CHU ANGERS
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

Édition été 2024

LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

Tout votre séjour à portée de main.

ADMISSION
•
SÉJOUR
•
VISITES
•
SORTIE
•
SOINS
•
DROITS
•
OBLIGATIONS

Votre satisfaction

Pour faire connaître votre opinion sur votre séjour, nous vous invitons à compléter le questionnaire de sortie joint au présent livret d'accueil.

BIENVENUE

Madame, Monsieur, bonjour,

Vous-même ou l'un de vos proches allez être hospitalisé 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 leurs préoccupations quotidiennes.

L'ensemble du personnel 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.

اعتمادا على اللغة التي يتم التحدث بها قد تستدعي المستشفى مترجمين لمساعدتك اثناء مكوتك 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.

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.
Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/interpretariat**

PRÉSENTATION DU CHU

Un établissement de premier plan

Le Centre Hospitalier Universitaire d'Angers, pôle de référence et d'appel en matière de santé, est leader en soins, enseignement, recherche et prévention.

Il est l'un des premiers opérateurs santé de la région avec plus de 210 000 patients* et 390 résidents par an et 1 751 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-sociaux 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. 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 premiers de la région des Pays de la Loire avec 7 000 salariés, 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 régionaux.

Enquête de satisfaction

Pour faire connaître votre opinion sur votre séjour, nous vous invitons à compléter le questionnaire de sortie joint au présent livret d'accueil.

** File active en MCO : Médecine-Chirurgie- Obstétrique.*

Données du CHU sur la base des chiffres clés 2023.

Un établissement de recherche

- Plus de 1 400 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 praticiens de demain :

- 446 internes et docteurs juniors présents sur le CHU ;
- 530 étudiants en médecine, pharmacie et maïeutique ;
- 670 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 (CFPS) et Centre d'Enseignement de Soins d'Urgence (CESU).

Un hôpital certifié

Visité fin 2021, le CHU d'Angers a obtenu la mention « Qualité des soins confirmée », en satisfaisant à 94 % des critères définis par la Haute Autorité de Santé. Le détail des résultats de la certification de l'établissement est disponible sur le site **www.has-sante.fr**.

en savoir + p. 24

Une journée au CHU d'Angers en chiffres

2 118
Patients bénéficient d'actes et/ou de consultations externes

321
Patients admis en hospitalisation

112
Interventions chirurgicales

271
Passages dans les services d'urgences

821
Actes d'imagerie

+ de 10
Naissances

3 964
Repas servis

Données du CHU sur la base des chiffres clés 2023.

SOMMAIRE

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR 8 à 14

- Frais d'hospitalisation 8
  - Prise en charge des frais d'hospitalisation
  - Règlement du forfait journalier
- Transport sanitaire 9
- Activité libérale 9
- Formalités administratives d'entrée 10
  - Hospitalisation programmée
  - Admission par les Urgences
  - Liste complète des pièces justificatives
- Votre identité 12
  - Bien vous identifier
  - Hospitalisation confidentielle et anonymat
- Chambre seule 12
- Préparer votre valise 13
  - Nécessaire de toilette, objets et vêtements
  - Effets personnels
- Accès et stationnement 14
  - Stationnement
  - Travaux en cours
- Points d'accueil et d'admission 14

VOTRE SÉJOUR 15 à 23

- À votre arrivée 15
  - Se repérer au CHU
  - Navettes Lib'Hôp
  - Guides du CHU
- Une équipe pluridisciplinaire 16
- Repas 16
- Déplacements et sorties 17
  - Permissions exceptionnelles de sortie
  - Déplacements hors du service
- Cultes 17
- Prestations multimédia et services 18 à 20
  - Téléphone
  - Télévision
  - WIFI gratuit
  - Courrier
  - Radio
  - Espace commercial
  - Distributeurs de boissons
- Bibliothèque 21
- Recevoir des visites 22
- Accueillir vos proches 22
  - Pour un repas
  - Pour une nuit
- À votre écoute 23
  - Espace des usagers
  - Associations du CHU
  - Service social hospitalier

POUR VOTRE SANTÉ 24 à 26

- Démarche au service de la qualité et de la sécurité des soins 24
- Prévention des infections associées aux soins 24
- Prise en charge de la douleur 25
- Unité de coordination de tabacologie 25
- Service de Psychiatrie - Addictologie 26
- Éducation thérapeutique du patient 26
- Réhabilitation améliorée après chirurgie 26

VOS DROITS 27 à 34

- Charte de la personne hospitalisée 27
- Personne à prévenir 27
- Personne de confiance 27
- Directives anticipées 28
- Droit à l'information et consentement aux soins 28
- Droit de vote 29
- Respect de votre image 29
  - Dans la pratique médicale
  - Dans les médias
- Votre dossier médical au CHU 30
- Vos données collectées au CHU 32

DÉVELOPPEMENT DURABLE 20

VOS RECOURS 35

- Direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques
- Commission des usagers et médiateurs

VOS OBLIGATIONS 36-37

Généralités
Respect des autres
Établissement sans tabac
Respect de l'image et de l'intimité d'autrui
Incivilités envers les hospitaliers
Respect du matériel de l'hôpital

MÉCÉNAT 38

VOTRE SORTIE 39

- Modalités de sortie
- Préparer votre sortie

Restitution de vos biens et valeurs
Objets trouvés

LES PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES 40

EN PÉDIATRIE 41 à 43

- Scolarité 41
- Activités et jeux 42

Salle de jeux
Bibliothèques
Télévision
Jardin et jeux d'extérieurs

- Accueil de la famille 43

Visites
Passer la nuit auprès de votre enfant

- Prendre un repas avec votre enfant 43

À LA MATERNITÉ 44

- Recevoir des visites 44
- Votre séjour 45

Votre chambre
Vos repas
Nourrir son bébé
Le peau à peau

- Déclaration de naissance 46

AU SEIN DU SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION 47-48

- Recevoir des visites 47
- À votre écoute 47
- Vie quotidienne 48

Activités bien-être
Loisirs
Bibliothèque
Cultes

CHARTES 51 à 55

UN DON, DES VIES 56

NUMÉROS D'URGENCE 57

INDEX 58-59

PLAN DU CHU 60-61

Frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation comprennent les frais de séjour et le forfait journalier.

Frais de séjour

Les frais de séjour sont l'ensemble des frais liés aux traitements, examens et interventions. Ils sont variables selon les services.

Forfait journalier

Le forfait journalier, lui, correspond à votre participation aux frais d'hébergement (alimentation, chauffage, entretien, etc.).

Prise en charge des frais d'hospitalisation

Le plus couramment, les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. Cela signifie que vous aurez un « reste à charge » correspondant à 20 % des frais de séjour + le forfait journalier.

Selon votre formule de mutuelle, ce « reste à charge » peut être remboursé partiellement ou totalement.

Pour certaines situations (suites accident de travail, affectation de longue durée, séjour à la maternité, etc.), la prise en charge par l'Assurance Maladie peut être totale. Cela signifie que vous n'aurez que le forfait journalier à régler.

Règlement du forfait journalier

Que vos frais d'hospitalisation soient pris en charge à 80 ou 100 %, et sauf cas particulier, vous aurez à payer le forfait journalier. Celui-ci est multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation (y compris le jour de votre sortie).

Pour des cas particuliers, le forfait journalier peut lui aussi être pris en charge à 100 %.

Selon votre formule de mutuelle, les frais journaliers peuvent être remboursés partiellement ou totalement.

Service Admissions-Facturation

Si vous rencontrez des difficultés de règlement ou que 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 :
  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).

voir plan p. 60

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/frais-hospitalisation**

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 plan p. 60

Tarifs CHU

Les tarifs des prestations hôtelières (forfait journalier, chambre particulière, repas et nuitée accompagnant, prestations multimédias, etc.) sont affichés dans l'ensemble des points d'accueil et d'admission et consultables sur : **www.chu-angers.fr/tarifs**

Transport sanitaire

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 l'équipe soignante.

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 > Remboursements > Transport

Activité libérale

Si vous souhaitez être reçu en consultation, pour un examen, ou bien hospitalisé 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 préalablement des conditions particulières qu'implique votre choix, notamment le montant des honoraires, la part éventuelle du dépassement d'honoraires restant à votre charge et les modalités de règlement.

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

+ Consignes sanitaires

Sauf dans un contexte de reprise épidémique, l'obligation généralisée du port du masque a été supprimée. Néanmoins, il peut être recommandé ou obligatoire dans certaines situations.
Il est également rappelé que le port du masque n'est pas la seule modalité de prévention vis-à-vis du risque de transmission d'infection virale.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/consignes-sanitaires**

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 de l'administration du CHU. Pour obtenir cette liste exhaustive, vous pouvez contacter le standard du CHU au : **02 41 35 36 37** (ouvert 7j/7, 24h/24).

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**.

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Formalités administratives d'entrée

Toute prise en charge (consultation, hospitalisation programmée ou après passage par les urgences) génère des frais. Il est donc indispensable d'effectuer certaines formalités administratives pour ouvrir vos droits aux régimes d'Assurance Maladie.

En l'absence, les prestations de soins vous seront facturées directement. Il vous appartiendra d'en obtenir le remboursement auprès de votre organisme d'affiliation.

Admission par les Urgences

Vous avez été admis par un des services des Urgences (adultes, réanimation médicale, cardiaques, gynécologiques obstétriques, ou pédiatriques) et vous n'avez pas pu effectuer les formalités administratives au moment de votre admission.

Dans ce cas, un membre de votre famille ou une personne de confiance désignée par vos soins doit, dans les meilleurs délais, présenter aux agents d'accueil du service des Urgences vos pièces justificatives pour constituer votre dossier.

1

Hospitalisation programmée

Effectuer une pré-admission

La pré-admission consiste à effectuer une partie des formalités administratives à l'avance par courrier ou par mail. Elle simplifie ainsi vos démarches administratives le jour de votre entrée.
Aussi, dès que vous avez connaissance de la date de votre hospitalisation, vous pouvez constituer votre dossier de pré-admission en envoyant vos pièces justificatives et les références de votre hospitalisation (date et service de soins) au service Admissions-Facturation.

coordonnées p. 8

Si vous n'avez pas effectué de pré-admission

Vous devez alors accomplir les formalités administratives le jour de votre arrivée pour constituer votre dossier. Pour cela, vous devez vous présenter à l'un des points d'accueil du CHU avec votre convocation et l'ensemble de vos pièces justificatives.

Liste complète des pièces justificatives à apporter le jour de votre admission

- [ ] Convocation dans le cas des hospitalisations programmées ;
- [ ] 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 non-détenteurs d'une carte d'identité ou passeport : livret de famille ou acte de naissance et une pièce justificative d'identité d'un des parents (pour aller plus loin, voir paragraphe "Justificatif d'identité " en bas de page) ;
- [ ] 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.

+ Autres documents

Le jour de votre hospitalisation, pensez également à apporter les documents complétés et signés suivants :

- ma personne de confiance ;
- mes directives anticipées (je pense être en bonne santé ou je suis atteint d'une maladie grave).

Ces formulaires prêts à être complétés sont joints au présent livret.

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.

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. voir plan p. 60

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/handisante49**

+ Navettes

Deux navettes électriques circulent sur le campus hospitalier et permettent aux patients en situation de handicap de rejoindre sans effort le lieu de leur rendez-vous. en savoir + p. 15

Personne à prévenir

Avant votre hospitalisation, pensez à identifier au sein de votre entourage, la personne à prévenir qui peut être identique ou différente de la personne de confiance.

Cette information vous sera demandée lors de votre arrivée. en savoir + p. 27

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 + pièce justificative d'identité de confiance forte d'un des parents.

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Votre identité

Bien vous identifier

Afin de vous offrir une prise en charge de qualité et de sécuriser vos données de santé, le CHU met en place de nombreuses mesures pour fiabiliser votre identité.

C'est pourquoi, dès votre arrivée, il vous sera demandé de fournir une pièce justificative d'identité de confiance forte. Les données qui y sont présentes permettent aux équipes de réaliser un appel au téléservice INSi (Identifiant National de Santé intégré) pour obtenir votre Identité Nationale de Santé (INS) et ainsi, limiter tout risque d'erreur d'identité dans les systèmes d'information de l'établissement et sécuriser le partage d'informations entre les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Une fois votre admission réalisée, vous disposez d'un bracelet qui permettra à chaque professionnel de vous identifier. Tout au long de votre parcours de soins, vous serez sollicité pour décliner votre identité, ce qui contribue à sécuriser la réalisation de vos soins.

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, signalez votre souhait au moment des formalités administratives : vous serez orienté et, le cas échéant, accompagné dans les démarches à réaliser.

Chambre seule

Vous pouvez faire une demande de chambre seule avant votre hospitalisation lorsque celle-ci est programmée.

Cette prestation complémentaire n'est pas prise en charge par l'Assurance Maladie, mais peut l'être par votre mutuelle.

À noter que l'attribution d'une chambre particulière répond d'abord à des impératifs de soins : la validation de votre demande n'interviendra donc que le jour de votre entrée après accord de l'équipe médicale et en fonction des possibilités d'accueil du service de soins.

Les demandes de chambre particulière sont gérées par le service Admissions-Facturation qui recueille votre consentement à cette prestation complémentaire.

coordonnées p. 8

+ Réserver une chambre

Un formulaire de recueil doit vous parvenir par courrier, avant votre hospitalisation : il peut être complété et envoyé par mail à **chambre.particuliere@chu-angers.fr**

Identité Nationale de Santé (INS)

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'INS 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).

Tarifs CHU

Les tarifs des prestations hôtelières (forfait journalier, chambre particulière, repas et nuitée accompagnant, prestations multimédias, etc.) sont affichés dans l'ensemble des points d'accueil et d'admission et consultables sur **www.chu-angers.fr/tarifs**

Préparer votre valise

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

Nécessaire de toilette, objets et vêtements

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

Effets personnels

Pendant votre séjour, il est particulièrement recommandé de ne pas apporter de bijoux, objets de valeur ou somme d'argent importante.

Conformément à l'article R.1113.1 du Code de la santé publique, lors de votre entrée, vous serez invité à effectuer le dépôt de ces objets de valeur au coffre de la Trésorerie principale du CHU.

Sachez que vous êtes responsable de tous vos biens conservés dans votre chambre (téléphone portable, tablette, PC portable, bijoux, etc.).

Le jour de votre sortie, pensez à récupérer vos biens et valeurs préalablement déposés à la Trésorerie. en savoir + p. 39

Trésorerie du CHU

- par téléphone au **02 41 35 43 18**
- par courrier :
  Trésorerie principale,
  Service des dépôts
  4, rue Larrey
  49933 Angers Cedex 9

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

Les bureaux d'accueil sont situés dans le quartier vert, bâtiment B3 - Direction générale. voir plan p. 60

Votre check-list personnelle

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

☐ _____

_____

Traitement régulier

Si vous avez un traitement médicamenteux régulier, pensez à l'apporter, accompagné de l'ordonnance en cours de validité.

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Accès et stationnement

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

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 barre sont autorisées à stationner leur véhicule dans l'enceinte du CHU. En dehors de ces plages horaires, tout usager peut accéder avec son véhicule dans le CHU.

Pour vous rendre au CHU, privilégiez les transports en commun lorsque cela est possible. 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**

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.

Pour vous tenir informé des travaux en cours au CHU : **www.chu-angers/travaux**

Points d'accueil et d'admission

D1 Ancienne chapelle
Du lundi au vendredi
de 8h à 18h

F4 Flora-Tristan
Lundi, jeudi
de 8h30 à 17h30
Mardi, mercredi
de 8h30 à 18h
Vendredi
de 8h30 à 16h30

B1 Larrey 1
Du lundi au vendredi
de 8h à 18h

H3 Laboratoires
Du lundi au vendredi
de 7h45 à 17h30 sans interruption

H5 La Colline
Lundi au vendredi
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h

F1 Maternité
Du lundi au vendredi
de 7h à 18h

D4 Ophtalmologie consultations
Du lundi au vendredi
de 8h30 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

Code de la route

Le code de la route doit être respecté dans l'enceinte du CHU, sous peine d'amende : la vitesse de circulation est limitée à 30 km/h.

Le stationnement des véhicules hors des surfaces matérialisées à cet effet est interdit.

VOTRE SÉJOUR

À votre arrivée

Se repérer au CHU

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, et dispose d'une signalétique directionnelle extérieure lisible et compréhensible par tous : code couleur par quartier et référencement des bâtiments par lettre et chiffre (exemple : bâtiment B1 - Larrey 1).

Navettes Lib'Hôp

Depuis le printemps 2022, deux navettes électriques Lib'Hôp circulent sur le campus hospitalier. Elles sont gratuites, silencieuses et écologiques. Elles permettent aux patients et usagers en situation de vulnérabilité et/ou de handicap prioritairement et à leurs proches de rejoindre sans effort le lieu de leur prise en charge.

Horaires

Ce service est disponible du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Réserver une navette

Si vous êtes en situation de handicap, si vous avez des difficultés à vous déplacer, liées à votre âge ou à une pathologie, ou si vous êtes en situation de vulnérabilité autre, vous pouvez prendre rendez-vous avec un guide et/ou réserver un trajet en navette Lib'Hôp en contactant le standard du CHU ou en utilisant le formulaire en ligne : **www.chu-angers.fr/libhop**

Standard du CHU :
02 41 35 36 37
(ouvert 7j/7, 24h/24)

Plan interactif

Pour préparer votre arrivée, un plan interactif proposant de nombreuses fonctionnalités est également disponible depuis la page d'accueil du site internet du CHU.
Pour les personnes en situation de handicap, le plan permet d'identifier les places de parking PMR et les cheminements piétons adaptés (matérialisés sur place par une ligne bleue tracée au sol).

Guides du CHU

À votre arrivée au CHU, si vous souhaitez être orienté au sein du campus et être accompagné au plus près de votre lieu de rendez-vous, vous pouvez vous adresser aux guides du CHU.

Cette équipe dédiée à l'accueil et l'accompagnement des patients et usagers est facilement identifiable par une tenue bleue. Les agents qui composent cette équipe sont positionnés aux principaux points d'accueil et conduisent les navettes du CHU.

Horaires

Vous pouvez les solliciter du lundi au vendredi de 8h à 17h.

VOTRE SÉJOUR

Une équipe pluridisciplinaire

Vous allez être pris 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.

+ Un hôpital universitaire

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

Repas

Des diététiciens veillent à vos repas. Les menus qui vous sont proposés sont adaptés à votre état de santé et aux soins qui vous sont prodigués. Vos repas peuvent également être réalisés en fonction de vos goûts et pratiques culturelles.

Dans votre intérêt, nous vous recommandons fortement de ne pas apporter d'aliment ni de boisson (sucrée, énergisante, alcoolisée) sans en informer les équipes soignantes et les cadres de santé chargés de veiller à votre alimentation thérapeutique.

+ Mon Restau Responsable®

Le CHU d'Angers s'est engagé en faveur d'une restauration de qualité, respectueuse de la santé, de l'environnement et participe ainsi au bien-être des patients :

- travail de présentation des plats ;
- diversification des menus proposés ;
- augmentation des approvisionnements en circuits courts et en produits issus de l'agriculture biologique, de filières durables ;
- réduction de la vaisselle à usage unique et des plastiques ;
- 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 dès votre admission.

Aucun don aux agents

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux personnels par les patients, soit à titre de gratification, soit à titre de dépôt. Pour tout souhait de don ou leg envers l'établissement, et conformément à la législation en vigueur, contactez le service Mécénat du CHU.

coordonnées p. 38

Déplacements et sorties

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.

Déplacements hors du service

En journée, tout déplacement en dehors du service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé 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 et être décente. À partir du début du service de nuit, les déplacements hors du service de soins ne sont plus autorisés.

Cultes

Dans le respect du principe de laïcité, des aumôniers exercent au sein de l'établissement. Ils assurent le service du culte auquel ils appartiennent et proposent aux patients qui le souhaitent, des temps d'échange et de dialogue.

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

Pour aller plus loin :
www.chu-angers.fr/cultes

Aumôneries et cultes

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

Espace de recueillement

L'espace de recueillement est garant du respect de chacun et 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. voir plan p. 60

Culture et santé !

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

VOTRE SÉJOUR

Prestations multimédia et services

Les accès au téléphone et à la télévision sont des prestations payantes, assurées par une société extérieure.

Retrouvez l'ensemble des tarifs et formules des prestations multimédia proposés au CHU : **www.chu-angers.fr/prestations-multimedia**

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

- 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.

voir plan p. 60

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.

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.

Télévision

Un service minimum est accessible gratuitement depuis tous les téléviseurs des chambres et des salles de séjour. En chambre double, l'écoute de la télévision doit se faire avec un casque : vous pouvez apporter le vôtre ou en acheter un auprès de la société Hoppen France.

Matériel adapté

Pour les personnes en situation de handicap, la société met gratuitement à disposition :

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

WIFI gratuit

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 téléchargement 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.

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 :**

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.

Radio

L'accès à la radio est gratuit et accessible depuis la page d'accueil du téléviseur.

Culture et santé !

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.

VOTRE SÉJOUR

Espace commercial

L'espace commercial est implanté au cœur du CHU, à proximité de l'entrée principale (quartier vert, bâtiment B4). voir plan p. 60

Il dispose des services suivants :

- cafétéria-brasserie ;
- boutique, presse ;
- distributeur automatique de billets, accessible 7j/7, 24h/24 ;
- food-truck (restaurant ambulant) aux pieds des escaliers menant à l'ancienne chapelle.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/espace-commercial**

Distributeurs de boissons

Des distributeurs automatiques de boissons et friandises sont situés aux rez-de-chaussée des bâtiments :

- Hôtel-Dieu Nord (E1) ;
- Laboratoires (H3) ;
- La Colline (H5) ;
- Larrey 1 (B1) ;
- Maternité (F1) ;
- Plateau Ouest (D5) ;
- Robert-Debré (F3) ;
- Terre et Maine (H7) ;
- Urgences adultes (D2).

voir plan p. 60

+ Conciergerie

Retrouvez l'ensemble des services de conciergerie proposés au CHU : **www.chu-angers.fr/conciergerie**

Développement durable

Le CHU est engagé depuis plusieurs années en faveur du développement durable. En tant qu'acteur responsable et conscient de son impact sur son environnement, il amplifie encore ses efforts en se dotant d'un plan d'actions structuré, avec des objectifs ambitieux sur la transition écologique.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/developpement-durable**

Espaces verts et fleuris 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 (hospitaliers, usagers et patients). 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, favorisant le mieux-être. Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/espaces-exterieurs**

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).

Pour aller plus loin : **https://chu-angers.bibli.fr/**

Dépôt dans votre chambre

Service possible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h30, uniquement sur demande préalable par téléphone, par mail ou directement depuis le site internet.

Consultation à la bibliothèque

La bibliothèque est située dans le quartier marron, bâtiment C6. voir plan p. 60

Elle est ouverte du lundi au vendredi sauf mardi après-midi, de 9h à 12h et de 13h à 17h30, avec une permanence garantie sur ces mêmes jours de 13h à 15h. Il reste néanmoins fortement conseillé d'appeler avant votre venue car les équipes de la bibliothèque sont amenées à se déplacer régulièrement dans l'établissement.

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***

+ Futur déménagement

Courant 2024, la bibliothèque du CHU s'installera dans le bâtiment Bariéty (quartier violet, bâtiment H4).

La 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).

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).

Pour aller plus loin :
www.chu-angers.fr/culture

VOTRE SÉJOUR

Recevoir des 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 par ailleurs être respectées. Si tel est le cas, une information vous sera transmise le jour de votre hospitalisation.

Dans l'intérêt de 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 l'équipe soignante avant de pénétrer dans votre chambre.

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.

Association VMEH

- par téléphone au **02 41 77 16 83** ou au **02 41 48 41 64**

Accueillir vos proches

Si un de vos proches souhaite prendre un repas avec vous ou passer une nuit à vos côtés, il faut, d'une part, votre accord et, d'autre part, une autorisation par le cadre de santé du service de soins dans lequel vous séjournez.

Pour un repas

Les repas peuvent être commandés et réglés, du lundi au vendredi, dans le point d'accueil le plus proche de votre lieu d'hospitalisation. voir p. 14

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.

Pour une nuit

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

Droit de refus de visite

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

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

Stationnement des visiteurs

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. en savoir + p. 14

À votre écoute

Espace des usagers

L'espace des usagers, situé dans le quartier vert, bâtiment B1 - Larrey 1 (rez-de-chaussée), est un lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'informations des usagers et des associations. Grâce au concours de bénévoles associatifs, le CHU permet aux usagers de mieux comprendre et de mieux vivre la prise en charge hospitalière. En toute confidentialité, vous pourrez y parler de votre expérience en santé ou celui d'un proche, trouver des informations sur une pathologie, un parcours, accéder à de la documentation utile, et rencontrer les associations de patients disponibles.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/espace-usagers**

CDU et médiateurs

La Commission Des Usagers (CDU) 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. 35

Service de médiation aidants-aidés

L'Union Départementale des Associations Familiales de Maine-et-Loire (UDAF 49) propose un service de médiation aidants-aidés à toute personne qui rencontre des difficultés, désaccords ou conflits dans sa famille au sujet d'un proche malade en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

Une rencontre avec un médiateur peut être organisée : nous vous invitons à contacter l'UDAF pour tout renseignement complémentaire et/ou prise de rendez-vous.

UDAF 49

- par téléphone au **02 41 36 54 08**
- par mail à ***mediation.familiale@udaf49.fr***

Service social

- par téléphone au **02 41 35 38 11** ou au **02 41 35 38 12**

Associations du CHU

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, les soutenir et/ou les aider.

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

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/associations**

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 plan p. 60

Hébergement des familles

Des hébergements à proximité immédiate du CHU sont proposés aux familles des patients hospitalisés à des tarifs modérés : Maison du Figuier et Logis Ozanam.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/hebergements**

POUR VOTRE SANTÉ

Démarche au service de la qualité et de la sécurité des soins

Le CHU d'Angers inscrit au cœur de sa politique les démarches de certification qui visent à favoriser l'amélioration continue de la prise en charge des patients à travers la certification des établissements de santé pour la qualité des soins.

Cette démarche consiste en une appréciation globale et indépendante de l'établissement par la Haute Autorité de Santé (HAS). Réalisée tous les 4 à 5 ans, elle s'attache plus particulièrement à évaluer la capacité de l'établissement à identifier et maîtriser ses risques et à mettre en œuvre les bonnes pratiques.

Visité fin 2021, le CHU d'Angers a obtenu la mention « Qualité des soins confirmée », en satisfaisant à 94 % des critères définis par la Haute Autorité de Santé. Le détail des résultats de la certification de l'établissement est disponible sur le site : **www.has-sante.fr**.

Parallèlement à cette certification, le CHU d'Angers est impliqué dans une démarche d'évaluation externe pour des activités spécifiques comme celles du laboratoire, de l'onco-hématologie, de la coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus, etc.

L'ensemble des professionnels du CHU s'engage, au quotidien, pour vous offrir des soins de qualité et garantir votre sécurité.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/qualite-certification**

+ Enquête nationale e-Satis

Le CHU d'Angers participe à l'enquête e-Satis, démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Le questionnaire vous est adressé par mail. Votre expérience est utile à tous.

Pour plus d'information : **www.chu-angers.fr/enquetes-satisfaction**

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 ;
- de 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. Nous vous remercions de vous y conformer.

Des professionnels de l'hygiène hospitalière sont à l'écoute des familles et des patients pour améliorer la prévention du risque ; n'hésitez pas à leur transmettre vos remarques ou suggestions par mail à ***UPLIN@chu-angers.fr***.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/infections-soins**

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 » (Code de la santé publique, article L. 1110-5).

Au CHU, le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) 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 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.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/clud**

Unité de Coordination de Tabacologie

L'Unité de Coordination de Tabacologie (UCT) 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.

Établissement de santé sans tabac

En tant que lieu de santé promoteur de soins et de prévention, le CHU fait le choix de ne pas autoriser la consommation de tabac au sein de l'établissement. en savoir + p. 36

Unité de Coordination de Tabacologie

Pour contacter l'unité et/ou prendre un 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)

voir plan p. 60

POUR VOTRE SANTÉ

Service de Psychiatrie - Addictologie

Le service de Psychiatrie - Addictologie du CHU propose différentes prises en charge pour les patients majeurs souffrant de troubles psychiques (dépression, trouble bipolaire, trouble anxieux généralisé, TOC, anxiété sociale, TDAH, PTSD) et/ou addictifs (alcools, opiacés, psychostimulants, cannabis, trouble des conduites alimentaires.).

Service de Psychiatrie - Addictologie

Pour contacter le service et/ou prendre un rendez-vous :

- par téléphone au **02 41 35 32 44**

Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie

La 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 flagrants : 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.

Pour aller plus loin :
www.chu-angers.fr/raac

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 Unité Transversale d'Éducation Thérapeutique (UTET) interne à l'établissement.

Actuellement, une cinquantaine de programmes sont en cours au CHU.

Pour aller plus loin :
www.chu-angers.fr/etp

Culture et santé !

Dans le cadre du programme 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.

VOS DROITS

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 le personnel et les personnes hospitalisées.

Un résumé de la charte de la personne hospitalisée est disponible dans les annexes du présent livret.

Sont également à disposition dans ce livret :

- la charte de l'enfant hospitalisé ;
- la charte de la personne âgée dépendante ;
- la charte Romain Jacob pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap ;
- la charte de la laïcité dans les services publics.

Personne à prévenir

La personne à prévenir est celle qui sera contactée par l'équipe soignante lors de votre séjour en cas de besoin particulier d'ordre organisationnel ou administratif. La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.

La personne désignée comme personne à prévenir peut aussi être celle choisie comme personne de confiance.

Personne de confiance

À l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez désigner une personne de confiance que vous choisissez librement dans votre entourage. Votre personne de confiance peut vous être très utile :

- pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux ; ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge, interrogera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. La personne de confiance est votre porte-parole, cela guidera le médecin pour prendre des décisions.

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical. De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles.

Comment désigner votre personne de confiance ?

La désignation se fait par écrit. Vous trouverez joint au présent livret un formulaire prêt à être complété.. Vous pouvez désigner toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, un de vos proches ou votre médecin traitant. La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation. Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée, il suffit que vous le précisiez. Vous pouvez changer d'avis à tout moment. Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.

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

VOS DROITS

Directives anticipées

Vous pouvez rédiger vos « directives anticipées » afin d'indiquer vos souhaits concernant votre prise en charge de fin de vie. Vous pouvez les rédiger à tout moment sans attendre d'y être confronté. Les équipes peuvent vous accompagner dans cette démarche de réflexion. Elles permettront au médecin, le cas échéant, de connaître votre position quant à la limitation ou l'arrêt des traitements en cours. Il devra en tenir compte mais restera libre d'apprécier les conditions d'application, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Comment rédiger vos directives anticipées ?

Vous trouverez joint au présent livret un formulaire prêt à être complété. Le patient doit être majeur et écrire lui-même ses directives ou être en présence de 2 témoins en cas d'incapacité de les rédiger lui-même. Elles doivent être datées et signées, et doivent préciser votre nom, prénom, date et lieu de naissance. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Pour que vous soyez assuré d'une prise en compte de vos directives anticipées, il vous est recommandé d'en confier une copie au service de soins qui vous prend en charge.

Vous pouvez également déposer vos directives anticipées dans votre dossier médical partagé, sur Mon espace santé, dans la rubrique « Entourage et volontés » ; ou les rédiger directement en ligne grâce au formulaire dédié.

en savoir + p. 31

Droit à l'information et consentement aux soins

Vous avez le droit d'être informé 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, les personnels médicaux et paramédicaux, 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 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 praticiens 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 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 à un membre de l'équipe soignante.

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. Pour ce faire, adressez-vous au cadre de santé de votre service.

Respect de votre image

Dans la pratique médicale

Des photos peuvent être prises par votre médecin :

- pour compléter votre dossier médical, après avoir sollicité votre accord, dans le cas où il considère comme indispensable de disposer d'une photographie pour procéder à votre prise en charge et aux soins qui vous seront nécessaires ;
- ou à des fins d'enseignement ou de recherche, dans le strict respect de l'anonymat. Dans ce cas, vous avez le droit de refuser.

Dans les médias

Le CHU d'Angers, du fait de son caractère universitaire de haute technicité, est régulièrement sollicité par les médias (presse écrite, radio et audiovisuelle).

Les reportages au sein de l'établissement font d'abord l'objet d'une autorisation délivrée par la Direction générale, puis d'un encadrement strict sur le terrain par la direction de la Communication.

Dans l'éventualité où vous seriez sollicité en tant que patient pour un reportage (interview, film, photographie), sachez que vous avez toute liberté de refuser.

Si vous acceptez de participer à un reportage nécessitant des prises de vues (photographie, film), une autorisation de droit à l'image à en-tête du CHU, à compléter et signer par vos soins devra vous être remise en amont pour attester de votre accord.

Respect de l'image d'autrui

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. en savoir + p. 37

VOS DROITS

Votre dossier médical au CHU

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 accéder aux informations médicales, extraites des 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'examens, comptes rendus(consultation, intervention, exploration, hospitalisation), protocoles et prescriptions thérapeutiques, feuilles de surveillance, courriers de correspondance entre professionnels de santé.

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 *via* un formulaire dédié doit être réalisée auprès de la direction référente. Des frais peuvent en découler.

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

Quels délais de traitement faut-il prévoir ?

Dès lors que la demande d'accès au dossier médical est complète et en bonne et due forme, conformément aux délais légaux, 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.

+ 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, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en matière de données informatisées.

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 : 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 (2e étage).
voir plan p. 60

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 l'accord exprès du patient.

Votre dossier médical partagé sur « Mon espace santé »

Le dossier médical ne doit pas être confondu avec le Dossier Médical Partagé (DMP).

Le dossier médical partagé est un carnet de santé interactif qui permet à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, d'avoir à portée de main les documents et informations utiles pour son suivi médical et de les partager avec les professionnels de santé de son choix. Il n'est pas obligatoire et ne remplace pas les dossiers gérés par les professionnels de santé libéraux et les hôpitaux.

Depuis le premier trimestre 2023, le dossier médical partagé est accessible sur « Mon espace santé », un espace numérique personnel et sécurisé, géré par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé. Ce service numérique 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.

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.

Pour aller plus loin : **www.monespacesante.fr**

VOS DROITS

Vos données collectées au CHU

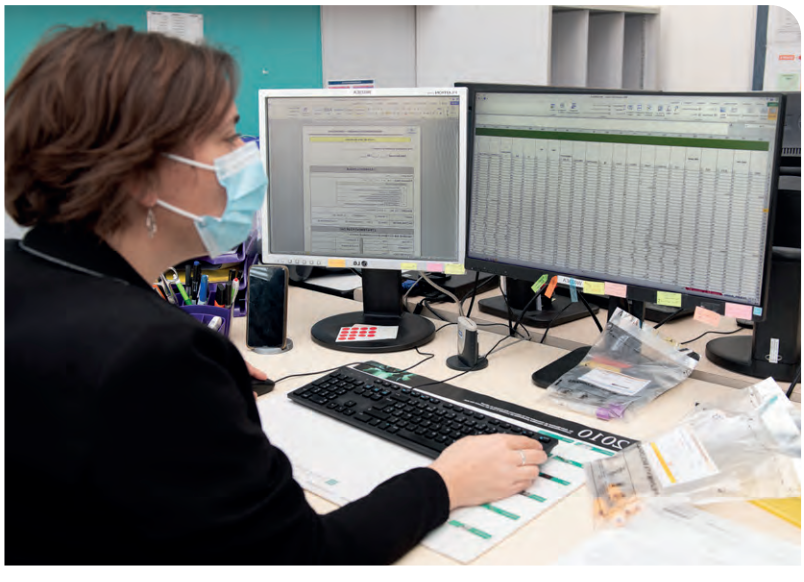
Le CHU s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles afin de garantir leur confidentialité, en conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD). L'ensemble des services de l'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et, à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du CHU.

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 pour que votre opposition à ce traitement dans le cadre des soins soit prise en compte par le CHU d'Angers, conformément à l'article 6 chapitre 1-c du RGPD.

coordonnées p. 35



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.

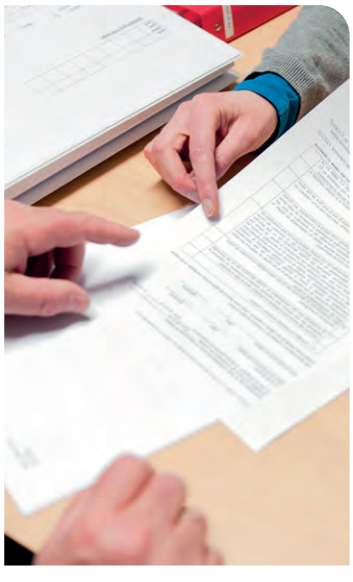
Vos données servent à organiser et piloter votre parcours de soins afin de garantir la sécurité et la qualité de votre prise en charge. Leur collecte permet la gestion administrative de votre dossier médical, votre prise en charge ainsi que la communication avec votre médecin traitant et les médecins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

Protection de vos données

Depuis 2019, le CHU dispose d'une commission des accès au système d'information hospitalier (SIH) pour contrôler les accès aux dossiers médicaux et émettre un avis sur la légitimité de ces accès. Cette commission pluridisciplinaire se compose de praticiens et de représentants de la Direction générale. Elle peut être saisie par un patient, un usager ou un professionnel de l'établissement.

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 le téléchargeant depuis notre site internet et en l'adressant à la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques. coordonnées p. 35

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/donnees-de-sante**

VOS DROITS

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 est soit détruit, soit 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 (CRB) et de la Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation (DRCI) du CHU. Il peut 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.

en savoir + p. 33

Utilisation de vos données pour l'entrepôt de données de santé du CHU

Dans une démarche d'amélioration continue, le CHU d'Angers a mis en place un entrepôt de données de santé de l'hôpital. Ce dispositif informatisé permet de traiter des données médicales dans le respect des règles juridiques, éthiques et déontologiques.

Pour quelles utilisations ?

Les données collectées dans cet entrepôt peuvent être utilisées pour faire progresser les connaissances et la prise en charge des maladies. Elles servent également à analyser l'activité de l'établissement et améliorer les services proposés.

Les professionnels du CHU qui ont accès à cet entrepôt de données sont soumis au secret médical et professionnel.

L'entrepôt de données de santé est une aide supplémentaire dans l'identification de patients pouvant bénéficier d'une innovation thérapeutique. Si c'est votre cas, l'équipe médicale qui vous prend en charge pourra vous recontacter.

Pour les études demandées par les autorités de santé, l'ensemble des données collectées sont utilisées. Mais pour toute autre recherche, vous avez la possibilité de vous opposer à l'utilisation de vos données.

Codage systématique des données

Les données utilisées dans les analyses sont codées au préalable. Vos nom, prénom et autres données identifiantes ne sont pas utilisés. Les résultats des analyses ne permettent pas de vous identifier directement.

Pour la réalisation de projets de recherche, les données de l'entrepôt du CHU peuvent être partagées anonymement avec d'autres établissements hospitaliers, faire l'objet de croisement avec des données extérieures au CHU (Système national des données de santé) ou être transmises à des partenaires du CHU en France ou à l'étranger dans le cadre de collaboration scientifique.

+ 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.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/transparence-data**

Enquête de satisfaction

Pour faire connaître votre opinion sur votre séjour, nous vous invitons à compléter le questionnaire de sortie joint au présent livret d'accueil.

VOS RECOURS

Direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques

L'ensemble de la communauté hospitalière se mobilise pour garantir le meilleur service donné aux patients. Si toutefois, en dépit du professionnalisme des équipes, vous étiez insatisfait de votre prise en charge, n'hésitez pas à le faire savoir au cadre de santé de votre service de soins. Vos remarques seront prises en compte.

Par ailleurs, vous pouvez également faire part de vos plaintes ou réclamations auprès de la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques selon les modalités prévues aux articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la santé publique.

+ Perte d'objets, dommages corporels

Si vous souhaitez formuler une demande de réparation (perte d'objets, dommages corporels, etc.), vous pouvez saisir la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques, aux mêmes coordonnées que celles indiquées ci-contre.

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 : 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 (2e étage).

voir plan p. 60

Commission Des Usagers et médiateurs

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.

Elle est composée :

- de deux médiateurs (médical et non médical) ;
- de quatre représentants des usagers appartenant à des associations agréées par l'Agence Régionale de Santé (ARS des Pays de la Loire) ;
- d'un représentant de la direction du Service aux patients, aux usagers et relations juridiques ;
- de deux représentants de la Commission médicale d'établissement (CME) ;
- d'un représentant de la Commission des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques (CSIRMT) ;
- d'un représentant du personnel ;
- d'un représentant du Conseil de surveillance.

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

CDU Représentants des usagers Médiateurs

Pour les contacter ou prendre un rendez-vous :

- par téléphone au **02 41 35 53 05**
- par mail à ***usagers@chu-angers.fr***

+ Liste des membres de la CDU

La liste des membres de la CDU est affichée dans les services et disponible sur : **www.chu-angers.fr/cdu-mediation**

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/recours**

VOS OBLIGATIONS

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 : personnel médical, non médical, patient, visiteur et tout usager.

L'intégralité du règlement intérieur est disponible sur **www.chu-angers.fr**.

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.

Respect des autres

Pour le bien-être de tous, il est essentiel que chacun veille au bon respect des autres par des comportements et propos adaptés, et en évitant les nuisances sonores (volume des appareils sonores, discussion dans les couloirs, etc.).

Établissement de santé sans tabac

En tant que lieu de santé promoteur de soins et de prévention, le CHU fait le choix de ne pas autoriser la consommation de tabac au sein de l'établissement. 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 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 de mégots de cigarettes. Ces mégots sont ensuite recyclés en mobilier urbain.

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

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/sans-tabac**

Respect de l'image et de l'intimité d'autrui

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, vos voisins de chambre 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.

Bonnes pratiques des réseaux sociaux

À l'ère du tout numérique et du tout connecté, il est rappelé ici qu'il est interdit de diffuser sur les réseaux sociaux toute image ou vidéo permettant de reconnaître le CHU, le personnel hospitalier, d'autres patients ou des visiteurs.

De même, toute diffusion d'information sur votre voisin de chambre est interdite.

Seules des publications relevant strictement de votre vie privée sont autorisées.

+ Incivilités envers les hospitaliers

Conformément à l'article 433-5 du Code pénal, les menaces, violences et injures envers tout professionnel hospitalier sont des actes pouvant entraîner des poursuites judiciaires et pénales.

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 et cela, sans préjudice de l'indemnisation des dégâts causés.

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.

Dons & Mécénat
CHU ANGERS

SOUTENEZ LA DÉMARCHE DONS ET MÉCÉNAT

DU CHU D'ANGERS

Chaque don compte !

1 € collecté = 1 € pour les projets

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. Grâce à votre don, vous agissez dès maintenant pour développer des actions concrètes et complémentaires au soin.

Grâce à votre don, soyez acteur du progrès médical

Partagez nos valeurs de solidarité, d'excellence médicale et d'innovation pour tous.

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 et soutenir nos chercheurs pour faire avancer la recherche en santé et le progrès médical.

Améliorer

le bien-être et adoucir le quotidien des patients hospitalisés, développer des actions "bien-être" à destination des professionnels de santé.

Dédramatiser

l'environnement hospitalier grâce à l'art et la culture : concerts au cœur des services de soins, création d'œuvres d'art dans les services. Ces actions sont à destination des patients, de leurs proches et des hospitaliers.

DON EN LIGNE, PAR CARTE BANCAIRE

Scanner le QR code

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-mecenat

DON PAR VIREMENT BANCAIRE

Contacter directement le service Mécénat

Contact

Charlotte Huet - 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
mecenat@chu-angers.fr

VOTRE SORTIE

Modalités 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 hospitalisées d'office, 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, veillez 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 multimédia directement auprès du prestataire voir p. 18 ;
- retirer vos biens et valeurs que vous auriez préalablement déposés à la Trésorerie principale du CHU ;
- remettre au cadre de santé les livres et CD que vous auriez empruntés à la bibliothèque.

Restitution de vos biens et valeurs

Pour récupérer vos biens et valeurs préalablement déposés à la Trésorerie du CHU, veillez 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.
en savoir + p. 39

Objets trouvés

Si vous ou l'un de vos visiteurs avez égaré un ou plusieurs objets à l'intérieur du campus hospitalier, commencez par contacter le service de soins dans lequel vous étiez hospitalisé. Si cette recherche n'est pas fructueuse, vous pouvez en seconde intention, vous rapprochez du service Sécurité-sûreté.

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 marron, bâtiment C4 (déménagement prévu courant 2024 : quartier bleu, bâtiment D2, entrée 3).
voir plan p. 60

LES PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES

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

EN PÉDIATRIE

Au sein des services de Néonatalogie et soins critiques pédiatriques, des Urgences, médecine, psychiatrie et chirurgie pédiatriques, et des Spécialités de l'enfant, 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 à l'équipe. Aussi, n'hésitez pas à interroger ses membres, ils 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, un éducateur de jeunes enfants travaille en collaboration avec les équipes médicales et paramédicales. Différents intervenants extra-hospitaliers participent également à la vie des services.

Scolarité

L'enseignement scolaire est obligatoire pour les enfants âgés de 3 à 16 ans. Aussi, au sein du CHU, une école permet à votre enfant de poursuivre sa scolarité. Elle est située au 3e étage du bâtiment Robert-Debré (quartier rose, bâtiment F3). voir plan p. 60

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

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.

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 (SVT) et physique-chimie. Ces cours s'adressent aux enfants scolarisés en collège ou au lycée. Pour en connaître les horaires, adressez-vous à l'éducateur ou à l'équipe du service.

Enquête de satisfaction

Pour faire connaître votre opinion sur votre séjour, nous vous invitons à compléter le questionnaire de sortie joint au présent livret d'accueil.

Activités et jeux

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 revêtir différentes formes : jeux, lecture, musique ou tout simplement un temps de présence.

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).

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 ».

Bibliothèques

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

Télévision

Les chambres des services de Pédiatrie sont équipées d'un téléviseur. L'accès à la télévision y est gratuit. Chaque téléviseur est équipé d'une option vidéo à la demande.

Jardin et jeux d'extérieurs

Un jardin, situé au pied du bâtiment Robert-Debré (quartier rose, bâtiment F3) est réservé aux enfants. voir plan p. 60

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

Hébergement des familles

Des hébergements à proximité immédiate du CHU sont proposés aux familles des patients hospitalisés à des tarifs modérés : Maison du Figuier et Logis Ozanam.

Pour aller plus loin :
www.chu-angers.fr/hebergements

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.

Visites

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.

Il est à noter également que les autorisations de visite peuvent évoluer en fonction des épidémies et de leur saisonnalité (ex : bronchiolite). Le respect des mesures barrières et la limitation des contacts participent à protéger votre enfant des épidémies d'origine virale.

Passer la nuit 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.

Prendre un repas avec votre enfant

Vous pouvez prendre vos repas aux côtés de votre enfant.

en savoir + p. 22

+ Consignes concernant la préparation des 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 (ANSES), 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.

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 expressément désignées par eux. en savoir + p. 17

À LA MATERNITÉ

Engagements de la maternité

Les équipes de la maternité et de Réanimation et médecine néonatales du CHU s'engagent dans une démarche à la fois de santé environnementale et, également, vers 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 de 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**

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.

Recevoir des visites

Horaires

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.

Il est à noter également que les autorisations de visite peuvent évoluer en fonction des épidémies et de leur saisonnalité (ex : bronchiolite). Le respect des mesures barrières et la limitation des contacts participent à protéger votre nouveau-né des épidémies d'origine virale.

Unité mère-enfant

Dans ce secteur, les visites sont autorisées seulement sur avis du pédiatre responsable de l'unité.

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.

Plus d'informations sur le site internet :
www.maternite-chu-angers.fr

Votre séjour

La durée moyenne de séjour est de 3 jours pour un accouchement par voie basse et de 5 jours après une césarienne. Votre sortie de la maternité sera effective après votre examen médical du jour et celui de votre enfant.

Une sortie précoce peut être envisagée mais doit avoir été organisée pendant votre grossesse avec votre sage-femme libérale ou votre médecin traitant. Pour un départ avant 48h de vie, l'examen pédiatrique obligatoire des 8 premiers jours devra être réalisé, en externe, par un pédiatre ou médecin généraliste de votre choix.

Votre chambre

Les chambres particulières sont attribuées en priorité sur les indications médicales puis selon l'ordre d'admission. Toutes les chambres sont équipées pour que votre bébé puisse rester auprès de vous jour et nuit.

Le CHU peut mettre à disposition des berceaux cododo pour faciliter les temps d'allaitement et de proximité nécessaires au bien-être de votre bébé. Des lits accompagnants sont disponibles uniquement dans les chambres particulières.

Nourrir son 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, nos équipes vous accompagneront afin de vous rendre acteur dans l'alimentation de votre enfant. Nos équipes seront également vigilantes à vous éveiller à reconnaître les signes de faim et de satiété, ainsi que les phases d'éveil et de sommeil de votre enfant.

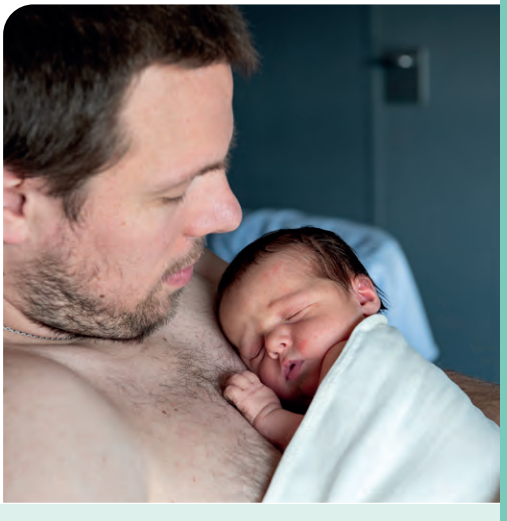
Vos repas

Afin de répondre au mieux à vos souhaits, faites part de vos habitudes alimentaires au personnel soignant qui vous accueille.

Le petit-déjeuner est en libre-service de 7h à 9h pour respecter votre temps de sommeil.

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.



Prestations commerciales

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

Déclaration de naissance

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 co-parent 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
- 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.

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 4e semaine de vie de votre enfant, auprès de votre sage-femme. 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 ou une sage-femme libérale ou un masseur-kinésithérapeute.

Un fascicule « 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.

Enquête de satisfaction

Pour faire connaître votre opinion sur votre séjour, nous vous invitons à compléter le questionnaire de sortie joint au présent livret d'accueil.

AU SEIN DU SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

Le service de Soins médicaux et de réadaptation (SMR) prend en charge des patients nécessitant des soins quotidiens, médicaux et/ou de réadaptation, au décours d'un évènement médical aigu ou d'une maladie chronique instable ou évoluée. Il s'agit pour les médecins et les équipes de réduire ou prévenir les conséquences physiques, cognitives, psychologiques ou sociales induites par les pathologies dont souffrent ces patients.

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

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.

Unité Cognitivo-Comportementale

Dans ce secteur, les visites sont autorisées uniquement les mardis, jeudis, week-ends et jours fériés, de 15h à 17h30.

À votre écoute

Associations du CHU

Des associations conventionnées avec le CHU d'Angers interviennent régulièrement auprès des patients hospitalisés pour les accompagner, les soutenir et/ou les aider. en savoir + p. 23

Au sein du service SMR, les membres de l'association pour la Visite des Malades et personnes âgées dans les Établissements Hospitaliers du Maine-et-Loire (VMEH) sont présents le mardi après-midi ; et les membres de l'association Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie (JALMALV) sont présents le jeudi après-midi.

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.

Association VMEH

- par téléphone au **02 41 77 16 83** ou au **02 41 48 41 64**

Association JALMALV

- par téléphone au **02 41 88 67 67**

Service social

- par téléphone au **02 41 35 38 11** ou au **02 41 35 38 12**

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. La réservation et le réglement sont à effectuer au point d'accueil du bâtiment des Quatre services (E2).

voir plan p. 60

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 mis à disposition de l'entourage pour faciliter les moments de vie quotidienne au sein du service, sur les temps de visite. Situé au 3e étage du bâtiment, il propose entre autres, un réfrigérateur, une zone détente et un lit d'appoint.

AU SEIN DU SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

Vie quotidienne

Loisirs

Des animations régulières sont organisées pour les patients et leur famille (concerts, projections de films, résidences d'artistes, sorties culturelles, jeux de société) et une permanence hebdomadaire de la bibliothèque du CHU.

Les plannings des animations sont affichés sur le palier de chaque étage et dans le hall d'entrée du bâtiment.

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.

Bibliothèque

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.

Cultes

Dans le respect du principe de laïcité, des aumôniers exercent au sein de l'établissement. Vous pouvez contacter les réprésentants du culte de votre choix directement ou par l'intermédiaire des équipes soignantes. en savoir + p. 17

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'amener cet espace au lit du patient.

Prestations multimédia

Les accès au téléphone et à la télévision sont des prestations payante, assurées par une société extérieure.

en savoir + p. 18

Tarifs CHU

Les tarifs des prestations hôtelières (forfait journalier, chambre particulière, repas et nuitée accompagnant, prestations multimédias, etc.) sont affichés dans l'ensemble des points d'accueil et d'admission et consultables sur **www.chu-angers.fr/tarifs**

Le CHU d'Angers évolue

Découvrez Convergences

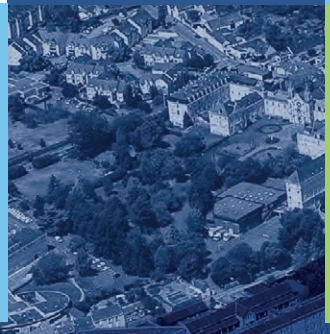
La prise en charge patient au cœur du programme architectural majeur des 15 ans à venir.

Le programme Convergences vise, d'ici 2037, à regrouper et réorganiser les Urgences, les blocs opératoires, l'imagerie et la réanimation de votre centre hospitalo-universitaire.

Livraison en
3 phases
. 2029
. 2033
. 2037

2
bâtiments neufs
(50 000 m² SDO*)

*Surface dans l'Œuvre



1 200
professionnels exerçant sur site à ce jour

150 000
prises en charge de patients chaque année

1
bâtiment rénové

CHU ANGERS
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

Toutes les informations sur :
www.convergences.chu-angers.fr

ANNEXES

- CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE
- CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ
- CHARTE DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE
- CHARTE ROMAIN JACOB
- CHARTE DE LA LAÏCITÉ
- UN DON, DES VIES
- NUMÉROS D'URGENCE
- 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.

Charte de l'enfant hospitalisé

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.

02
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

03
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

04
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

05
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

06
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

07
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

08
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

09
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre personne, accès aux soins qui lui sont utiles.

10
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

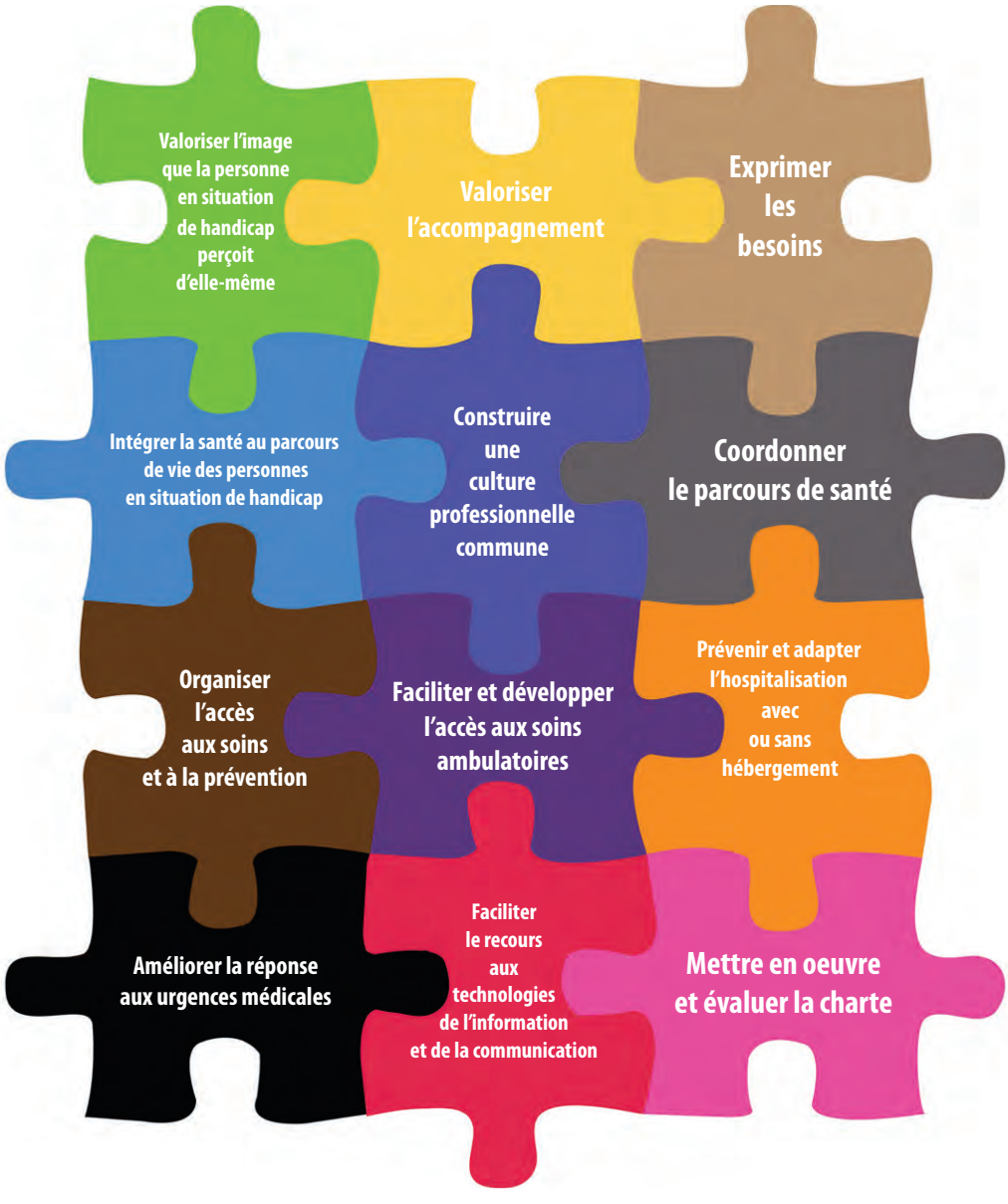
13
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

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 :

Charte de la laïcité dans les services publics

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

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

Des agents du service public

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

Le fait pour un agent public de 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.

Un don, des vies

Aujourd'hui en France, des milliers de malades sont en attente d'une greffe pour vivre ou mieux vivre. Chaque année, près de 5 500 greffes d'organes sont réalisées, auxquelles s'ajoutent les greffes de tissus (cornées, veines, tendons, artères, etc.). Le don, rendu possible grâce à la mobilisation de l'ensemble de la chaîne du prélèvement au don, est un acte de solidarité et de générosité.

Les 3 grands principes qui encadrent le don sont le consentement présumé, la gratuité et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Le CHU d'Angers depuis 1971, fait partie des établissements autorisés à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus, conformément à la loi de bioéthique. Depuis 1994, une équipe de coordination hospitalière assure cette mission au sein de l'établissement en lien avec l'Agence de la biomédecine : il s'agit de la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus (CHPOT).

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**

Donner ou non ses organes est une décision personnelle : il est donc important d'en parler et que chacun fasse connaître sa position car nous sommes tous concernés.

Pour aller plus loin : **www.chu-angers.fr/dons-organes**

La greffe d'organes

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.

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**

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).
voir plan p. 60

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

Agence de la biomédecine

- site internet : **www.dondorganes.fr**

France ADOT 49

Les bénévoles de l'association pour le don d'organes et de tissus humains de Maine-et-Loire sont à votre écoute :

- par téléphone au : **02 41 44 22 21**
- par mail à : ***adot49@hotmail.fr***

Numéros d'urgence

Accessibles au grand public

SAMU 49 - CENTRE 15
Urgences

15

URGENCES
Pour personne sourde
et malentendante

114

URGENCES
ADULTES

02 41 35 37 12

URGENCES
GYNÉCOLOGIQUES
ET OBSTÉTRICALES

02 41 35 52 10

CENTRE ANTIPOISON
ET DE TOXICOVIGILANCE
du Grand Ouest

02 41 48 21 21

PRÉVENTION
SUICIDE

3114

URGENCES
NEURO-VASCULAIRES

15

SAMU 49 - CENTRE 15
Permanences des soins
en médecine générale

116 117

URGENCES
PÉDIATRIQUES

02 41 35 44 27

FEMMES VICTIMES
DE VIOLENCES

3119

CESAME (SAINTE-
GEMME-SUR-LOIRE)
Unité psychiatrique
d'accueil et d'orientation

02 41 80 75 00

Index

A

- Accès à votre dossier médical 30
- Activité libérale 9
- Addictologie 26
- Admission 10
- Ambulance mandatée par le CHU 9
- Animaux domestiques 37
- Anonymat 12
- Assistante sociale 23
- Associations du CHU 23
- Ateliers Nesting 44
- Aumônerie 17, 48
- Autorisation exceptionnelle de sortie pour les patients mineurs 43

B

- Berceau cododo 45
- Bibliothèque 21, 39, 42, 47
- Bijoux 13
- Boutique 20
- Brasserie 20
- Bus 14

C

- Cafétéria 20
- Casque audio 18, 47
- Certification du CHU 4, 24
- Chambre seule 12
- Code de la route 14
- Commission de l'activité libérale 9
- Commission des usagers 35
- Conciergerie 12
- Consignes sanitaires 9
- Courrier 19
- Culte 17, 48
- Culture et santé 21

D

- Déclaration de naissance 46
- Démarche qualité 24
- Déplacement hors du service 17
- Développement durable 20
- Difficultés financières 8
- Directives anticipées 11, 28
- Distributeur automatique de billets 20
- Distributeurs de boissons 20
- Dommages corporels 35
- Don d'organes et de tissus 56
- Don du sang 56
- Données collectées au CHU 32
- Don aux agents 16
- Douleur 25, 43
- Droit à l'information 28
- Droit au consentement 28
- Droit de rectification et d'opposition sur vos données 32
- Droit de refus de visite 22
- Droit de vote 29
- Droit d'opposition à l'utilisation de vos données pour la recherche médicale 33
- Durée de conservation des documents médicaux 30

E

- Éducation thérapeutique du patient 26
- Effets personnels 13
- Enquête nationale e-Satis 24
- Enseignement 41
- Entrepôt de données de santé 34
- Espace commercial 20
- Espace de recueillement 17
- Espace des usagers 23
- État civil 46

F

- Food-truck 20
- Forfait journalier 8
- Formalités administratives d'entrée 10
- Frais de séjour 8
- Frais d'hospitalisation 8

G

- Greffe d'organes et de tissus 56
- Guides du CHU 15

H

- Handicap 11 , 15, 18, 23
- Hébergements des familles 23, 42
- Hôpital sans tabac 25, 36
- Hôpital universitaire 16
- Hospitalisation anonyme 12
- Hospitalisation confidentielle 12
- Hospitalisation programmée 10

I

- Identité Nationale de Santé (INS) 12
- Incivilités envers les hospitaliers 37
- Infections associées aux soins 24
- Interprétariat 3

J

- Jardin pour enfants 42
- Jeux d'extérieurs 42
- Justificatif d'identité 11

L

- Langue des signes française 3
- Langues étrangères 3
- Lib'Hôp (navettes) 15
- Liseuse numérique 21
- Lit accompagnant 43, 45, 48

M

- Maternité 44, 45, 46
- Mécénat 38
- Médias 29
- Médiateurs 35

N

- Navettes Lib'Hôp 15
- Nécessaires de toilettes 13

O

- Objets personnels 13
- Objets perdus/trouvés 39

P

- Partage d'informations entre professionnels de santé 28
- Patient isolé 22
- Pédiatrie 41, 42, 43
- Permissions exceptionnelles de sortie 17
- Personne à prévenir 11, 27
- Personne de confiance 11, 27
- Perte d'objets 35
- Pièces justificatives 10, 11
- Plainte 35
- Plan du CHU 60
- Plan du CHU interactif 15
- Points d'accueil et d'admission 14
- Portail de transparence sur l'utilisation des données 34
- Pré-admission 10
- Préparation des biberons 43
- Presse 20, 29
- Prestations commerciales 45
- Prestations multimédia 18, 39
- Protection de vos données 32
- Psychiatrie 26

Q

- Qualité des soins 24

R

- Radio 19
- Réclamation 35
- Recours 35
- Règlement intérieur 36
- Réhabilitation améliorer après chirurgie 26
- Repas accompagnant 22, 48
- Représentants des usagers 35
- Réseaux sociaux 37
- Respect de l'image 29, 37
- Respect de l'intimité 37
- Respect du matériel 37

S

- Sécurité des soins 24
- Service de médiation aidants-aidés 23
- Service Facturation 8
- Service Sécurité-Sûreté 39
- Service social hospitalier 23
- Soins médicaux et de réadaptation 47, 48
- Sortie contre avis médical 39
- Spécificités des services de soins 16
- Stationnement 14
- Stationnement des visiteurs 22

T

- Tabac 25, 36
- Télécommande à grosses touches 18
- Téléphone 18
- Téléphone à grosses touches 18
- Téléphone portable 18
- Télévision 18, 42, 47
- Tiers payant 8
- Traitement de la douleur 25
- Traitement médicamenteux 13
- Tramway 14
- Transport sanitaire 9, 39
- Transports en commun 14
- Travaux en cours 14
- Trésorerie du CHU 13, 39
- Troubles psychiques 26

U

- Unité de coordination de tabacologie 25

V

- Vêtements personnels 13
- Vote 29

W

- WIFI 19, 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 *Sans interruption*
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
Ophtalmologie consult.	D4	Lundi au vendredi : 8h30 - 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 · TAXI · L7 L8 L3s L3d · A · Parcours PMR* · P : CHU, CHU réservé, 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**

CHU ANGERS

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
Centres d'enseignement, de formation, de simulation : voir **Enseignement.**
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 : Hébergement de Chirurgie D5
Chirurgie maxillo-faciale, chirurgie orale :
- 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
Dépistage anonyme et gratuit du sida (CeGIDD) H5
Dermatologie et vénéréologie
- consultations et hospitalisation de jour E2
- hospitalisations conventionnelles D6

Diagnostic prénatal F1
Diététique ..... entrée 3 - E1
Don d'organe (Coordination de prélevement d'organes) ..... **(D6)** entrée obligatoire par D1

E

Ecoles : voir **Enseignement.**
Ehpad et USL ..... Site de Saint-Nicolas
ElectroEncéphaloGramme pédiatrique (EEG) F3
Endocrinologie - diabétologie - nutrition E1
- hospitalisation (entrée 1)
- consultation (entrée 3)

Endoscopie digestive :
- consultation D5
- hospitalisation D6

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

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

H

Hémodialyse B1
Hépato-gastro-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
Hôtel Dieu Sud C1

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 : H3
- Institut de Biologie en Santé - Laboratoire
- 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 : E1
- Harvey, Siguier (entrée 2)
- hôpital de jour (entrée 4)
- consultation (entrée 3)

Maladies infectieuses et tropicales H5
Maternité (cf. Gynécologie - obstétrique) F1
Médecine du sport E2
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
Médico-chirurgical de valvulopathies B1

N

Néonatalogie F2
Néphrologie-dialyse-transplantation B1
Neurochirurgie 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 H5
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 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
- Néo-natale F2
- Pédiatrique F3

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
Sport : voir **Médecine du sport** E2
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 de Tension Hospitalière Gériatrique D6

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

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
Bibliothèque C6
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 C6
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.

CHU ANGERS
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

www.chu-angers.fr

IMPRIM'VERT
Direction Communication - CHU Angers - Juillet 2024. Imprimé sur du papier recyclé par nos soins.

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

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

www.chu-angers.fr

Suivez-nous
sur les réseaux
sociaux !

Réf : DI-1894/V002 - Édition : juillet 2024(1), juillet 2025(2)
Conception - Actualisation : Direction de la Communication – CHU Angers
Crédits photos : Catherine Jouannet - CHU Angers
Création : www.atelier-asap.com
Impression : SETIG-Abelia - 10 000 exemplaires(1), 4 000 exemplaires(2)

CHU ANGERS
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

Centre Hospitalier Universitaire d'Angers

4, rue Larrey
49933 Angers Cedex 9

02 41 35 36 37

www.chu-angers.fr