienne chapelle par exemple).

Les missions des guides :

- orienter les patients et usagers au sein du campus ;
- sur demande, accompagner les patients jusqu'à leur lieu de rendez-vous ;
- assurer les trajets en navettes.



Les navettes du CHU

Pour accompagner les patients en situation de vulnérabilité et/ou de handicap, et leurs accompagnants, les navettes Lib'Hôp circulent sur le campus hospitalier et permettent aux utilisateurs de se rendre au plus proche de leur lieu de rendez-vous.

Elles sont gratuites, silencieuses et écologiques.



Infos pratiques

Les navettes et les guides sont disponibles du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Si vous êtes en situation de vulnérabilité et/ou de handicap, vous pouvez réserver à l'avance un service de navette et/ou l'accompagnement d'un guide :

- En contactant le standard du CHU au 02 41 35 36 37 ;
- Ou en utilisant le formulaire en ligne sur notre site internet : www.chu-angers.fr.

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

L'accès et le stationnement

Pour toute hospitalisation programmée ou consultation, l'accès au CHU doit se faire par l'entrée principale située au 4 rue Larrey.



Les transports en commun

Le tramway et plusieurs lignes de bus desservent le CHU. Des parkings relais permettent d'y stationner votre véhicule sans limitation de temps pour vous rendre rapidement au CHU.

- Pour toute recherche d'itinéraire, vous pouvez consulter le site du réseau de transports en commun de l'agglomération angevine : www.irigo.fr.



Le stationnement

Les possibilités de stationnement à l'intérieur du CHU sont limitées.

En semaine, de 6h à 17h, seules les personnes ayant des difficultés à se déplacer ou celles munies d'une confirmation de rendez-vous avec code-barres (c'est-à-dire les patients venant pour une consultation) sont autorisées à stationner leur véhicule dans l'enceinte du CHU.

Le plan interactif du CHU

Pour préparer votre arrivée, un plan interactif proposant de nombreuses fonctionnalités est également disponible depuis la page d'accueil de notre site internet.

Pour les personnes en situation de vulnérabilité et/ou de handicap, le plan permet d'identifier les places de parking PMR et les cheminements piétons adaptés pour les fauteuils roulants.

Ces cheminements ne comportent pas d'escalier et sont suffisamment larges. Ils sont matérialisés par une ligne bleue tracée au sol. Ils sont également pratiques pour les personnes devant se déplacer avec une poussette.

- Pour accéder à ces fonctionnalités sur le plan interactif :
 - ouvrir le menu "Infos pratiques" ;
 - sélectionner les filtres souhaités, par exemple : "Place de parking PMR" et/ou "Parcours PMR" pour visualiser les cheminements (ligne bleue).



Signalétique par quartier

Par son histoire, le CHU est construit sur un mode pavillonnaire.

Pour faciliter la circulation des flux et l'orientation des patients et visiteurs, qu'ils soient en voiture ou à pied, le campus hospitalier est organisé par quartier. Il dispose également d'une signalétique directionnelle extérieure lisible et compréhensible par tous : code couleur par quartier et référencement des bâtiments par lettre et chiffre (quartier vert, bâtiment B1 - Larrey 1 par exemple).

Guides et navettes du CHU

Si vous avez besoin d'un accompagnement personnalisé à votre arrivée, les guides du CHU et des navettes sont à votre disposition.

en savoir + p. 17

Travaux en cours

Le CHU fait l'objet, tout au long de l'année, de travaux de modernisation permettant d'améliorer les prises en charge et l'accueil des patients et usagers. Ces chantiers peuvent également concerner les rues adjacentes au CHU.

Les informations sur les travaux en cours sont disponibles sur notre site internet : www.chu-angers.fr.

VOTRE SÉJOUR

La chambre particulière

Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre seule, vous devez en faire la demande, de préférence avant votre hospitalisation lorsque celle-ci est programmée.

La demande de chambre seule ne constitue pas une réservation. L'attribution répond d'abord à des impératifs de soins : la demande devra être validée par l'équipe médicale et dépendra des impératifs médicaux et des disponibilités du service de soins. L'information sur le placement en chambre n'interviendra donc que le jour de votre entrée.

La chambre seule est une prestation payante qui est facturée selon les tarifs en vigueur : les tarifs en cours pour les prestations hôtelières sont consultables sur notre site internet.

Cette prestation complémentaire n'est pas prise en charge par l'Assurance Maladie, mais peut l'être par votre mutuelle ou complémentaire santé selon votre contrat. Il vous appartient de vous renseigner auprès de votre organisme pour connaître les conditions de prise en charge.



Service

Admissions - Facturation

Pour demander une chambre seule et/ou obtenir des informations complémentaires, les équipes du service sont à votre écoute :

- Par téléphone au **02 41 35 47 31**
- Par mail à ***chambre.particuliere@chu-angers.fr***
- Par courrier à l'adresse
CHU Angers
Service Admissions - Facturation
4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9

Le service est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h.

Les bureaux d'accueil sont situés dans le quartier vert, bâtiment B3 - Direction générale (rez-de-chaussée).

plan p. 68-69



Demander une chambre seule

Si vous n'avez pas reçu le formulaire par courrier avant votre hospitalisation, celui-ci est disponible et téléchargeable sur notre site internet : www.chu-angers.fr.

Il doit être envoyé au service Admissions - Facturation par courrier, par mail ou déposé le jour de votre entrée dans l'un des points d'accueil et d'admission.

VOTRE SÉJOUR

Une équipe pluridisciplinaire à votre service

Vous allez être pris(e) en charge par une équipe de professionnels composée de médecins, de personnels soignants, socio-éducatifs, médico-techniques et administratifs.

Ils travaillent tous en étroite collaboration pour répondre à vos besoins de santé et de confort.

Vous les reconnaîtrez chacun grâce au badge apposé sur leur blouse, mentionnant leur identité et leur fonction.

Les cadres de santé assurent l'encadrement des professionnels de soin et participent à la coordination des organisations de soins. En cas de questionnement ou difficulté, ils sont vos interlocuteurs privilégiés.



Hôpital universitaire

Le CHU est un établissement universitaire. À ce titre, il participe à la formation des futurs médecins et futurs personnels soignants.

Encadrés par les équipes titulaires, ces étudiants peuvent être amenés à vous prendre en charge.

Sachez toutefois que vous avez la possibilité de refuser.

Vos déplacements et sorties



Les permissions exceptionnelles de sortie

En fonction de la durée du séjour et de votre état de santé, des permissions exceptionnelles de sortie peuvent être accordées pour une durée maximum de 48 heures.

Cette autorisation sera donnée par la Direction générale de l'établissement, et seulement après avis favorable d'un médecin responsable de service ou d'unité.

L'Assurance Maladie ne prend pas en charge les transports sanitaires dans le cadre d'une permission de sortie.



Les déplacements hors du service

En journée, tout déplacement en dehors du service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé(e) doit faire l'objet d'une information préalable auprès du personnel soignant. Dans ce cas, la tenue vestimentaire doit être adaptée à votre prise en charge. À partir du début du service de nuit, les déplacements hors du service de soins ne sont plus autorisés.

Espaces verts et parcours thématiques

Fort d'un parc arboré de 36 hectares et dans le cadre d'une démarche de santé globale, le CHU dispose de nombreux espaces végétalisés, cultivés et entretenus sans aucun produit phytosanitaire pour garantir un environnement sain pour tous.

Des aménagements extérieurs tels que des parcours thématiques et panneaux d'information viennent souligner l'intérêt sanitaire et pédagogique de ces espaces, et invitent à la promenade ou à une pause détente dans un environnement préservé.



Vos repas

Des diététiciens veillent à la préparation de vos repas. Les menus sont adaptés à votre état de santé, à vos soins, ainsi qu'à vos goûts et à vos pratiques culturelles.

Pour votre sécurité, nous vous recommandons de ne pas apporter d'aliments ni de boissons (sucrées, énergisantes) sans en parler à l'équipe soignante, qui suit votre alimentation thérapeutique. Les boissons alcoolisées sont strictement interdites.

Si malgré ces recommandations, vous apportez des produits alimentaires personnels, merci d'en informer le personnel soignant dès votre arrivée. Vous êtes alors responsable de leur conformité en termes de normes sanitaires et de compatibilité avec votre état de santé.

À noter que les heures de distribution des repas peuvent être tributaires de l'organisation des soins interne du service.

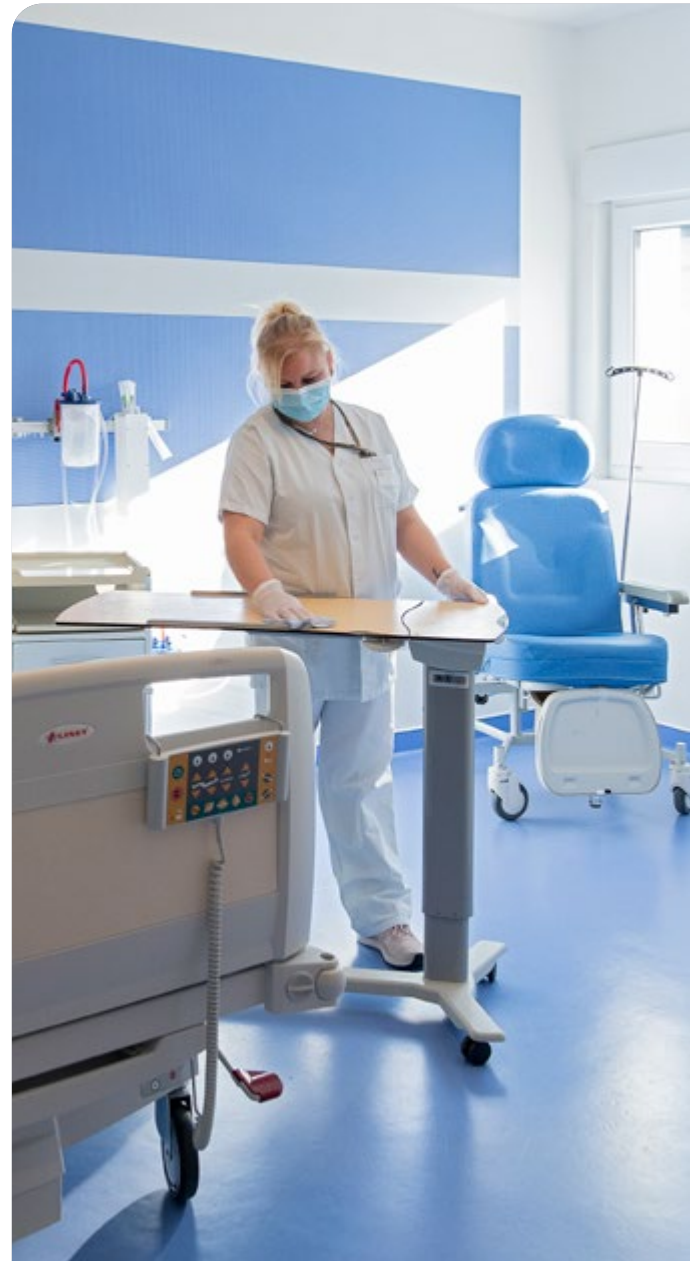


Mon Restau Responsable®

Le CHU d'Angers s'est engagé en faveur d'une restauration de qualité, respectueuse de la santé et de l'environnement.

Il participe ainsi au bien-être des patients à travers :

- Un travail de présentation des plats ;
- Une diversification des menus proposés ;
- Une augmentation des approvisionnements en circuits courts et en produits issus de l'agriculture biologique, de filières durables ;
- Une réduction de la vaisselle à usage unique et des plastiques ;
- Un développement du tri sélectif des déchets.



Spécificités des services de soins

Selon l'activité du service de soins dans lequel vous séjournez et les patients accueillis, celui-ci peut avoir un fonctionnement et des règles propres (conditions de visite par exemple). Si tel est le cas, vous en serez informé(e) dès votre admission.

Aucun don aux personnels hospitaliers

Aucune somme d'argent ne doit être donnée aux personnels hospitaliers du CHU par les patients (pour une gratification par exemple).

Pour tout souhait de don ou leg au profit de l'établissement, et conformément à la législation en vigueur, contactez le service Mécénat du CHU. [\(coordonnées p. 28\)](#)

VOTRE SÉJOUR

Les prestations multimédias

L'accès au téléphone et à la télévision est proposé dans l'hôpital. Ces services payants sont assurés par un prestataire dans le cadre d'un contrat avec le CHU.



La télévision

Un service minimum est accessible gratuitement depuis tous les téléviseurs des chambres et des salles de séjour.

Seule la souscription d'un abonnement auprès du prestataire multimédia permet l'accès à une offre complète.

En chambre double, l'écoute de la télévision doit se faire avec un casque : vous pouvez apporter le vôtre ou en acheter un auprès du prestataire multimédia.



Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone mais l'ouverture d'une ligne est un service payant. Par souci de confidentialité et respect de votre intimité, nous vous conseillons de communiquer vous-même à vos proches le numéro d'appel qui vous sera attribué.



Tarifs

Les formules et tarifs des prestations multimédias sont consultables sur notre site internet : www.chu-angers.fr.



Pour souscrire un abonnement et/ou obtenir des informations complémentaires sur les prestations multimédias :

- Par téléphone en composant le **22** depuis le poste de votre chambre (appel gratuit) ou le **02 72 79 70 69** depuis n'importe quel autre téléphone

- Directement à leur point de vente situé aux guichets 5 et 6 du point d'accueil de l'Ancienne chapelle. [plan p. 68-69](#)



Leur service est disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h, le samedi de 10h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h, les dimanches et jours fériés de 12h à 18h.

Matériel adapté

Pour les personnes en situation de handicap, des équipements adaptés peuvent également être prêtés par le prestataire multimédia :

- télécommandes à grosses touches ;
- terminaux LED munis d'un télétexte ;
- casques audio ;
- téléphones à grosses touches.

Téléphone portable

Certains téléphones portables peuvent entraîner des perturbations dans le fonctionnement des équipements biomédicaux (IRM par exemple).

À ce sujet, il est préférable, de se renseigner auprès du service. Dans certains secteurs, l'utilisation du téléphone portable est strictement interdite.

Les autres services



Le WIFI Patient

Le CHU met gratuitement à disposition des patients hospitalisés, une connexion WIFI : elle permet l'utilisation de votre matériel personnel (téléphone portable, tablette, ordinateur portable) pour consulter votre messagerie et naviguer sur internet.

Du fait du débit limité, le streaming (lecture en temps réel d'un fichier média) n'est en revanche pas possible.

Pour ce service gratuit, il n'y a pas d'assistance utilisateur.

- Pour vous connecter, sélectionnez le réseau WIFI intitulé "Patients". Vous devez ensuite vous inscrire depuis le portail dédié qui s'ouvrira lors de la connexion au réseau.



Le courrier

Pendant votre séjour, vous pouvez profiter d'un service gratuit d'acheminement de votre courrier. L'affranchissement reste cependant à votre charge (achat et coût du timbre).

Le courrier est distribué et relevé tous les jours ouvrés à partir de 9h30 (horaires de passage dans les services de soins, variables selon la tournée).

Pour garantir les meilleures conditions d'acheminement de votre courrier, veillez à faire préciser à vos correspondants le nom du service dans lequel vous séjournez ainsi que votre numéro de chambre :

*Par exemple : CHU Angers - Service de Dermatologie
Chambre 10 - Monsieur Durand
4, rue Larrey - 49933 ANGERS
Cedex 9*

Les lettres recommandées et colis contre signature vous seront remis en main propre par les agents de distribution de l'hôpital. Les lettres ordinaires, lettres suivies et colis sans signature vous seront remis par les équipes du service de soins.



Culture et santé !

Films gratuits sur les téléviseurs :

En partenariat avec le festival Premiers Plans, une quarantaine de films qui ont marqué l'histoire du festival sont disponibles gratuitement en vidéo à la demande sur l'ensemble des téléviseurs du CHU : à partir du poste IP-TV, dans la rubrique "mes vidéos" toute l'année.

Un temps fort est également proposé chaque année à l'occasion du festival Premiers Plans en janvier (films issus des rétrospectives du festival).

Radio

La radio est en accès libre et peut être écoutée directement depuis la page d'accueil du téléviseur.



VOTRE SÉJOUR



L'espace commercial

L'espace commercial est implanté au cœur du CHU, à proximité de l'entrée principale (quartier vert, bâtiment B4).

plan p. 68-69

Il dispose des services suivants :

- Une cafétéria-brasserie proposant des menus et formules à la carte à consommer sur place (en intérieur ou en terrasse) ;
- Un espace de vente en libre-service pour les repas à emporter (sandwichs, salades, boissons) ;
- Un espace presse et une boutique (produits audio, produits d'hygiène, confiseries) ;
- Un distributeur automatique de billets, accessible 7j/7, 24h/24.



Les distributeurs

Des distributeurs automatiques de boissons (froides et chaudes) et d'aliments sont à votre disposition aux rez-de-chaussée de certains bâtiments (voir liste ci-dessous). Ils offrent une gamme de produits diversifiés, dont certaines références diététiques et provenant de fournisseurs locaux.

Cette initiative valorise l'économie locale et l'engagement du CHU en faveur d'une alimentation saine et durable. Les fournisseurs et produits ont été étudiés et sélectionnés dans le cadre d'un programme favorisant les HABitudes de Vie SAINES (HAVISAINES).

- Chambre mortuaire **H2**
- Hôtel-Dieu Nord **E1**
- Laboratoires **H3**
- La Colline **H5**
- Larrey 1 **B1**
- Maternité **F1**
- Plateau Ouest **D5**
- Quatre services **E2**
- Robert-Debré **F1**
- Terre et Maine **H7**
- Urgences adultes **D2**
- Urgences maternité **F1**

plan p. 68-69



Les associations

Des associations régionales et nationales, conventionnées avec le CHU d'Angers sont présentes au sein de l'établissement.

Elles représentent le plus souvent une maladie ou un groupe de maladies. Leurs bénévoles interviennent auprès des patients hospitalisés au sein de l'établissement pour les accompagner et les soutenir.

Des associations locales peuvent également intervenir sur des actions caritatives d'accompagnement et de soutien aux personnes hospitalisées.



Liste des associations

La liste des associations conventionnées avec le CHU est affichée dans les services de soins. Les informations étant susceptibles d'évoluer régulièrement, la liste actualisée est consultable sur notre site internet : www.chu-angers.fr.

Services de conciergerie

Pour vous accompagner tout au long de votre séjour et améliorer votre confort, des services de conciergerie vous sont proposés par notre partenaire (par exemple, la livraison en chambre des journaux et produits de la boutique non alimentaires).

L'offre de conciergerie en cours est consultable sur notre site internet : www.chu-angers.fr.



Les cultes

Le CHU d'Angers, comme tout établissement public de santé, respecte le principe de laïcité. Cela signifie que les personnels hospitaliers doivent rester neutres et ne pas exprimer leurs croyances dans le cadre de leurs fonctions.

Les patients, eux, peuvent librement manifester leurs convictions religieuses, dans le respect de la neutralité et sans prosélytisme. Ils peuvent ainsi pratiquer leur culte.

Des aumôniers sont présents à l'hôpital pour chaque religion et proposent des temps d'échange et de dialogue.

Vous pouvez contacter directement les représentants de votre culte, ou demander au personnel soignant de vous mettre en relation avec eux.



Charte de laïcité

Les principes généraux de la charte sont annexés au livret p. 63.



Aumôneries et cultes

- Aumônerie catholique
au **02 41 35 36 02**
ou au **5 36 02** (*appel gratuit depuis le poste de votre chambre*)
ou par mail à ***aumonerie@chu-angers.fr***
- Aumônerie musulmane
au **02 41 35 44 95**
ou au **5 44 95** (*appel gratuit depuis le poste de votre chambre*)
ou par mail à ***aumoneriemusulmane@chu-angers.fr***
- Aumônerie des Églises protestantes
au **06 08 82 98 29**
- Culte orthodoxe
au **06 85 20 53 66**
- Culte israélite
au **02 41 87 48 10**
ou par mail à ***contact-acci49@orange.fr***



Culture et santé !

Un ensemble de toiles sur châssis aux tons pastels, réalisé par Frédéric Bouffandeau, donne à l'espace de recueillement une ambiance feutrée, invitant au silence et à l'apaisement.

Espace de recueillement

L'espace de recueillement, garant du respect de chacun, est ouvert à tous, croyants ou non. C'est un lieu d'écoute et d'échanges avec les représentants des différents cultes.

Il se compose d'une salle de recueillement laïque et multiconfessionnelle, et d'un oratoire.

L'espace de recueillement est en accès libre 7j/7 de 9h à 17h.

Il est situé dans le quartier violet, bâtiment H1. [plan p. 68-69](#)

VOTRE SÉJOUR

La bibliothèque

La bibliothèque du CHU met gratuitement à votre disposition des livres, bandes dessinées, livres audio, CD et appareils de lecture (liseuses numériques et lecteurs audio Victor).

Dépôt dans votre chambre

Service possible du lundi au vendredi de 9h à 17h, uniquement sur demande préalable par téléphone, par mail ou directement depuis le site internet.

► Pour aller plus loin : <https://chu-angers.bibli.fr>

Consultation à la bibliothèque

La bibliothèque est ouverte du lundi au vendredi en continu, de 8h30 à 17h30.



MobiLivres à Terre et Maine

La mobiLivres est une bibliothèque mobile gérée par les agents de la bibliothèque du CHU d'Angers, qui propose l'emprunt gratuit de livres le temps de votre hospitalisation. (voir p. 57)



Bibliothèque

Pour joindre l'équipe et/ou réserver un livre :

- Par téléphone au **20 532 80** (appel gratuit depuis le poste de votre chambre) ou au **02 41 35 32 80**

- Par mail à bibliotheque@chu-angers.fr

La bibliothèque est située dans le quartier violet, bâtiment H4 - Bariéty.

(plan p. 68-69)



Culture et santé !

Dans le but d'améliorer le cadre de vie à l'hôpital, le CHU d'Angers développe une politique culturelle à destination des patients, accompagnants et professionnels de santé. En partenariat avec des professionnels de la culture et des structures artistiques de la région, des projets autour de la musique, des arts visuels, et d'autres disciplines sont menés chaque année au cœur du CHU (concerts, ateliers de pratique artistique, résidences d'artistes, expositions, réalisation et intégration d'œuvres d'art dans certains espaces).

Les informations pour votre entourage

Les visites

Vos proches peuvent vous rendre visite, avec votre accord et aux heures autorisées dans le service.

Certaines consignes liées à la sécurité ou à l'activité du service doivent être respectées. Si tel est le cas, une information vous sera transmise le jour de votre hospitalisation.

Pour protéger la santé des patients, il est demandé aux visiteurs de ne pas venir trop nombreux et de ne pas se faire accompagner de jeunes enfants.

Le médecin peut, en raison d'impératifs familiaux, accorder des dérogations pour des visites en dehors des horaires habituels.

Pour garantir la qualité de votre séjour, il est demandé à vos visiteurs de s'annoncer auprès de le personnel soignant avant de pénétrer dans votre chambre.

Le repas accompagnant

Les repas peuvent être commandés et réglés, du lundi au vendredi, dans le point d'accueil le plus proche de votre lieu d'hospitalisation.

La commande et le paiement des repas accompagnants doivent être faits la veille pour le déjeuner et jusqu'à 13h pour le dîner du jour.

Aucune commande de repas ne peut être faite les week-ends et jours fériés.

Aucun repas ne peut être délivré à l'accompagnant si le patient est hospitalisé uniquement pour la journée.

La nuitée accompagnant

Comme pour les repas, il est possible d'accueillir un de vos proches pour une nuit. Cela nécessite tout de même votre accord explicite préalable et l'autorisation du cadre de santé du service dans lequel vous séjournez.

Les frais de son séjour ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie. Cependant certaines mutuelles en prévoient le remboursement.

Patient isolé

Si vous êtes isolé et/ou que votre séjour se prolonge, des membres de l'association pour la Visite des Malades et personnes âgées dans les Établissements Hospitaliers du Maine-et-Loire (VMEH) peuvent venir à votre rencontre pour partager un temps d'échange et de dialogue.

Pour toute demande, vous pouvez les contacter au 02 41 77 16 83.



Droit de refus de visite

Tout patient est en droit de refuser la visite de personne qu'il ne désire pas recevoir.

Si vous êtes concerné(e), n'hésitez pas à prévenir les équipes soignantes du service.

Stationnement

Les visiteurs doivent se stationner sur les parkings extérieurs.

Les parkings intérieurs sont réservés aux personnes à mobilité réduite et aux patients venant en consultation.

Hébergement des familles

Des hébergements à proximité immédiate du CHU sont proposés aux familles des patients hospitalisés à des tarifs modérés.

La liste des hébergements est disponible sur notre site internet : www.chu-angers.fr.



SOUTENEZ LA DÉMARCHE DONS ET MÉCÉNAT

du CHU d'Angers

1 € collecté
= 1 € pour les projets

> **DON EN LIGNE,
PAR CARTE
BANCAIRE**



> **DON PAR CHÈQUE**

À l'ordre de :
Mécénat - CHU d'Angers

Joindre à votre chèque le formulaire
de don signé et téléchargeable sur :

www.chu-angers.fr/dons-mecanat

> **DON PAR VIREMENT BANCAIRE**

Contactez directement le service Mécénat

Grâce à votre don, soyez acteur du progrès médical

Faire un don à la démarche Dons et mécénat du CHU d'Angers, c'est soutenir les patients hospitalisés et leurs proches ainsi que les professionnels de santé engagés au quotidien pour la santé de demain.

La démarche Dons et mécénat a pour vocation de promouvoir et accompagner des projets d'intérêt général autour de 3 axes, complémentaires au soin :



Accélérer

l'innovation dans le
soin et la recherche
en santé.



Améliorer

le bien-être et
adoucir le quotidien des
patients hospitalisés.



Dédramatiser

l'environnement
hospitalier grâce
à l'art et la culture.

Contact

Service Mécénat

Direction du Service aux patients,
aux usagers et relations juridiques
CHU Angers - 4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9

02 41 35 66 38 ou 06 58 76 70 68
mecanat@chu-angers.fr

VOTRE SORTIE

Les conditions de sortie

Le jour de votre sortie sera fixé par le médecin de service. Lui seul est habilité à estimer si votre état de santé vous permet de rentrer à votre domicile. À l'issue de votre séjour, votre médecin traitant recevra toutes les informations sur les examens réalisés au cours de votre hospitalisation, excepté si vous vous y opposez, pour lui permettre de poursuivre votre traitement le cas échéant.

+

Sortie contre avis médical

À l'exception des patients mineurs et des personnes sous tutelle ou privées de liberté, vous êtes libre de quitter à tout moment le CHU contre avis médical. Dans ce cas, il vous sera demandé de signer une attestation de sortie contre avis médical.

Si vous décidez de partir sans en avertir le service, votre sortie sera considérée comme étant réalisée à l'insu du service et cela peut nuire à votre santé. Le cas échéant, une procédure de signalement auprès des forces de police pourrait être lancée par le CHU, et votre famille pourrait être avertie.

Préparer votre sortie

Avant de partir, veuillez à ne pas oublier de :

- Vous faire remettre les ordonnances, la lettre de liaison et, le cas échéant, de vous faire préciser votre prochain rendez-vous de consultation ;
- Récupérer les documents que vous auriez remis au service à votre arrivée : carnet de santé, carnet de maternité, carte de groupe sanguin, carte Vitale, etc. ;
- Vous rendre dans un des points d'accueil pour éventuellement compléter votre dossier administratif et obtenir un bulletin de situation. Celui-ci vous sera nécessaire pour percevoir les indemnités journalières et le remboursement des frais de transport sanitaire ;
- Régler le solde éventuel de vos frais liés à des souscriptions aux prestations multimédias directement auprès du prestataire ; et le cas échéant, rendre le matériel prêté ou loué (voir p. 22) ;
- Retirer vos biens et valeurs que vous auriez préalablement déposés au coffre du CHU (voir p. 15) ;
- Remettre au cadre de santé les livres et CD que vous auriez empruntés à la bibliothèque.



La restitution de vos biens et valeurs

Pour récupérer vos biens et valeurs préalablement déposés au coffre du CHU, veuillez à vous munir d'une pièce d'identité et du reçu délivré lors du dépôt. Dans le cas d'un retrait par une tierce personne que vous avez désignée, celle-ci devra présenter une procuration, sa pièce d'identité, votre pièce d'identité et le reçu de dépôt. (voir p. 15)

Les objets perdus

Si vous ou l'un de vos visiteurs avez égaré un bien à l'intérieur du campus hospitalier.

- Commencez par appeler le service de soins dans lequel vous étiez hospitalisé ;
- Puis si besoin, contactez le service Sécurité - Sûreté, en charge des objets trouvés (voir coordonnées ci-dessous)



Service Sécurité - Sûreté

Les équipes de ce service sont à votre entière écoute :

- Par téléphone au 02 41 35 38 61
- Par mail à securite-surete@chu-angers.fr



Le service est ouvert du lundi au vendredi, de 13h à 16h45 (fermé le mercredi).

Les bureaux sont situés dans le quartier bleu, bâtiment D2 - Sainte Marie Sud (entrée 3).

(plan p. 68-69)



VOS DROITS

La direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques

La Direction du service aux patients, usagers et relations juridiques est dédiée à l'accompagnement, l'information et la protection des patients et usagers. Elle assure la gestion des demandes, réclamations et médiations afin de garantir un dialogue constructif entre l'établissement et ses usagers. Ce service veille également au respect des droits, offrant un appui juridique essentiel pour assurer la conformité des procédures et de la loi.

Vous pouvez donc leur faire part de vos plaintes ou réclamations (articles R.1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique). Si vous souhaitez formuler une demande de réparation (perte d'objets, dommages corporels, etc.), vous pouvez également vous rapprocher de cette direction.

Articles de loi

Réclamations : article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Traitement des plaintes et réclamations : article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Médiation : article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Suivi d'une médiation : article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



Direction du Service aux patients

Les équipes de cette direction sont à votre entière écoute :

- Par téléphone au 02 41 35 53 05
- Par mail à usagers@chu-angers.fr
- Par courrier à l'adresse Centre Hospitalier Universitaire, 4, rue Larrey 49933 Angers Cedex 9



Le service est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h.

Les bureaux d'accueil sont situés dans le quartier vert, bâtiment B3 - Direction générale (2^e étage).

plan p. 68-69

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers à l'hôpital défendent les droits et intérêts des patients et de leurs proches. Ils participent aux instances de gouvernance pour améliorer la qualité de l'accueil et des soins.

Ils collaborent étroitement avec la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques afin d'assurer la meilleure assistance aux usagers.

Représentants des usagers

Pour les contacter ou prendre un rendez-vous :

- Par téléphone au **02 41 35 53 05**
- Par mail à **CHU.RepresentantsUsagers@chu-angers.fr**

La Commission des usagers

La Commission des usagers (CDU) est l'organe représentatif des usagers au sein de l'institution hospitalière. Elle se réunit 4 fois par an, et a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.

La commission des usagers est une instance qui représente les patients et usagers et veille au respect de leurs droits. Elle recueille leurs avis, traite les réclamations et facilite le dialogue entre les usagers et l'établissement. La CDU contribue à améliorer la qualité de l'accueil et des services proposés, en assurant une écoute attentive et une médiation en cas de besoin.

Les médiateurs hospitaliers sont chargés d'aider les patients, leurs proches et le personnel à résoudre les différends ou incompréhensions. Ils écoutent avec attention, favorisent le dialogue et proposent des solutions amiables pour apaiser les situations conflictuelles.

La Commission des usagers, les représentants des usagers ou les médiateurs peuvent être saisis à tout moment.

Composition de la CDU au CHU d'Angers :

- Deux médiateurs (médical et non médical) et leurs suppléants ;
- Quatre représentants des usagers appartenant à des associations agréées par l'Agence régionale de santé Pays de la Loire ;
- Un représentant de la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques ;
- Un représentant de la direction de la qualité et gestion des risques ;
- Un représentant de la Commission médicale d'établissement ;
- Un représentant de la Commission des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques ;
- Un représentant du personnel ;
- Un représentant du Conseil de surveillance.



Liste des membres de la CDU

La liste des membres de la CDU est affichée dans les services de soins et joint au livret.

Les informations étant susceptibles d'évoluer régulièrement, la liste actualisée est consultable sur notre site internet : www.chu-angers.fr.

L'espace des usagers

L'espace des usagers est un lieu d'accueil, d'écoute et d'information pour les patients, leurs proches et les visiteurs. Il vous permet de mieux comprendre et de mieux vivre votre parcours de santé, en complément des soins assurés par les services hospitaliers.

Ce que l'espace des usagers peut vous apporter :

- Une écoute bienveillante et un soutien personnalisé ;
- Des échanges avec des bénévoles d'associations sur le vécu du parcours de soins ;
- La prise en compte de vos droits avec l'aide des représentants des usagers ;
- Des informations fiables et accessibles pour mieux vivre votre parcours de santé.

➤ Pour plus d'informations sur les partenariats en cours et les associations proposant des permanences, rendez-vous sur notre site internet : www.chu-angers.fr

VOS DROITS

La qualité et la sécurité des soins

Au CHU d'Angers, la qualité et la sécurité des soins sont au cœur de nos priorités. Chaque jour, les équipes s'engagent à vous offrir une prise en charge sûre, efficace et bienveillante, dans un cadre attentif à vos besoins et à votre confort.



Le CHU d'Angers certifié

Le CHU d'Angers est engagé dans la démarche de certification des établissements de santé menée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette certification vise à évaluer la qualité et la sécurité des soins.

À l'issue de la dernière visite de certification réalisée en 2021, le CHU d'Angers a obtenu la mention « Qualité des soins confirmée ». Cette reconnaissance témoigne de l'engagement constant des équipes dans une démarche d'amélioration continue au service des patients.



> Pour consulter le rapport complet de certification : www.has-sante.fr

> Ou flasher les QR codes :



CHU d'Angers



USLD
Saint-Nicolas,
CHU d'Angers

Événements indésirables

Vous avez la possibilité de déclarer tout événement indésirable survenu au cours de votre hospitalisation depuis la plateforme nationale dédiée, et de contribuer à son analyse en témoignant de votre expérience si l'établissement vous le propose.

> Pour signaler un événement indésirable :
<https://signalement.social-sante.gouv.fr>

> Ou flasher le QR Code :



Les indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS)

Chaque année, le CHU d'Angers participe à la collecte nationale des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, définis par le ministère en charge de la Santé et la Haute Autorité de Santé. Ces indicateurs mesurent objectivement différents aspects de la prise en charge hospitalière :

- la satisfaction et l'expérience des patients ;
- la prise en charge clinique ;
- la coordination des prises en charge ;
- la prévention des infections associées aux soins.

Ces données reflètent l'engagement quotidien de nos équipes à vous garantir des soins sûrs, efficaces et centrés sur le patient.

Les résultats annuels du CHU d'Angers sont disponibles :

> Dans les documents joints à ce livret ;

> Ou flasher les QR codes :



CHU d'Angers



USLD
Saint-Nicolas,
CHU d'Angers



L'enquête nationale e-Satis

Le CHU d'Angers participe également à l'enquête nationale de satisfaction (e-Satis) copilotée par la Haute Autorité de Santé et le ministère en charge de la Santé. Cette enquête en ligne s'adresse aux patients hospitalisés ayant accepté de communiquer leur adresse mail lors de leur admission.

Deux semaines après la sortie, les patients reçoivent un mail invitant à partager leur avis sur la qualité de la prise en charge au sein de notre établissement.

Ce questionnaire est totalement anonyme. Les réponses sont importantes car elles permettent d'améliorer la qualité des soins et le confort des patients.

La prévention des infections associées aux soins

Les infections nosocomiales (du grec « *nosocomia* » : hôpital) constituent un risque contre lequel le CHU s'est organisé.

Le CHU développe la prévention et la surveillance des infections de nature à réduire ce risque au maximum.

Certaines périodes épidémiques (virales, hivernales ou autres) nécessitent des mesures exceptionnelles.

Votre implication dans la maîtrise du risque est importante.

Il est demandé aux visiteurs de :

- Se frictionner les mains avec une solution hydro-alcoolique à l'entrée dans le service et avant de rentrer en contact avec le patient ;
- Porter un masque en cas de toux ou rhume pour protéger le patient et l'ensemble de la communauté hospitalière.

Certaines mesures préventives peuvent présenter un caractère contraignant pour les patients ou leurs visiteurs, mais leur respect participe à la sécurité et à la qualité des soins. Des professionnels de l'hygiène hospitalière sont à l'écoute des familles et des patients pour améliorer la prévention des infections associées aux soins : vous pouvez les contacter par mail à UPLIN@chu-angers.fr.



Plan d'action du CLIN

La prévention des infections associées aux soins dépend de l'implication de chacun. Au sein de l'établissement, cette prévention se structure autour de plusieurs acteurs :

- Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), qui définit la politique de prévention des infections ;
- Une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), chargée de mettre en œuvre cette politique ;
- Le service de biologie des agents infectieux avec le secteur d'hygiène environnementale ;
- Des correspondants hygiène dans chaque service, véritables relais du CLIN et de l'EOH.

Leurs engagements :

- Mettre en place un programme d'actions pour prévenir les infections liées aux soins et améliorer les conditions d'accueil ;
- Surveiller en continu les infections nosocomiales pour réagir rapidement ;
- Former les équipes et informer les patients et leurs proches afin de renforcer les pratiques de sécurité ;
- Réaliser chaque année un bilan des actions menées pour toujours progresser dans la prévention.

La prise en charge de la douleur

La prise en charge de votre douleur est un droit : « Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa souffrance. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée » (article L. 1110-5 du Code de la santé publique).

Au CHU, le Comité de lutte contre la douleur accompagne les équipes médicales pour mettre en pratique cet engagement.

Parler de votre douleur

Supporter la douleur a un effet négatif, elle altère votre confort et la qualité de vie. Parlez de votre douleur aux équipes médicales pour les aider à mieux vous soulager. Vous pouvez aussi en parler à vos proches : ils peuvent vous aider à la prise en compte de votre douleur en lien direct avec les équipes médicales.

Traiter votre douleur

Traiter la douleur des patients est une préoccupation quotidienne au CHU. Les équipes médicales s'engagent à soulager votre douleur et cela, de la façon la plus rapide possible grâce à des moyens thérapeutiques médicamenteux ou non (antalgiques, massages de confort, application de chaud/froid, techniques d'hypnose, etc.).

Évaluer votre douleur

Chacun réagit de manière différente à la douleur selon divers facteurs (particularités, âge) et chaque douleur est singulière (origine, durée, intensité). Vous seul(e) pouvez évaluer l'intensité de votre douleur.

Pour vous aider à évaluer votre douleur, les équipes médicales vous proposeront différents outils adaptés à votre situation avec, entre autres, l'Échelle Numérique de la douleur.

VOS DROITS

Les chartes



La charte de la personne hospitalisée

Cette charte nationale a pour but de faire connaître à l'ensemble des personnes prises en charge par un établissement de santé leurs droits essentiels tels qu'ils sont affirmés par les textes de lois. L'application de la charte s'interprète au regard des obligations nécessaires au bon fonctionnement de l'institution et auxquelles sont soumis les personnels hospitaliers et les personnes hospitalisées.



Les principes généraux de la charte sont annexés au livret p. 59. Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr et peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Les autres chartes

Sont également à disposition dans ce livret :

- La charte de l'enfant hospitalisé (p. 60);
- La charte de la personne âgée dépendante (p. 61) ;
- La charte Romain Jacob pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap (p. 62) ;
- La charte de la laïcité dans les services publics (p. 63).

Selon les secteurs et les activités des services, d'autres chartes sont appliquées au sein de l'établissement (la charte de la consultation en gynécologie ou en obstétrique, la charte du nouveau né hospitalisé, etc.).

La personne de confiance

Lors de votre prise en charge, vous pouvez désigner une personne de confiance : une personne de votre entourage, obligatoirement majeure, que vous choisirez librement pour vous accompagner tout au long de votre parcours de soins (un de vos parents, votre conjoint, un ami proche, votre médecin traitant par exemple).

La personne de confiance ne peut pas accéder à votre dossier médical et vous pouvez choisir de garder certaines informations confidentielles.

Son rôle est de vous soutenir :

- en vous accompagnant à vos rendez-vous médicaux et dans vos démarches ;
- en vous aidant à exprimer vos choix ou à prendre des décisions ;
- si votre état de santé ne vous permet pas de vous exprimer, elle sera consultée en priorité par les médecins pour relayer vos souhaits.

La personne de confiance est à désigner par vos soins, par écrit, en complétant un formulaire dédié, joint au livret.

La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour la durée de cette même hospitalisation. Il est possible de demander à prolonger cette validité ou, à l'inverse, changer d'avis et désigner une autre personne de confiance pendant ou après votre hospitalisation.

Patient sous tutelle

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du Conseil de famille.

Patient mineur

Pour un patient mineur, ce sont les parents ou représentants légaux qui seront consultés par le médecin.



Personne à prévenir

La personne à prévenir est à désigner par vos soins. Son identité vous sera demandée par le personnel soignant lors de votre arrivée. (voir p. 9)

Les directives anticipées

Que vous soyez en bonne santé ou atteint(e) d'une maladie, vous pouvez rédiger vos directives anticipées. Ce document vous permet d'exprimer librement vos souhaits concernant votre prise en charge médicale dans l'hypothèse où vous ne seriez plus en mesure de les exprimer vous-même (situation de fin de vie par exemple).

Elles permettent à votre médecin traitant et aux personnels hospitaliers du CHU, de connaître votre position quant à la limitation ou l'arrêt de certains traitements. Elles s'imposent au médecin, qui ne peut refuser de les appliquer que dans deux situations : en cas d'urgence vitale, le temps d'évaluer la situation et lorsque les directives anticipées lui apparaissent inappropriées ou non conformes à la situation médicale

Les directives anticipées peuvent être rédigées et modifiées à tout moment :

- par écrit, sur papier libre ou à l'aide d'un formulaire dédié, joint au livret (pour le CHU d'Angers) ;
- dans votre dossier médical partagé Mon espace santé. [voir p. 9](#)

Cas particuliers

- Si vous êtes dans l'impossibilité physique de rédiger vous-même vos directives anticipées, une autre personne peut le faire pour vous. Dans ce cas, deux témoins désignés par vos soins devront être présents et compléter la partie correspondante dans le formulaire. Votre personne de confiance peut être un de ces témoins.
- Si vous bénéficiez d'un régime de protection légale (vous êtes par exemple sous tutelle), vous devez demander l'autorisation du juge ou, le cas échéant, du conseil de famille.
- La rédaction de directives anticipées n'est cependant pas obligatoire, vous pouvez aussi confier vos volontés à la personne de confiance que vous avez désignée, à un membre de votre famille ou à un proche qui pourront en témoigner au moment opportun. Si vous ne souhaitez pas rédiger vos directives anticipées, il est vivement conseillé de compléter le formulaire en cochant la case correspondante « Je ne souhaite pas rédiger mes directives anticipées ». Ainsi, le cas échéant, les personnels hospitaliers seront informés immédiatement de l'absence de consignes personnelles de votre part concernant votre prise en charge.



Le droit à l'information et le consentement aux soins

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé. Cette information peut être délivrée avant, pendant et après les soins. L'accès à l'information varie selon que vous êtes un patient majeur ou mineur. À l'exception d'un cas d'urgence ou d'une impossibilité de recevoir l'information, le personnel soignant (médical et paramédical), dans la limite de leurs compétences respectives, ont donc l'obligation de vous informer sur votre état de santé au cours d'un entretien individuel.

Vous pouvez aussi, à l'inverse, faire connaître votre souhait d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic. Ce droit sera respecté sauf dans le cas où des tierces personnes (vos enfants ou conjoint par exemple) seraient exposées à des risques de transmission.

Pour un patient mineur, une information adaptée à son degré de maturité lui est transmise afin qu'il participe à la prise de décision. Son consentement aux soins doit être systématiquement recherché. Un mineur émancipé peut d'ailleurs consentir seul aux soins.

+ Partage d'informations entre professionnels de santé

Afin de sécuriser votre parcours de soins, les personnels hospitaliers du CHU peuvent se mettre en relation avec les différents professionnels de santé libéraux qui participent à votre prise en charge (article L. 1110-4 du Code de la santé publique).

Vous pouvez à tout moment exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations vous concernant. N'hésitez pas à en faire part au personnel soignant.

VOS DROITS



Le droit à l'image

Le droit à l'image vous permet de contrôler l'utilisation de votre image, de votre nom et de votre voix.

Il vous protège contre toute captation, reproduction, diffusion ou publication sans votre accord, dès lors que vous êtes identifiable. Ce droit s'applique aussi bien dans un lieu privé que dans un établissement public comme le CHU d'Angers.

Votre image peut être sollicitée dans différents contextes :

- Par le CHU d'Angers ou toute structure autorisée (agences de communication, photographes, médias), notamment :
 - pour compléter votre dossier médical, lorsqu'une photographie est indispensable à votre prise en charge ;
 - pour illustrer les supports de communication institutionnelle (brochures, site internet, réseaux sociaux, etc.) ;
 - pour accompagner des projets de recherche, de formation ou universitaires destinés aux professionnels de santé ;
 - pour illustrer, le cas échéant, des articles ou reportages réalisés par la presse publique ou professionnelle.

À noter que les reportages réalisés par des structures extérieures au CHU font toujours l'objet d'une autorisation délivrée par la Direction générale de l'hôpital ; puis d'un encadrement sur le terrain par la Direction de la communication ou ses représentants (personnels hospitaliers par exemple).

Dans toutes ces situations, vous conservez le plein droit d'accepter ou de refuser la captation et l'utilisation de votre image. Pour un mineur, l'autorisation des parents ou du représentant légal est obligatoire.

Le formulaire d'autorisation

Si vous acceptez l'utilisation de votre image, de votre nom ou de votre voix, votre accord doit être formalisé par écrit à l'aide du formulaire officiel du CHU : « Autorisation individuelle de fixation et d'exploitation d'image ». Ce document précise les conditions d'utilisation : contexte, objectifs, supports, durée et finalité de la diffusion. Le document signé par vos soins est conservé dans votre dossier patient ou à la Direction de la communication.

Le droit de rétractation

Vous, ou vos ayants droit, pouvez retirer votre autorisation à tout moment. Pour cela, il vous suffit d'adresser une demande écrite au CHU d'Angers, qui procédera à l'arrêt de l'exploitation de votre image.



Le droit de vote

Durant votre hospitalisation, le CHU fait en sorte que vous puissiez continuer de participer à la vie citoyenne.

Aussi, si votre hospitalisation se déroule durant une période électorale, vous pouvez voter par procuration.

N'hésitez pas à en faire part au cadre de santé de votre service.



Respect de l'image des autres

Le respect de l'image et de l'intimité d'autrui s'applique à tous : il est interdit de prendre en photo, filmer ou enregistrer à leur insu les personnels hospitaliers, vos voisins de chambre ou tout autre personne circulant dans l'enceinte de l'établissement.

voir p. 39

Comité d'éthique

Le Comité d'éthique est un espace de réflexion et d'accompagnement. Il a pour mission d'accompagner les patients, les familles et les professionnels dans leurs réflexions autour de situations de soins ou de recherche soulevant des questions éthiques.

Il propose entre autres :

- des consultations d'éthique clinique, lorsqu'une situation de soins est complexe (prendre une décision concernant un traitement ou une prise en charge par exemple)
- des temps d'écoute et de réflexion collective pour les équipes, les instances ou les patients pour aider à mieux comprendre les enjeux éthiques liés à l'organisation des soins, aux parcours de patients ou à certaines pratiques professionnelles.



Le don d'organes et de tissus

En France près de 25 000 personnes sont en attente d'un greffe d'organe pour vivre ou mieux vivre.

Chaque année près de 6000 greffes d'organes sont réalisées, auxquelles s'ajoutent les greffes de tissus (cornées, veines, tendons, artères, etc.).

Le don est un acte de solidarité et de générosité.

La greffe d'organes est un acte médical de la dernière chance quand seul le remplacement de l'organe peut permettre de vivre ou de reprendre une vie normale. Dans plus de 90 % des cas, le greffon provient d'un donneur décédé. Un seul donneur permet souvent de greffer plusieurs malades.

La Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus

Au CHU d'Angers, c'est la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus (CHPOT), unité du département d'Anesthésie - réanimation, qui a pour mission d'organiser et de coordonner le don d'organes et de tissus au sein de l'établissement, en lien avec l'Agence de la biomédecine.

L'Agence de la biomédecine

L'Agence de la biomédecine est une agence gouvernementale sous tutelle du ministère chargé de la Santé, créée par la loi de bioéthique en 2004. Elle encadre des domaines clés comme le don et la greffe d'organes, de tissus. Elle veille à ce que les avancées médicales dans ces domaines respectent l'éthique et la dignité humaine, tout en informant et accompagnant les patients, les professionnels et le grand public.

> Pour aller plus loin : www.agence-biomedecine.fr

L'association France ADOT 49

France ADOT 49 est une association départementale affiliée à la Fédération nationale. Elle est composée entre autres, de familles de donneurs et de greffés. Sa mission première est d'informer la population sur le don d'organes et de tissus à travers des actions et événements de sensibilisation grand public et accompagner et apporter du soutien aux donneurs, aux greffés et à leurs proches.

> Pour aller plus loin : www.helloasso.com/associations/france-ador49

3 grands principes pour encadrer le don

- Le consentement présumé ;
- La gratuité ;
- L'anonymat entre le donneur et le receveur.

Règle de non opposition

Depuis 1976, le don d'organes est régi par la règle de non-opposition.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus après votre mort, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus : www.registrenationaldesrefus.fr.



CHPOT

L'équipe de la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus est à votre disposition :

- Par téléphone au **02 41 35 52 38**
- Par mail à coordinationhospitaliere@chu-angers.fr
- Dans leurs locaux, situés dans le quartier bleu, bâtiment D6 - Sainte-Marie Nord (entrée obligatoire par le bâtiment D1 - Ancienne chapelle).

(plan p. 68-69)

L'équipe peut vous accueillir du lundi au vendredi de 7h30 à 18h.



Le don du sang

L'Établissement Français du Sang des Pays de la Loire procure à tous les hospitalisés de la région, le sang dont ils ont besoin en garantissant la meilleure qualité des produits sanguins distribués. Toute personne en bonne santé de 18 à 65 ans peut donner son sang.

> Pour aller plus loin : www.efs.sante.fr



Hôpital ambassadeur

En juin 2025, le CHU d'Angers a été labellisé « Hôpital ambassadeur du don d'organes ».

Cette initiative vise à sensibiliser largement à la question du don d'organes et de tissus, en particulier en encourageant le dialogue entre proches.

VOS OBLIGATIONS

Le règlement intérieur

Le règlement intérieur du CHU d'Angers définit les règles de fonctionnement spécifiques à l'établissement concernant l'organisation administrative et médicale.

Il s'applique à tous : personnels hospitaliers (médicaux et non médicaux), patients, visiteurs et tout usager.

L'intégralité du règlement intérieur est disponible sur notre site internet : www.chu-angers.fr.



Les généralités

Il est strictement interdit aux patients, visiteurs et usagers d'introduire dans l'établissement :

- Des boissons alcoolisées ;
- Des armes, explosifs et produits incendiaires ;
- Des produits stupéfiants ;
- Des produits toxiques ;
- Des substances ou objets dangereux prohibés par la législation.

En cas de détention d'un de ces produits, objets ou substances, ces derniers seront confisqués et remis aux autorités compétentes.



Hôpital sans tabac

En tant que lieu de santé promoteur de santé, le CHU fait le choix de ne pas autoriser la consommation de tabac au sein de l'établissement, y compris à l'extérieur des bâtiments.

voir p. 47



Circulation et stationnement

La circulation dans l'enceinte de l'établissement est soumise aux règles du Code de la route. La vitesse est limitée à 30 km/h.

Les passages piétons et les places de stationnement réservées (PMR, ambulances, taxis) doivent particulièrement être respectés.

Le stationnement des véhicules hors des places matérialisées est interdit.

L'hôpital n'est pas responsable du vol ou de la dégradation du véhicule d'un patient ou d'un visiteur stationné dans l'enceinte de l'établissement.



Le respect mutuel

La laïcité à l'hôpital

Le principe de laïcité s'applique aux usagers et patients des établissements publics de santé, égaux devant le service public, en leur offrant des droits et des obligations. Le droit d'exprimer leurs convictions religieuses s'effectue dans les limites du respect de la neutralité et du bon fonctionnement du service public. Cela comprend donc le droit au respect de leurs croyances et la possibilité d'exercer leur culte durant leur hospitalisation (par le biais des aumôniers par exemple).

En parallèle, les usagers et les patients doivent s'abstenir de tout acte de prosélytisme et ne peuvent écarter un agent public de sa mission en se fondant sur des considérations religieuses.

Tout établissement public de santé assure le respect du devoir de stricte neutralité de ses agents qui leur interdit de manifester leurs convictions religieuses dans le cadre de leurs fonctions.

La désignation d'un référent laïcité et la charte de la laïcité des services publics (voir p. 63) participent à la bonne application du principe de laïcité dans l'enceinte du CHU d'Angers (se référer au règlement intérieur).

Le respect de l'image des autres

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : il est interdit de prendre en photo, filmer ou enregistrer à leur insu les personnels hospitaliers, d'autres patients ou toute autre personne circulant dans l'enceinte du CHU.

La production de ces contenus et leur diffusion ne sont pas admises. Vous pouvez encourir des poursuites pénales pour atteinte à la vie privée d'autrui ou à l'image du CHU.



La courtoisie

Les relations entre les personnes soignées, que ce soit en hospitalisation ou en consultation, leurs proches et les personnels hospitaliers doivent être empreintes de courtoisie et de respect mutuel.

Les violences envers les hospitaliers

Chaque jour en France, plus de 60 professionnels de santé sont victimes de violences verbales ou physiques. Ces actes, en constante augmentation, touchent l'ensemble des établissements de santé et nuisent à la qualité de la prise en charge.

Le CHU d'Angers s'associe pleinement à la campagne nationale "Tolérance Zéro", portée par le ministère en charge de la Santé. Nous rappelons que les violences envers les personnels hospitaliers ne sont jamais acceptables et sont réprimées par la loi, passibles de poursuites pénales.



Bonnes pratiques des réseaux sociaux

Il est rappelé ici qu'il est interdit de diffuser sur les réseaux sociaux toute image ou vidéo permettant de reconnaître le CHU, les personnels hospitaliers, d'autres patients ou visiteurs.

De même, toute diffusion d'information sur un autre patient est interdite. Seules des publications relevant strictement de votre vie privée sont autorisées.

Respect du matériel de l'hôpital

Les patients, visiteurs et usagers, doivent veiller à respecter le bon état des locaux et objets qui sont à leur disposition.

Des dégradations sciemment commises peuvent entraîner l'exclusion du patient conformément à la réglementation.

Animaux domestiques

Les animaux domestiques ne peuvent pas être introduits dans l'enceinte de l'hôpital, à l'exception des chiens guides ou d'une association de médiation animale conventionnée avec le CHU.

VOS DONNÉES MÉDICALES

Votre dossier médical au CHU



L'accès à votre dossier médical

Vous avez accès à l'ensemble des informations concernant votre santé détenues par des professionnels et établissements de santé.

Vous trouverez ci-dessous quelques règles pour obtenir ces informations médicales (articles L. 1111-7 et L. 1110-4 du Code de la santé publique).

Que contient-il ?

Vous disposez d'un dossier médical par professionnel de santé ou établissement de santé avec qui vous êtes en relation. Il n'y a donc pas de dossier médical unique.

Chaque dossier comprend les informations liées à un même professionnel ou établissement : résultats d'examen, comptes rendus (consultation, intervention, exploration, hospitalisation), protocoles et prescriptions thérapeutiques, feuilles de surveillance, courriers de correspondance entre professionnels de santé, etc.

Quels délais de traitement faut-il prévoir ?

Dès lors que la demande d'accès au dossier médical est complète et formulée en bonne et due forme, l'accès à un dossier médical de moins de 5 ans doit être possible sous 8 jours, et sous 2 mois pour les dossiers médicaux de plus de 5 ans, conformément aux délais légaux.

Comment le consulter ?

Vous pouvez soit consulter l'original de votre dossier directement au CHU, soit vous faire adresser une copie à vous-même ou au médecin de votre choix.

Les ayants droit d'un patient décédé peuvent également accéder à certains éléments du dossier médical de leur proche décédé selon des modalités encadrées par la loi.

Une demande préalable doit être effectuée auprès de la direction du Service aux patients, à l'aide d'un formulaire dédié. Des frais peuvent en découler.

Pour une meilleure compréhension du dossier, vous pouvez solliciter l'accompagnement d'un médecin de votre choix.



Patient mineur ou majeur protégé

Pour les patients mineurs, les parents ou représentants légaux peuvent accéder au dossier médical de leur enfant sur présentation de pièces justificatives, en l'absence d'opposition du mineur de plus de 15 ans.

Pour les majeurs protégés, la personne chargée de la mesure de protection avec représentation (tuteur) a le droit d'accès au dossier médical ainsi que le patient. En revanche, la personne chargée de la mesure de protection avec assistance (curateur) doit nécessairement obtenir le consentement du patient.



Durée de conservation des documents médicaux

Votre dossier médical est conservé sur une durée minimale de 20 ans après votre dernier passage dans l'établissement, 10 ans à compter du décès pour un patient décédé et jusqu'au 28^e anniversaire pour un patient mineur.



Direction du Service aux patients

Pour faire une demande d'accès à un dossier médical, les équipes du service sont à votre entière écoute :

- Par téléphone au **02 41 35 53 05**
- Par mail à **usagers@chu-angers.fr**
- Par courrier à l'adresse Centre Hospitalier Universitaire, 4, rue Larrey 49933 Angers Cedex 9



Le service est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h.

Les bureaux d'accueil sont situés dans le quartier vert, bâtiment B3 - Direction générale (2^e étage).

plan p. 68-69



Mon espace santé



Mon espace santé est un dossier médical partagé accessible sur internet. C'est un espace numérique personnel et sécurisé, géré par l'Assurance Maladie et le ministère chargé de la Santé.

Il contient :

- Un profil médical à compléter par vos soins ;
- Des documents médicaux ajoutés par vous-même ou par un professionnel de santé (médecine libérale ou établissement de santé) ;
- Vos données administratives (identité, numéro de sécurité sociale, etc.) ;
- Une messagerie sécurisée de santé pour recevoir des messages et documents.

Le CHU d'Angers alimente votre dossier sur Mon espace santé, conformément à ses obligations légales. Dans le cadre de votre prise en charge, l'équipe de soins peut être amenée à le consulter.

Mon espace santé garantit à tous les utilisateurs la protection de leurs données de santé et la préservation du secret médical. Ni l'Assurance Maladie, ni les mutuelles n'ont accès à ces données.

➤ Pour aller plus loin : www.monespacesante.fr



Droit d'opposition

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), vous disposez de plusieurs droits sur les données vous concernant qui sont traitées dans votre profil Mon espace santé :

- Droit d'opposition ;
- Droit d'accès et droit à la portabilité ;
- Droit de rectification et à la limitation ;
- Droit de suppression.

➤ Pour aller plus loin : www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles



VOS DONNÉES MÉDICALES

Vos données collectées au CHU

Le CHU s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles afin de garantir leur confidentialité, en conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD).

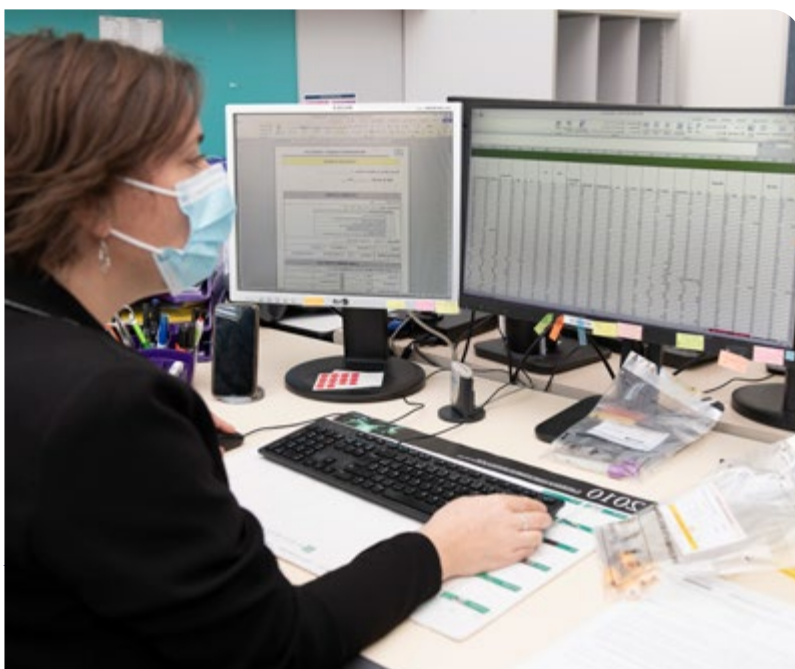
L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques pour l'usage du CHU. L'établissement a la possibilité de stocker ces données à l'extérieur par le biais d'entreprises qui respectent et sont conformes au RGPD.



Droit de rectification et d'opposition

Le traitement informatisé des données de santé et des données administratives nécessaires à la continuité des soins et à la gestion administrative de votre dossier médical est une obligation légale à laquelle sont soumis les établissements de santé.

Vous devez exprimer un motif légitime auprès de la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques afin que votre opposition à ce traitement dans le cadre des soins soit prise en compte par le CHU d'Angers (article 6 chapitre 1-c du RGPD).



Quelles données sont collectées par le CHU ?

Lors de toute consultation ou hospitalisation, le CHU collecte et traite vos données cliniques et biologiques ainsi que vos données sociales et administratives (nom, prénom, adresse, téléphone, mail, etc.). Ces données sont enregistrées et conservées dans votre dossier médical informatisé au CHU.

Vos données servent à organiser et encadrer votre parcours de soins afin de garantir la sécurité et la qualité de votre prise en charge. Leur collecte permet la gestion administrative de votre dossier médical, votre prise en charge ainsi que la communication avec votre médecin traitant et les médecins concernés par votre parcours de soins.



Protection de vos données

Depuis 2019, le CHU dispose d'une commission des accès appelée la Commission des accès au dossier patient informatisé pour contrôler les accès aux dossiers médicaux et émettre un avis sur la légitimité de ces accès.

Cette commission pluridisciplinaire se compose de personnels hospitaliers et de représentants de la Direction générale. Elle peut être saisie par un patient, un usager ou un professionnel de l'établissement depuis l'adresse mail : usagers@chu-angers.fr



Utilisation de vos données pour la recherche médicale

Les informations contenues dans votre dossier médical peuvent être utilisées au sein de l'établissement à des fins statistiques ou de recherche en santé : analyse d'activité, contrôle de qualité, études dans le domaine de la santé ou de la recherche. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que le CHU s'engage à respecter.



Droit d'opposition à l'utilisation de vos données dans le cadre de la recherche médicale

En application de l'article 21 du règlement général sur la protection des données (RGPD), vous avez le droit de vous opposer à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet de traitements informatisés dans le cadre de la recherche médicale.

Cette opposition n'influence en rien la qualité des soins qui vous sont prodigués et les traitements qui peuvent vous être administrés.

Qu'il s'agisse :

- De l'utilisation de vos données de santé pour la recherche et les études ;
- De l'utilisation et la conservation des reliquats de vos prélèvements biologiques à des fins de recherche ;
- Ou du transfert de vos données de santé dans l'entrepôt de données du CHU.

Vous pouvez faire connaître votre opposition en complétant un formulaire dédié, disponible sur demande, auprès du secrétariat médical du service de soins dans lequel vous séjournez.

Ce formulaire de refus sera enregistré dans votre dossier médical. Cependant, vous pouvez à tout moment revenir sur votre décision.

Vous pouvez également anticiper le renseignement de ce formulaire, en amont de votre séjour :

- en utilisant le formulaire en ligne sur notre site internet : www.chu-angers.fr
- puis en l'adressant par mail ou par courrier à la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques (coordonnées p. 30)

VOS DONNÉES MÉDICALES



Utilisation de vos prélèvements pour la recherche médicale

À l'occasion d'un examen ou d'une intervention chirurgicale, un prélèvement avec demande d'analyse peut être réalisé par votre médecin afin de préciser le diagnostic de votre pathologie ou de suivre les effets de votre traitement. Après analyse, le reste de l'échantillon peut être détruit, ou conservé au laboratoire du CHU conformément à la réglementation.

Vos prélèvements peuvent également être utiles à la réalisation d'études scientifiques, nationales ou internationales, publiques ou privées, après avis du Centre de ressources biologiques et de la Direction de la recherche clinique et de l'innovation du CHU. Ils peuvent aussi servir à la mise au point de nouvelles techniques d'analyse.



Anonymisation systématique des prélèvements

Tout prélèvement transmis dans le cadre d'une recherche en santé ou de l'innovation sera préalablement anonymisé.

Toutes les informations directement ou indirectement identifiantes sont supprimées ou modifiées, rendant ainsi impossible toute ré-identification ultérieure.



Votre droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer à ce que vos échantillons biologiques soient utilisés et/ou conservés dans le cadre de la recherche médicale ou de l'innovation. Cette décision n'influence en rien la qualité des soins et des traitements qui vous sont prodigués. (voir p. 43)



Portail de transparence

Les recherches réalisées à partir des données collectées sont consultables sur le portail de transparence sur l'utilisation des données du CHU d'Angers.

Éducation Thérapeutique du Patient

L'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) est un processus continu, dont le but est d'aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. Elle fait partie intégrante, de façon permanente, de la prise en charge du patient.

Les professionnels de santé qui encadrent ces programmes dans leur service peuvent compter sur l'expertise d'une thérapeutique interne à l'établissement.

+ Programmes ETP

Au CHU d'Angers, une soixantaine de programmes d'ETP sont déclarés à l'Agence régionale de santé Pays de la Loire.

Un annuaire des programmes ETP dans la région est disponible sur les sites internet :

- www.oscarsante.org/pays-de-la-loire/etp ;
- ou www.mon-etp.fr.

Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie

La Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie (RAAC) est une approche de prise en charge dont l'objectif est de permettre au patient de récupérer le mieux et le plus rapidement possible, tout en diminuant les risques liés à l'intervention. Elle s'organise de manière globale et collective, en phase pré-opératoire, péri-opératoire et post-opératoire.

Les résultats d'une démarche RAAC sont démontrés : diminution du stress et meilleure anticipation de l'opération, diminution sensible des complications, (notamment des infections urinaires ou pulmonaires), amélioration très nette de la récupération fonctionnelle et par voie de conséquence, réduction de la durée du séjour hospitalier dans la plupart des cas.

Depuis plusieurs années au CHU, un groupe de travail pluridisciplinaire se réunit régulièrement pour échanger sur les bonnes pratiques et structurer la démarche RAAC de façon transverse.

Ce groupe comprend, pour chaque spécialité, au moins un chirurgien, un anesthésiste référent et un cadre infirmier ou un infirmier dédié.



Culture et santé !

Dans le cadre de la démarche RAAC, un parcours de marche est installé dans le service de Chirurgie viscérale : une réalisation graphique pensée et élaborée par Jérémie Rigaudeau et Matthieu Borel qui invite à découvrir en 21 étapes, des lieux emblématiques situés le long des cours d'eau ligériens.



CHU D'ANGERS

ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ



Sans tabac



“

**Au CHU,
on m'accompagne pour
arrêter de fumer.**

PLUS D'INFORMATIONS >



Interdiction de fumer dans l'enceinte de l'établissement



POUR VOTRE SANTÉ

Un établissement de santé sans tabac

En tant que lieu de santé promoteur de santé, le CHU fait le choix de ne pas autoriser la consommation de tabac au sein de l'établissement, y compris à l'extérieur des bâtiments. Ceci pour d'une part, offrir à tous la garantie d'un environnement sain et protecteur et d'autre part, pour venir en soutien à la réduction voire l'arrêt définitif de la consommation de tabac auprès des usagers concernés (patients, hospitaliers, visiteurs).

Cependant, des zones de tolérance abritées existent sur le campus hospitalier vers lesquelles il est demandé de se rendre.

Dans le cadre d'une démarche de développement durable, les cendriers ont été remplacés par des collecteurs pour intégrer un circuit de recyclage des mégots.

En 2023, le CHU d'Angers a formalisé son engagement par la signature de la Charte Lieu de Santé Sans Tabac.



Unité de Coordination de Tabacologie

L'Unité de Coordination de Tabacologie du CHU, rattachée au service de Pneumologie propose un accompagnement personnalisé à toute personne désireuse de mettre fin à sa consommation de tabac ou souhaitant s'informer sur les moyens d'aide à l'arrêt. Cette structure hospitalière transversale est composée d'une équipe pluridisciplinaire formée à la tabacologie.

Pour les contacter ou prendre rendez-vous :

- Par téléphone au 02 41 35 58 45
- Par mail à unitetabacologie@chu-angers.fr

L'UCT est située dans le quartier vert, bâtiment B2 - Larrey 2 (rez-de-chaussée).

plan p. 68-69

Le Centre Fédératif de Prévention et Dépistage du Maine-et-Loire

Depuis mars 2023, le CHU d'Angers est porteur d'une structure fédérative départementale appelée Centre Fédératif de Prévention et Dépistage (CFPD), qui assure une mission de prévention, dépistage et soins de certains risques infectieux. Le CFPD 49 s'adresse à tout public, en particulier aux populations vulnérables, et accomplit différentes actions de santé publique.

Le CFPD réunit :

Le Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus

Le centre a pour objectif d'améliorer la prise en charge de la santé sexuelle.

Le Centre de Lutte AntiTuberculeuse

Il assure la lutte contre la tuberculose, avec pour mission : la prévention, le dépistage, le traitement et le suivi médical.

Le Centre de Vaccinations Polyvalentes

Il réalise les vaccinations obligatoires ou recommandées dans le calendrier vaccinal français en vigueur.

Le Centre de Vaccinations Internationale

Il assure des consultations sur rendez-vous, pour tous les voyageurs souhaitant avoir des informations sur les risques infectieux liés aux voyages et les vaccinations recommandées par pays.

LES PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES

- EN PÉDIATRIE
- À LA MATERNITÉ
- AU SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

Au sein des services de Pédiatrie, tout est conçu pour que les enfants continuent leur vie d'enfant malgré les soins et l'hospitalisation. La présence des parents y est toujours encouragée. La vie quotidienne s'organise autour de différents temps : les soins certes, mais aussi les jeux, les activités et même l'école.

C'est le bien-être et la santé de votre enfant qui importent avant tout aux personnels hospitaliers. Aussi, n'hésitez pas à interroger les équipes, elles sont à votre écoute.

L'accueil des enfants au sein des services de Pédiatrie est assuré par une équipe pluridisciplinaire spécialisée, favorisant une prise en charge globale.

Dans chaque unité d'hospitalisation, des éducateurs spécialisés et éducateurs de jeunes enfants travaillent quotidiennement en étroite collaboration avec les équipes médicales et paramédicales. Différents intervenants extra-hospitaliers participent également à la vie des services.



La scolarité

L'enseignement scolaire est obligatoire pour les enfants âgés de 3 à 16 ans. Au CHU, une école permet à votre enfant de poursuivre sa scolarité.

Elle est située au 3^e étage du bâtiment Robert-Debré (quartier rose, bâtiment F3). [plan p. 68-69](#)

Pour toute information, nous vous invitons à vous renseigner auprès du cadre de santé du service.

L'enseignement primaire

Un professeur des écoles enseigne :

- En classe du lundi au vendredi de 11h à 12h pour les enfants pouvant se rendre jusqu'à l'école du CHU ;
- Au chevet des enfants ne pouvant pas se déplacer : dans ce cas, l'enseignant intervient entre 9h et 16h30.

L'enseignement secondaire

Des professeurs de l'enseignement secondaire prennent en charge les cours de français, mathématiques, anglais, histoire-géographie, sciences de la vie et de la terre et physique-chimie. Ces cours s'adressent aux enfants scolarisés en collège ou au lycée. Pour connaître les horaires, adressez-vous à l'éducateur ou aux équipes du service.



Charte de l'enfant hospitalisé

Les principes généraux de la charte sont annexés au livret p. 60.

Les activités et jeux



Les salles de jeux

Chaque unité de soins est équipée d'une salle de jeux. Cet espace permet aux enfants et aux parents de se retrouver dans un cadre convivial autour de jeux à partager en famille. En semaine, un éducateur peut accompagner votre enfant sur un temps de jeux et d'éveil en chambre ou en salle de jeux. En fonction de la pathologie de votre enfant et de sa capacité à se déplacer, cet accompagnement peut être proposé sous différentes formes : jeux, lecture, musique ou tout simplement un temps de présence.

Pour les enfants

Dans l'unité de Chirurgie et médecine de l'enfant, la salle est ouverte du lundi au vendredi, de 9h30 à 13h et de 15h à 18h (fermée le week-end).

Pour les adolescents

Dans l'unité de Chirurgie et médecine de l'adolescent, elle est accessible toute la semaine, de 10h à 12h30 et de 15h à 21h30 (et jusqu'à 23h le week-end).

Une salle d'activités commune à tous les services de Pédiatrie permet de proposer des ateliers sur une thématique donnée : arts plastiques, motricité, théâtre, musique, etc.

De plus, des temps forts assurés par des artistes professionnels extérieurs sont régulièrement programmés.



Culture et santé !

Depuis 2020, le service Culturel du CHU accompagne les unités adultes et pédiatriques du Centre Robert-Debré dans la mise en œuvre d'un projet artistique à l'échelle de l'ensemble du bâtiment. Il s'agit d'une réalisation de décors muraux par des artistes professionnels autour de la thématique « la nature sous toutes ses formes ».



Les bibliothèques

Dans chaque service, une bibliothèque est à la disposition des enfants et de leurs parents.



La télévision

Toutes les chambres des services de Pédiatrie sont équipées d'un téléviseur avec une option de vidéo à la demande.

L'accès pour les services de Pédiatrie y est gratuit.



Le jardin des enfants

Un jardin, situé au pied du bâtiment Robert-Debré (quartier rose, bâtiment F3) est réservé aux enfants. [plan p. 68-69](#)

Aménagé de différents jeux, il est accessible aux enfants hospitalisés et à leur famille durant la semaine et le week-end.



Autorisations exceptionnelles de sortie

Les patients mineurs peuvent bénéficier d'une autorisation exceptionnelle de sortie seulement s'ils sont confiés aux personnes titulaires de l'autorité parentale (parents, représentant légal) ou aux personnes formellement désignées par eux.

L'accueil de la famille

Les parents, frères et sœurs et famille proche sont les bienvenus auprès de l'enfant hospitalisé. La présence d'un proche rassure l'enfant.



Les visites auprès de votre enfant

Les horaires de visite sont adaptés à l'état de santé de l'enfant, aux spécificités du service et aux contraintes familiales. Pour connaître ces horaires, rapprochez-vous d'un membre de l'équipe.

À noter également que les autorisations de visite peuvent évoluer en fonction des épidémies et de leur saisonnalité (la bronchiolite par exemple). Le respect des mesures barrières et la limitation des contacts participent à protéger votre enfant des épidémies d'origine virale. (voir p. 14)



Les repas avec votre enfant

Vous pouvez prendre vos repas aux côtés de votre enfant. (voir p. 27)



Les nuits auprès de votre enfant

En tant que parent ou représentant légal, vous pouvez passer la nuit auprès de votre enfant. Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à vous renseigner auprès du cadre de santé du service.



Préparer les biberons

En aucun cas, les biberons ne doivent être préparés par les parents. L'utilisation de boîtes de lait personnelles doit être exceptionnelle :

- Si la situation de votre enfant ne permet pas l'utilisation d'un autre lait que le sien ;
- Si vous vous opposez formellement à l'utilisation d'un lait équivalent.

Lors de ces situations, il vous est demandé d'apporter une boîte non ouverte (hors urgences).

Ces règles font référence aux recommandations d'hygiène de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail, pour la préparation et la conservation des biberons.

Prise en charge de la douleur

Les équipes médicales et soignantes mettent tout en œuvre pour prévenir, évaluer et soulager la douleur de votre enfant. Le CHU dispose, entre autres, d'équipes ressources spécialisées dans les problématiques de la douleur.

(voir p. 33)

Hébergement des familles

Des hébergements à proximité immédiate du CHU sont proposés aux familles des patients hospitalisés à des tarifs modérés.

La liste des hébergements est disponible sur notre site internet : www.chu-angers.fr.

À LA MATERNITÉ



➤ maternite-chu-angers.fr

Le site web de la maternité du CHU d'Angers

Nos engagements

Les équipes de la maternité et l'unité de Réanimation et médecine néonatales du CHU s'engagent dans une démarche de santé environnementale et une labellisation IHAB (Initiative Hôpital Ami des Bébés).

Les axes majeurs de cet engagement ont pour objectif de :

- Réduire l'exposition des femmes enceintes, des jeunes enfants et des publics aux polluants intérieurs par des actions suivant un principe d'éco-responsabilité et de sobriété ;
- Donner les moyens aux futurs et jeunes parents d'être acteurs de leur santé et celle de leur enfant.



Cet investissement pour un environnement plus sain et promoteur de santé s'inscrit pleinement dans la politique gouvernementale des 1 000 premiers jours.

➤ Plus aller plus loin : www.1000-premiers-jours.fr



Initiative Hôpital Ami des Bébés

Depuis janvier 2023, le CHU d'Angers est engagé dans la démarche Initiative Hôpital Ami des Bébés (IHAB).

➤ 12 critères sur 5 ans maximum sont à remplir avant d'obtenir la labellisation.



Culture et santé !

50 dessins de l'artiste Quentin Blake, destinés à célébrer la naissance et la vie qui l'entoure, embellissent le bâtiment de la maternité (salles de naissance, lieux d'attente et/ou de passage) : une série de dessins représentant un instant d'apesanteur et de légèreté.

Mon espace santé

Le CHU d'Angers alimente votre dossier sur Mon espace santé, conformément à ses obligations légales. Dans le cadre de votre prise en charge, les personnels hospitaliers peuvent être amenés à le consulter.

(voir p. 41)

Qualité et sécurité des soins

Le CHU d'Angers est membre du réseau sécurité naissance, une association regroupant les 22 maternités des Pays de la Loire, et l'ensemble des professionnels intervenants dans le champ de la périnatalité. Son rôle est de coordonner les acteurs pour une harmonisation des pratiques et une amélioration de la qualité des soins.

➤ Pour aller plus loin : <https://parents.reseau-naissance.fr>

Votre séjour

Après l'accouchement, vous serez accueillie avec votre bébé dans le service de suites de naissance.

La durée du séjour en maternité dépend principalement de la voie d'accouchement.

Une sortie précoce peut être envisagée mais doit avoir été organisée pendant votre grossesse avec votre sage-femme libérale ou votre médecin traitant pour garantir la possibilité d'un suivi à domicile pour vous et votre enfant, incluant l'examen pédiatrique obligatoire des 8 premiers jours.



Charte de l'accompagnant en maternité

Cette charte informe l'accompagnant de son rôle et de sa place en maternité, en favorisant sa présence continue auprès de la mère et du nouveau-né pour soutenir le lien familial et l'autonomie parentale.

Elle précise également les conditions d'hébergement et les règles de vie à respecter durant le séjour.

Elle est disponible sur le site internet de la maternité du CHU.



Votre suite de naissance

La chambre peut être particulière ou partagée avec une autre maman (selon les disponibilités du service). Elle est équipée d'une télévision, d'un téléphone et de sanitaires avec douche. Elle possède un espace nurserie où l'examen par le pédiatre et les soins de votre enfant seront réalisés.

Plus d'une chambre sur trois est individuelle. L'attribution dépend, en priorité de :

- L'activité du service et donc du nombre de chambres disponibles ;
- Ainsi que du contexte médical de la prise en soin.

Pour l'ensemble de nos chambres, sur demande de votre part, nous mettons à votre disposition un berceau Cododo, fixé à votre lit, pour faciliter vos échanges avec votre enfant en toute sécurité.



La nuit avec votre bébé

Toutes nos chambres individuelles sont équipées d'un fauteuil convertible pour permettre au coparent ou à l'accompagnant de votre choix de rester sur place, à vos côtés. En dehors d'un contexte médical, un forfait "nuitée accompagnant" sera à régler à l'accueil du bâtiment avant 17h.

Nurserie

La surveillance ou la garde des nouveau-nés la nuit, en nurserie, sont exclusivement réservées aux contextes médicaux l'exigeant.

Surveillance médicale

Les sages-femmes assurent votre suivi le temps de votre hospitalisation, ainsi que celui-ci de votre bébé.

À LA MATERNITÉ



Vos repas

Des diététiciens veillent à la préparation de vos repas. Les menus sont adaptés à votre état de santé, à vos soins, ainsi qu'à vos goûts et à vos pratiques culturelles. (voir p. 21)

Les petits déjeuners sont en libre-service de 7h à 9h, pour respecter le plus possible votre rythme et votre temps de sommeil. Le déjeuner et le dîner sont servis en chambre.



L'alimentation de votre bébé

La promotion de la santé est un fondement de notre activité de soins. Ainsi, au regard des données de la science, une information sur l'allaitement maternel vous sera délivrée.

Quel que soit votre choix, les équipes vous accompagneront pour vous rendre acteurs dans l'alimentation de votre enfant. Elles seront également attentives à vous sensibiliser aux signes de faim et de satiété, ainsi qu'aux phases d'éveil et de sommeil de votre enfant.



Le peau à peau

Nous vous accompagnerons pendant votre séjour dans la pratique du peau à peau. Il s'agit d'un soin où votre enfant, placé nu contre votre torse nu, son ventre en contact avec votre peau, bénéficie de votre chaleur corporelle et d'une réassurance nécessaire à son développement. Ce soin vous sera présenté dès la naissance, qu'elle soit prématurée ou non.



Les visites

Horaires hors unité mère-enfant

Les visites sont ouvertes tous les jours de 12h à 20h pour vos proches. Toutefois, nous vous conseillons de restreindre les visites à votre proche entourage (co-parent et/ou accompagnant et fratrie). En effet, l'arrivée d'un enfant, la mise en place de son alimentation, l'apprentissage des premiers soins et l'éveil à la parentalité nécessitent, les premiers jours, calme et repos pour votre bien-être et celui de votre enfant.

À noter également que les autorisations de visite peuvent évoluer en fonction des épidémies et de leur saisonnalité (la bronchiolite par exemple). Le respect des mesures barrières et la limitation des contacts participent à protéger votre nouveau-né des épidémies d'origine virale. (voir p. 14)

Conditions spécifiques à l'unité mère-enfant

Dans ce secteur spécifique, rattaché au service de Néonatalogie, soins critiques pédiatriques, les visites sont autorisées seulement sur avis du pédiatre responsable de l'unité.

Prestations commerciales

La politique du CHU est de ne pas faire intervenir de prestataire payant hors services de conciergerie. Vous n'avez aucune obligation d'achat et êtes libre de refuser toute offre commerciale.

Ateliers Nesting

Depuis 2021, la maternité du CHU propose des ateliers de prévention pour informer sur les risques liés à la pollution intérieure. Ces ateliers sont ouverts aux couples ayant un projet d'enfant, aux femmes enceintes et aux jeunes parents.

Le retour à domicile et les conseils de sortie



Le retour à domicile

Selon la voie d'accouchement, la sortie précoce se définit comme suit :

- Pour une naissance par les voies naturelles, une sortie de la maternité avant 72 heures de vie de votre enfant ;
- Pour une naissance par césarienne, une durée d'hospitalisation inférieure à 96 heures de vie de votre enfant.

Votre sage-femme doit être compétente pour assurer vos soins, les soins de puériculture et l'accompagnement dans l'alimentation de votre enfant. Vous devez en avoir parlé avant votre accouchement et votre séjour au CHU avec votre sage-femme libérale pour vous assurer de la possibilité de ce suivi à domicile

L'Assurance Maladie rembourse jusqu'à 12 jours après l'accouchement de suivi à domicile par une sage-femme libérale.



Les conseils de sortie

À la sortie de la maternité, pensez à prendre rendez-vous pour :

- La vaccination contre la coqueluche pour votre entourage (proches et fratrie) et/ou pour vous, si vous n'avez pas fait votre rappel pendant la grossesse ou que celui-ci a été réalisé moins d'un mois avant votre accouchement ;
➤ Pour aller plus loin : vaccination-info-service.fr
- Votre entretien post-natal précoce, dès la 4^e semaine de vie de votre enfant, auprès de votre sage-femme, en ville ou à l'hôpital. La présence du co-parent et de votre bébé est la bienvenue pour ce moment privilégié d'échange et de dialogue ;
- Votre visite post-natale dans les 6 à 8 semaines suivant votre accouchement, avec votre sage-femme, votre médecin traitant ou le gynécologue-obstétricien qui vous suit habituellement ou qui vous a opérée (en cas de naissance par césarienne). Un examen clinique et gynécologique sera réalisé à cette occasion ;
- Votre bilan périnéal à 2 mois après votre accouchement, que vous ayez accouché par voie basse ou par césarienne, avec votre sage-femme libérale ou un masseur-kinésithérapeute.



Livret de sortie

Un livret "Conseils de sortie" vous sera remis par l'équipe de la maternité le jour de votre départ pour vous accompagner dans votre retour à domicile, votre nouvelle parentalité et votre bien-être de jeune maman.

Les démarches d'état civil

La déclaration de naissance à l'état civil doit impérativement être faite dans les 5 jours qui suivent la naissance.

Le déclarant peut-être vous-même, le coparent ou un proche de confiance (muni d'une pièce d'identité). Deux bureaux d'état civil sont à votre disposition.



Bureaux d'état civil

Sur rendez-vous (à prendre rapidement et avant votre sortie de la maternité) au 02 41 05 40 00.

- Au CHU : rez-de-chaussée de la maternité ;
- Ou à la mairie d'Angers : boulevard de la Résistance et de la Déportation.



Ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 13h et de 14h à 17h30.

AU SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) propose des prises en charges pluridisciplinaires dans le cadre d'hospitalisations complètes et ambulatoires.

Les activités de SMR permettent de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, les déficiences et limitations d'activité, soit dans le cadre de la prise en charge de patients atteints de pathologies chroniques, soit en amont ou dans les suites d'épisodes de soins aigus, que ces conséquences soient physiques, cognitives, psychologiques ou sociales.



Accueil du service

- Par téléphone au 02 41 35 30 79

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

Recevoir des visites

Horaires hors unité cognitivo-comportementale

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h à 20h, sauf situation médicale particulière en accord avec le médecin. Les modalités des visites peuvent évoluer selon le contexte sanitaire collectif ou individuel.

Conditions spécifiques à l'unité cognitivo-comportementale

Dans ce secteur spécifique, spécialisé en troubles du comportement, les visites sont autorisées uniquement les mardis, jeudis, week-ends et jours fériés, 16h à 18h, et dans la limite de 2 visiteurs par patient.

Un accompagnement personnalisé



Les associations du CHU

Des associations régionales et nationales, conventionnées avec le CHU d'Angers sont présentes au sein de l'établissement.

[voir p. 24](#)

Au service SMR, des permanences sont tenues régulièrement par les membres des associations :

- Visite des Malades et Personnes âgées dans les Établissements Hospitaliers du Maine-et-Loire (VMEH), le mardi après-midi ;
- Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie (JALMALV), le jeudi après-midi ;
- France Alzheimer 49, le 3e jeudi après-midi de chaque mois.



Le service social hospitalier

Une assistante sociale peut, à votre demande ou à celle de votre entourage, vous rencontrer pour vous aider à faire face à des difficultés d'ordre familial, social ou administratif.

[voir p. 16](#)



Association VMEH

- Par téléphone au 02 41 77 16 83

Association JALMALV

- Par téléphone au 02 41 88 67 67

France Alzheimer 49

- Par téléphone au 02 41 87 94 94

Repas accompagnant

Des repas accompagnants peuvent être pris sur place. Ils doivent être commandés au plus tard la veille pour le déjeuner et avant 13h pour le dîner du jour. Pour toute information complémentaire sur la réservation et le règlement, vous pouvez vous adresser à l'accueil du service (voir coordonnées et horaires ci-dessus).

Lit accompagnant et espace famille

Un lit accompagnant peut être mis à disposition de la famille ou de l'entourage d'un patient en fin de vie. Un espace famille est également accessible pour faciliter les moments de vie quotidienne au sein du service, sur les temps de visite. Situé au 3^e étage du bâtiment, il propose entre autres, un réfrigérateur, une zone détente et un lit d'appoint.

La vie quotidienne



Les activités

Des animations régulières sont organisées pour les patients et leur famille : ateliers thérapeutiques, concerts, jeux de société, résidences d'artistes, jeux de société.



Culture et santé !

Dans le cadre du programme de musique à l'hôpital et en partenariat avec l'Orchestre National des Pays de la Loire, des musiciens de l'ONPL se produisent en petite formation plusieurs fois dans l'année pour proposer un concert au plus près des patients hospitalisés.

En partenariat avec le festival Premiers Plans, une quarantaine de films qui ont marqué l'histoire du festival sont disponibles gratuitement en vidéo à la demande sur l'ensemble des téléviseurs du CHU.

Prestations multimédias

L'accès au téléphone et à la télévision est proposé dans l'hôpital. Ces services payants sont assurés par un prestataire dans le cadre d'un contrat avec le CHU. (voir p. 22)



La bibliothèque

La bibliothèque du CHU met gratuitement à votre disposition des livres, bandes dessinées, livres audio, CD et appareils de lecture (liseuses numériques et lecteurs audio Victor). (voir p. 26)

+ MobiLivres à Terre et Maine

La mobiLivres est une bibliothèque mobile gérée par les agents de la bibliothèque du CHU d'Angers, qui propose l'emprunt gratuit de livres le temps de votre hospitalisation. Des permanences ont lieu tous les mardis après-midi dans le bâtiment Terre et Maine (quartier violet, bâtiment H7). (plan p. 68-69)

Tarifs du CHU

Les tarifs des frais de séjour et prestations hôtelières (chambre particulière, repas et nuitée accompagnant, etc.) sont affichés dans les points d'accueil et d'admission et consultables sur notre site internet : www.chu-angers.fr.



Les activités bien-être

Coiffure et bien-être

Un service de coiffure mixte est disponible à la demande. Un livret détaillant l'ensemble des prestations est disponible à l'accueil du bâtiment.

Art-thérapie

Des séances individuelles ou collectives sont proposées. Elles permettent d'exploiter les effets de l'art (musique, chant) pour promouvoir la stimulation cognitive et le bien-être.

Soins esthétiques

Une socio-esthéticienne réalise gratuitement des soins de bien-être (sur le visage, les mains et des massages).

Espace Snoezelen

Une chambre totalement équipée à la stimulation des 5 sens invite à la détente et au bien-être. Les séances sont accompagnées par la socio-esthéticienne ou le personnel soignant formé sur demande ou proposition. Un chariot Snoezelen permet aussi d'aller jusqu'au chevet du patient.

+ Cultes

Des aumôniers sont présents à l'hôpital pour chaque religion et proposent des temps d'échange et de dialogue. (voir p. 25)

ANNEXES

- Charte de la personne hospitalisée
- Charte de l'enfant hospitalisé
- Charte de la personne âgée dépendante
- Charte Romain Jacob
- Charte de la laïcité
- Numéros utiles
- Index
- Plan du CHU

Charte de la personne hospitalisée

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé** du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

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

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

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

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

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

L'admission à l'hôpital

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.

Être entouré pendant le séjour

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir un de ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

Impliquer les parents dans le processus de soins

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on les accompagnera dans les démarches. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Être informé sur la maladie et les soins

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

Soulager la douleur

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.

Être avec des enfants de son âge

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 adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

Un environnement adapté

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.

Une équipe à l'écoute des besoins

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

Assurer une continuité dans les soins

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

Respect de l'intimité de l'enfant

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toutes circonstances.



Charte de la personne âgée dépendante

Ses 14 principes généraux :

01

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

06

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

11

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

02

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

07

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

12

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

03

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

08

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

13

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

04

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

09

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre personne, accès aux soins qui lui sont utiles.

14

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

05

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

10

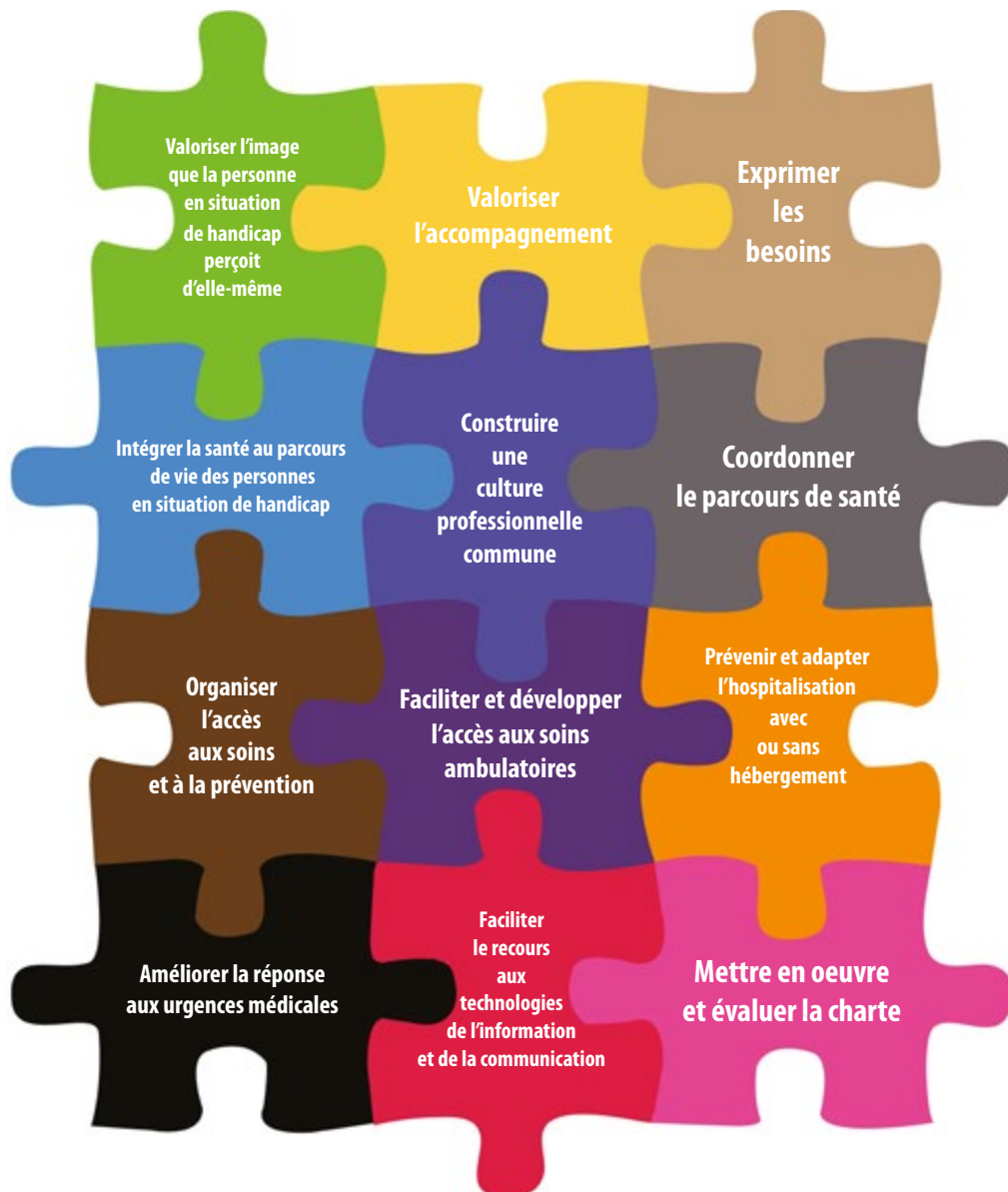
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes vivant avec un handicap.

La charte Romain Jacob a été rédigée en 2014 sous l'égide de l'association Handidactique. À travers 12 grands principes, elle s'impose comme le véritable guide éthique de l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Cette charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées.



Baromètre Handifaction

Également conçu par l'association Handidactique, ce questionnaire permet d'évaluer l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

➤ Pour donner votre avis : www.handifaction.fr

➤ Ou flasher le QR code :



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

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Des agents du service public

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

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

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

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

Des usagers du service public

Tous les usagers sont égaux devant le service public.

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

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

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

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

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

Numéros d'urgences et lignes d'écoute



Les numéros d'urgence du CHU d'Angers

Urgences pédiatriques

• 02 41 35 44 27

Urgences neurovasculaires

• 15

Urgences gynécologiques
et obstétricales

• 02 41 35 52 10

Centre antipoison et de
toxicovigilance du Grand Ouest

• 02 41 48 21 21



Les numéros d'urgence nationaux

Service d'aide médicale urgente (SAMU)
et service d'accès au soin (SAS)

• 15

Pour les personnes sourdes et malentendantes
(visiophonie, tchat, SMS)

• 114

Pour les urgences valables
dans toute l'Union européenne

• 112

Police secours

• 17

Sapeurs-pompiers

• 18

Samu social

• 115

Enfants en danger

• 119

Violences conjugales

• 39 19

Prévention suicide

• 31 14



Les lignes d'écoute nationales

Maltraitance envers des personnes
âgées ou en situation de handicap

• 39 77

Cyberharcèlement

• 30 18

Harcèlement scolaire

• 30 20

Tabac info services

• 39 89

Alcool info services

• 09 80 98 09 30

Drogues info services

• 0 800 23 13 13



**BESOIN D'UN AVIS MÉDICAL
ET VOTRE CABINET EST FERMÉ ?
APPELEZ LE 116 117**



Standard du CHU

• **02 41 35 36 37**
7j/7, 24h/24

Trésorerie du CHU

• **02 41 35 43 18**



Le service est ouvert du lundi au vendredi,
de 9h à 12h30 (sans rendez-vous)
et de 14h à 16h (sur rendez-vous).

Les bureaux d'accueil sont situés dans le quartier vert,
bâtiment B3 - Direction générale ([plan p. 68 -69](#))

Bibliothèque

• **20 532 80** [voir p. 26](#)
ou **02 41 35 32 80**
*depuis le téléphone de
votre chambre d'hospitalisation*

Bureaux d'état civil

*pour prendre rendez-vous
pour une déclaration de naissance*

• **02 41 05 40 00** [voir p. 55](#)

Commission de l'activité libérale

• **02 41 35 34 00** [voir p. 14](#)

Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus

• **02 41 35 52 38** [voir p. 37](#)

Direction du service aux patients, aux usagers et relations juridiques

• **02 41 35 53 05** [voir p. 30](#)

Guides et navettes du CHU

*pour réserver une navette
ou demander l'accompagnement d'un guide*

• **02 41 35 36 37** [voir p. 17](#)

Handisanté 49

• **02 41 35 70 70** [voir p. 16](#)

Mécénat

• **02 41 35 66 38** [voir p. 28](#)

Permanence d'accès aux soins de santé

• **02 41 35 41 31** [voir p. 17](#)

Prestations multimédias

*pour tout renseignement relatif
aux services ou souscription d'abonnement*

• **22** [voir p. 22](#)
*depuis le téléphone de
votre chambre d'hospitalisation*

Représentants des usagers

• **02 41 35 53 05** [voir p. 31](#)

Service Admission - Facturation

• **02 41 35 43 53** [voir p. 8](#)
*pour tout renseignement relatif à votre dossier
administratif et à la facturation des soins*

• **02 41 35 47 31** [voir p. 19](#)
*pour tout renseignement
ou réservation d'une chambre individuelle*

Services de conciergerie

*pour tout renseignement relatif
aux services en cours ou commande*

• **02 41 09 16 02** [voir p. 24](#)

Service Sécurité - Sûreté

*pour tout renseignement relatif
aux objets perdus/trouvés*

• **02 41 35 38 61** [voir p. 29](#)

Service social hospitalier

• **02 41 35 38 11** [voir p. 16](#)
ou **02 41 35 38 12**
ou **02 41 35 49 85**

Unité de coordination de tabacologie

• **02 41 35 58 45** [voir p. 47](#)

Index

A

- Activité libérale 14
- Admission par les Urgences 8
- Agence de la biomédecine 37
- Ambulances 14
- Animaux domestiques 39
- Anonymat 8
- Application Connect' CHU Angers 10
- Argent 15, 29
- Assistante sociale 16
- Associations 24
- Ateliers Nesting 54
- Aumôneries 25
- Autorisation exceptionnelle de sortie (Pédiatrie) 50

B

- Berceau Cododo (Maternité) 53
- Bibliothèque 26
- Bibliothèques (Pédiatrie) 50
- Biens et objets personnels 15, 29
- Bijoux 15, 29
- Boissons 24
- Boutique 24
- Brasserie 24

C

- Cafétéria 24
- Casques audio 22
- Centre de Lutte Antituberculeuses 47
- Centre de Vaccinations Internationale 47
- Centre de Vaccinations Polyvalentes 47
- Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus 47
- Certification de l'hôpital 32, 4
- Chambre particulière (seule, individuelle) 19
- Charte de l'accompagnement en maternité 53
- Circulation 38
- Coffre du CHU 15, 29
- Colis 23
- Comité de lutte contre la douleur 33
- Comité de lutte contre les infections nosocomiales 33
- Comité éthique 36
- Commission de l'activité libérale 14
- Commission des usagers 31
- Conciergerie 24
- Connect' CHU Angers (application) 10
- Consentement aux soins 35
- Consignes sanitaires 14
- Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus 37
- Courrier 23
- Courtoisie 39

D

- Déclaration de naissance (Maternité) 55
- Difficultés d'ordre familial, social ou administratif 16, 17
- Directives anticipées 35, 9
- Distributeur de billets 24
- Distributeurs automatiques de boissons 24
- Dommages corporels 30
- Don aux personnels hospitaliers 21

- Don du sang 37
- Dossier médical partagé (Mon espace santé) 41
- Douleur 33
- Douleur (Pédiatrie) 51
- Droit d'opposition à l'utilisation de vos données dans le cadre de la recherche médicale (données collectées au CHU) 43
- Droit de rectification et d'opposition (données collectées au CHU) 42
- Droit de refus de visite 27
- Droit de vote 36
- Droit d'opposition (données Mon espace santé) 41
- Durée de conservation des documents médicaux 40

E

- Échelle Numérique de la douleur 33
- École (Pédiatrie) 49
- Effets personnels 15, 29
- Enquête e-Satis 32, 5
- Enquêtes de satisfaction 32, 5
- Enseignement (Pédiatrie) 49
- Espace commercial 24
- Espace de recueillement 25
- Espace des usagers 31
- Espace famille et lit accompagnant (Soins médicaux et de réadaptation) 56
- Espace Snoezelen (Soins médicaux et de réadaptation) 57
- Espaces verts et fleuris 20
- Établissement de santé sans tabac 46, 47
- État civil (Maternité) 55

F

- Forfait hospitalier 13
- Frais d'hospitalisation 13
- France ADOT 49 (association) 37
- France Alzheimer 49 (association) 56

G

- Greffe d'organes et de tissus 37
- Guides du CHU 17

H

- Handicap 16
- Hébergements des familles 27, 51
- Hôpital ambassadeur du don d'organes 37
- Hôpital Ami des Bébés (Maternité) 52
- Hôpital sans tabac 47, 39
- Hôpital universitaire 20
- Hospitalisation anonyme 8
- Hospitalisation confidentielle 8

I

- Identité Nationale de Santé 10
- Identitovigilance 10
- Indicateurs qualité et sécurité des soins 32
- Infections associées aux soins 33
- Infections nosocomiales 33
- Interprétariat 16

J

- Jardins des enfants 50
- Jeux extérieurs 50
- Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie (JALMALV) (association) 56
- Justificatif d'identité 8

L

● Laïcité à l'hôpital	39, 63
● Langues des signes	16
● Langues étrangères	16
● Lettre recommandée	23
● Lieu de Santé Sans Tabac	47
● Ligne bleue	18
● Linge personnel	15, 29
● Liseuses numériques	26
● Liste des associations	24
● Liste des membres de la Commission des usagers	31
● Lit accompagnant	27
● Lit accompagnant (Maternité)	53
● Lit accompagnant (Pédiatrie)	51
● Lit accompagnant et espace famille (Soins médicaux et de réadaptation)	56
● Livraison en chambre	24
● Livret de sortie (Maternité)	55

M

● Mécénat	28
● Médiateurs	31
● MobiLivres (Soins médicaux et de réadaptation)	57
● Mon espace santé	41
● Mon Restau Responsable ®	21

N

● Navettes du CHU	17
● Nuitée accompagnant	27
● Nuitée accompagnant (Maternité)	53
● Nuitée accompagnant (Pédiatrie)	51
● Nuitée accompagnant (Soins médicaux et de réadaptation)	56
● Nurserie (Maternité)	53

O

● Objets et bien personnels	15, 29
● Objets perdus ou trouvés	29

P

● Parcours thématiques	20
● Partage d'informations entre professionnels de santé	35
● Patient isolé	27
● Peau à peau (Maternité)	54
● Permissions exceptionnelles de sortie	20
● Personne à prévenir	9, 34
● Personne de confiance	9, 34
● Plaintes	30
● Portail de transparence (données collectées au CHU)	44
● Préadmission	8
● Précarité (situation de)	17
● Préparer les biberons (Pédiatrie)	51
● Prestations commerciales (Maternité)	54
● Protection de vos données (données collectées au CHU)	42
● Prothèses	15, 29

R

● Radio	23
● Réclamations	30
● Recours	30
● Registre national des refus (pour le don d'organes et de tissus)	37
● Repas	21
● Repas (Maternité)	54
● Repas accompagnant	27

● Repas accompagnant (Pédiatrie)	51
● Repas accompagnant (Soins de suite et de réadaptation)	56
● Représentants des usagers	31
● Réseau WIFI	23
● Réseaux sociaux (bonnes pratiques des)	39
● Respect de l'image des autres	39, 36
● Respect du matériel de l'hôpital	39

S

● Satisfaction	32, 5
● Scolarité (Pédiatrie)	49
● Services de conciergerie	24
● Signalétique	18
● Sortie contre avis médical	29
● Spécificités des services de soins	21
● Stationnement	18
● Stationnement des visiteurs	27, 18
● Surveillance médicale (Maternité)	53

T

● Tabac	47
● Tarifs des prestations multimédias	22
● Tarifs du CHU	12
● Télécommande à grosses touches	22
● Téléphone	22
● Téléphone à grosses touches	22
● Téléphone portable	22
● Télévision	22
● Télévision (Pédiatrie)	50
● Ticket modérateur	13
● Tiers payant	12
● Traitement de la douleur	33
● Traitement de la douleur (Pédiatrie)	51
● Traitements médicamenteux	15, 29
● Tramway	18
● Transport sanitaire	14
● Transports en commun	18
● Travaux	18
● Trésorerie du CHU	15

U

● Unité cognitivo-comportementale (Soins médicaux et de réadaptation)	56
● Unité mère-enfant (Maternité)	54

V

● Vêtements personnels	15, 29
● Violences envers les hospitaliers	39
● Visite des Malades et Personnes âgées dans les Établissements Hospitaliers du Maine-et-Loire (VMEH) (association)	27, 56
● Visites	27
● Visites (droit de refus)	27
● Visites (Maternité)	54
● Visites (Pédiatrie)	51
● Visites (Soins médicaux et de réadaptation)	56
● Vote	36

W

● WIFI Patient	22
----------------	----

Z

● Zones de tolérance fumeurs	47
------------------------------	----

Plan du CHU Angers



Points d'accueil

Pour vos formalités administratives

Ancienne chapelle	D1	Lundi au vendredi : 8h - 18h
Flora Tristan	F4	Lundi, jeudi : 8h30 - 17h30 Mardi, mercredi : 8h30 - 18h Vendredi : 8h30 - 16h30
Laboratoires	H3	Lundi au vendredi : 8h - 17h <i>Sans interruption</i>
Larrey 1	B1	Lundi au vendredi : 8h - 18h
La Colline	H5	Lundi au vendredi : 8h30 - 12h30 / 13h30 - 17h
Denis Mukwege - Santé de la femme (gynéco. - obstétrique)	F1	Lundi au vendredi : 7h - 18h
Ophthalmologie consult.	D4	Lundi au vendredi : 8h15 - 17h
Quatre services	E2	Lundi au vendredi : 8h - 18h
Robert-Debré	F3	Lundi au samedi : 8h - 20h Dimanche et jours fériés : 12h30 - 20h

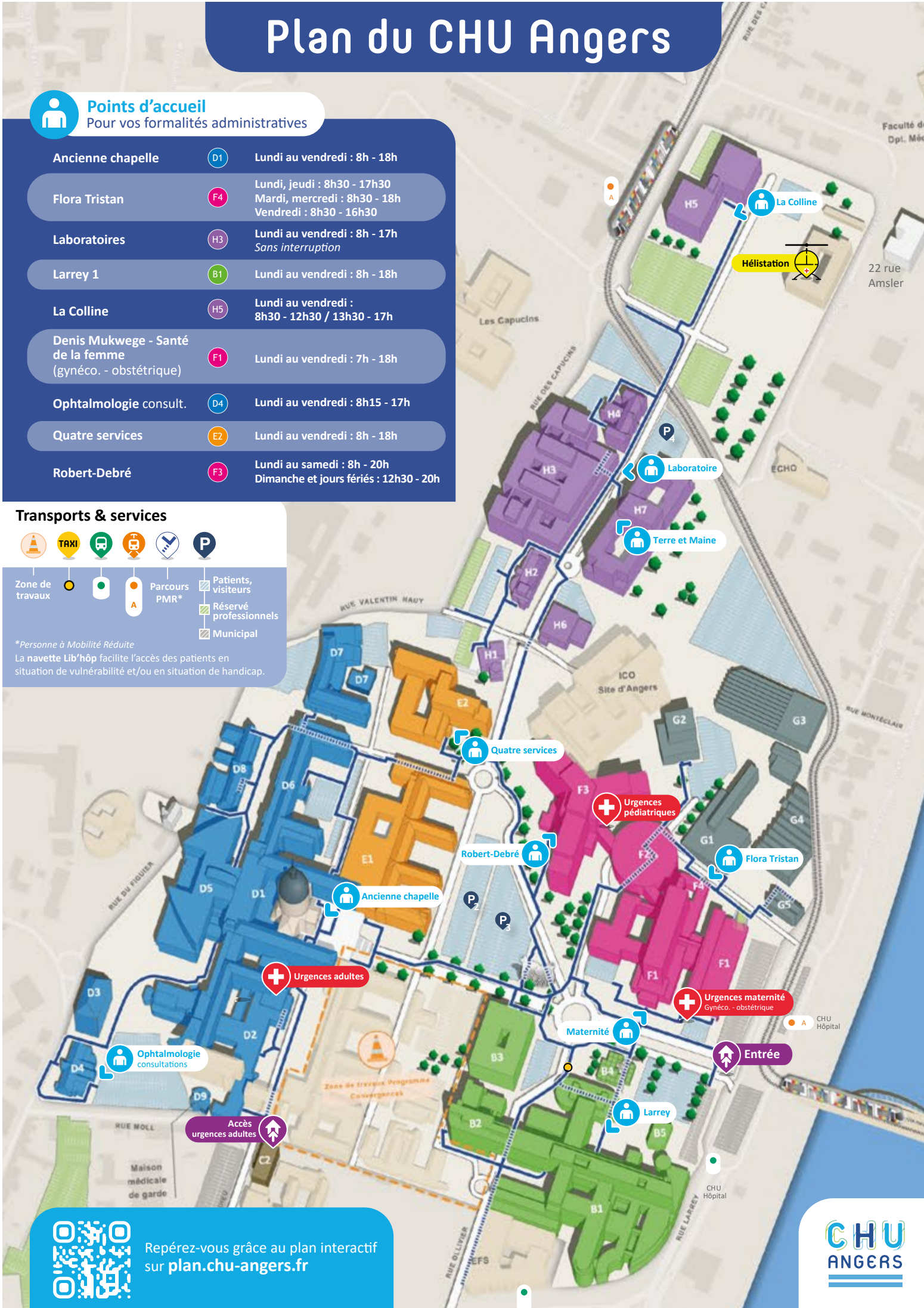
Transports & services



Zone de travaux	●	●	●	●	●	●
Parcours PMR*	●	●	●	●	●	●
Patients, visiteurs	●	●	●	●	●	●
Réservé professionnels	●	●	●	●	●	●
Municipal	●	●	●	●	●	●

*Personne à Mobilité Réduite

La navette Lib'hôp facilite l'accès des patients en situation de vulnérabilité et/ou en situation de handicap.



Repérez-vous grâce au plan interactif sur plan.chu-angers.fr

A	
Allergologie.....	B2
Anesthésie (consultation) :	
- Cardiovasculaire, thoracique et neurochirurgicale.....	B1
- Gynécologie-obstétrique.....	F1
- Chirurgie plastique, ORL, stomatologie.....	E2
- Uro-digestif, chirurgie osseuse, ophtalmologie.....	E2
- Endoscopie digestive.....	E2
- Pédiatrique.....	F3
Ardésia.....	D3

B	
Bariéty.....	H4

C	
Caisson hyperbare (réanimation médicale).....	D5
Cardiologie :	
- consultation.....	B2
- hospitalisation et soins intensifs.....	B1
Centre antipoison.....	D5
CeGIDD (Centre dépistage gratuit IST).....	H5
Centre d'Action Médico-Social Précoce (CAMSP) :	
- Polyvalent - consultation enfant 0-6 ans.....	F3
Centre de Coordination de Cancérologie (3C).....	B2
Centre de la douleur (consultation).....	entrée 3 - E1
Centre de la douleur thoracique.....	B1
Centre de Lutte AntiTuberculeuse.....	H5
Centre d'enseignement et de soins dentaires.....	22 Rue Amsler
Centre Ressources Autisme (CRA).....	F3
Centre de santé sexuelle et d'IVG (Flora Tristan).....	F4
Centre de vaccinations polyvalentes.....	H5
Centre vasculaire et de la coagulation.....	B1
Chapelle.....	D1
Chirurgie ambulatoire.....	entrée 1 - D2
Chirurgie cardiaque.....	B1
Chirurgie maxillo-faciale, chirurgie orale et stomatologie :	
- consultation.....	E2
- hospitalisation.....	F3
Chirurgie osseuse :	
- consultation.....	D1
- hospitalisation.....	D5
Chirurgie pédiatrique.....	F3
Chirurgie plastique :	
- consultation.....	E2
- hospitalisation.....	F3
Chirurgie vasculaire et thoracique.....	B1
Chirurgie viscérale :	
- consultation.....	D5
- hospitalisation.....	(D6) entrée obligatoire par D1

D	
Densitométrie osseuse.....	(D6) entrée obligatoire par D1
Denis Mukwege-Santé de la femme.....	F1
Dermatologie et vénéréologie	
- consultations et hospitalisation de jour.....	E2
- hospitalisations conventionnelles.....	D6
Diagnostic prénatal.....	F1
Diététique.....	entrée 3 - E1
Don d'organe (Coordination de prélèvement d'organes).....	(D6) entrée obligatoire par D1

E	
EHPAD et USLD.....	Site de Saint-Nicolas
ElectroEncéphaloGramme pédiatrique (EEG).....	F3
Endocrinologie - diabétologie - nutrition :	
- hospitalisation (entrée 1).....	E1
- consultation (entrée 3).....	E1
Endoscopie digestive :	
- consultation.....	D5
- hospitalisation.....	D6
Écoles et enseignement :	
- Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU).....	G2
- Centre de formation des professionnels de santé.....	H4
- Centre de simulation All'Sims.....	G2
- Ecole de sages-femmes.....	Rue Haute de Reculée
- Ecole de puéricultrices.....	H4
- Faculté de Santé.....	Rue Haute de Reculée
- Institut de formation (aide-soignants, ambulanciers, cadres de santé, soins infirmiers).....	D7
Espaces de recueillement.....	H1
Explorations fonctionnelles cardiaques, respiratoires et vasculaires.....	B1

F	
Flora Tristan (centre de santé sexuelle et d'IVG).....	F4

G	
Génétique (consultation).....	F1
Gériatrie : voir Médecine Gériatrique.....	H7
Gynécologie - obstétrique.....	F1

H	
Hémodialyse.....	B1
Hépatogastro-entérologie et oncologie digestive :	
- consultation.....	D5
- hospitalisation.....	(D6) entrée obligatoire par D1
- hospitalisation endoscopie.....	D6
- oncologie digestive.....	(D6) entrée obligatoire par D1
- soins intensifs.....	(D6) entrée obligatoire par D1
Hôtel Dieu Nord.....	E1

I	
Imagerie :	
- Radiologie Sainte-Marie Sud.....	entrée 1 - D2
- Radiologie Larrey.....	B1
- Radiologie Robert-Debré.....	F3
- IRM 1.5.....	B5
Institut de formation : voir Enseignement.....	

K	
Kinésithérapie.....	E2

L	
Laboratoires :	
- Institut de Biologie en Santé - Laboratoire.....	H3
- Centre de prélèvements.....	
- Centre de ressources biologiques.....	
- INSERM.....	
La Colline.....	H5
Larrey 1.....	B1
Larrey 2.....	B2

M	
Maison médicale de garde.....	D9
Maladies du sang :	
- Harvey, Siguié (entrée 2).....	E1
- hôpital de jour (entrée 4).....	
- consultation (entrée 3).....	
Maladies infectieuses et tropicales.....	H5
Maternité (cf. Gynécologie - obstétrique).....	F1
Médecine du sport.....	E2
Médecine gériatrique.....	H7
Médecine intensive - réanimation et médecine hyperbare.....	D5
Médecine interne - immunologie clinique :	
- hospitalisation de jour.....	entrée 1 - E1
- Avicenne.....	entrée 1 - E1
- consultation.....	entrée 3 - E1
- Pierre Godeau.....	entrée 1 - D2
Médecine légale (consultation de victime).....	E2
Médecine nucléaire et biophysique.....	B1
Médecine physique et rééducation fonctionnelle.....	H7
Médecine vasculaire.....	B1
Médoc-chirurgical de valvulopathies.....	B1

N	
Néonatalogie.....	F2
Néphrologie-dialyse-transplantation.....	B1
Neurologie et Neurochirurgie	
- Adulte.....	B1
- Enfant.....	F3
O	
Obstétrique.....	F1
Oncologie digestive :	
- consultation.....	D5
- hospitalisation de jour.....	(D6) entrée obligatoire par D1
Ophtalmologie :	
- consultation.....	D4
- chirurgie courte durée.....	entrée 1 - D2
ORL et chirurgie maxillo-faciale :	
- consultation.....	E2
- hospitalisation.....	F3
Orthopédie : voir Chirurgie osseuse.....	

P	
Pathologies professionnelles et santé au travail.....	22 Rue Amsler
Pédiatrie.....	F3
Pédiatrie enfant en danger : voir UAPED.....	
Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).....	
- Adultes.....	entrée 2 - D2
- Périnatalité.....	F1
Pharmacie - Accueil patients.....	G1
Planification familiale (Flora Tristan).....	F4
Plateau Ouest.....	D5
Plateforme Régionale d'Information et d'Orientation sur les maladies Rares (PRIOR).....	H5
Pneumologie-Allergologie.....	B1
Psychiatrie-Addictologie :	
- consultation adulte.....	E2 et H5
- consultation enfant.....	F3

Q	
Quatre services.....	E2

R	
Radiologie : voir Imagerie.....	
Réanimation :	
- Chirurgicale Plateau Ouest.....	D5
- Chirurgicale Larrey.....	B1
- Médicale.....	D5
- Médecine hyperbare.....	D5
- Néonatale.....	F2
- Pédiatrique.....	F3

R	
Rhumatologie :	
- consultation.....	D1
- hospitalisation.....	D6
- hospitalisation de jour.....	(D6) entrée obligatoire par D1
Robert-Debré.....	F3

S	
Sainte-Marie Nord.....	D6
Sainte-Marie Sud.....	D2
SAMU - SMUR.....	C2
Soins médicaux et de réadaptation (SMR).....	H7
Soins palliatifs :	
- équipe mobile (EMASSP).....	E2
- Laroque.....	entrée 2 - E1
Stomatologie : voir chirurgie maxillo-faciale, chirurgie orale.....	

T	
Tabacologie.....	B2
Terre et Maine.....	H7

U	
Unité d'Accueil Pédiatrique de l'Enfant en Danger (UAPED).....	F3
Unité Cognitivo-Comportementale.....	H7
Unité de surveillance continue Plateau Ouest.....	D5
Unité Post Urgence Gériatrique.....	H7

Urgences :

- Adultes..... D2
- Maternité (Gynécologie-obstétrique)..... F1
- Pédiatriques (Enfants)..... F3
- Victimes d'agressions sexuelles..... F1

U	
Urologie :	
- consultation et hospitalisation.....	D5
- hospitalisation de jour.....	(D6) entrée obligatoire par D1

V	
Vaccinations internationales.....	H5

Faites une pause !

- Cafétéria..... B4
- Aire de jeux pour les enfants..... entre F2 et G2
- Fresques de la chapelle à découvrir..... D1
- Télévision, téléphone (paiement)..... D5

Autres services	
Amicale du personnel.....	G5
Archives médicales.....	G3
Au fil de la Ligue.....	D5
Bibliothèque.....	H4
Bureau d'état civil.....	F1
Cellule audiovisuelle.....	H4
Centre de Recherche Clinique (CRC).....	B2
Centre régional de pharmacovigilance.....	D2
Chambre mortuaire.....	H2
Comité de Protection des Personnes.....	B2
Département d'information médicale.....	D3
Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation (DRCI).....	D3
Direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques.....	B3
Direction générale.....	B3
Espace commercial.....	B4
Espace des usagers.....	B1
Handisanté 49.....	B1
Institut médico-légal.....	H2
Internat.....	H6
Objets trouvés.....	D2
Plateforme logistique hospitalière.....	G4
Restaurant du personnel.....	D8
Service de prévention et de santé au travail.....	H4
Sécurité transfusionnelle et hémovigilance.....	entrée 1 - E1
Service social hospitalier.....	D3
Syndicats du personnel.....	D3
Trésorerie principale.....	B3
Unité de Prévention et de Lutte contre les Infections Nosocomiales (UPLIN).....	entrée 1 - D2

Site Saint-Nicolas - EHPAD et USLD
14 rue de l'Abbaye, 49100 Angers

Interdiction de fumer dans l'enceinte de l'établissement.

Besoin d'un guide ?
Prenez RDV avec un guide pour vous accompagner dans le CHU au 02 41 35 36 37.

Retrouvez
l'intégralité du contenu*
du livret d'accueil
et des informations
complémentaires,



et toute
l'activité médicale
et l'actualité
du CHU sur notre
site internet.

www.chu-angers.fr

Suivez-nous
sur les réseaux
sociaux !



* Les éléments figurant dans ce livret d'accueil sont susceptibles d'évoluer entre deux éditions.
Pour vous garantir une information actualisée, nous vous invitons à consulter notre site internet.

Une journée au CHU d'Angers en chiffres



2 080

Patients
bénéficiant
d'actes et/ou
de consultations
externes



339 Patients admis
en hospitalisation



815 Actes
d'imagerie



276 Passages dans les
services d'urgences



+ de 10 Naissances



113 Interventions
chirurgicales



4 021 Repas
servis

Moyenne journalière établie sur la base des chiffres-clés 2024.



Centre Hospitalier
Universitaire d'Angers

4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9

02 41 35 36 37

www.chu-angers.fr

