



LIVRET D'ACCUEIL

PATIENT



CHU DE RENNES

MÉDECINE • CHIRURGIE • OBSTÉTRIQUE

LIVRET D'ACCUEIL

PATIENT



CHU DE RENNES

MÉDECINE • CHIRURGIE • OBSTÉTRIQUE

nominoë

— FONDS DE DOTATION DU CHU DE RENNES —

LES DISPOSITIFS DE RELAXATION

pour les malades placés en unité de soins palliatifs et à l'EHPAD



LA MAISON DES FEMMES

pour accueillir les femmes victimes de violences et leurs enfants



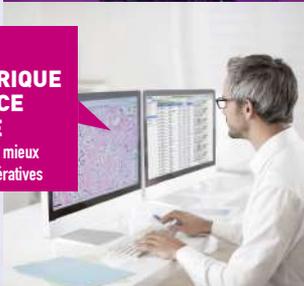
LE ROBOT CHIRURGICAL DE DERNIÈRE GÉNÉRATION

pour développer la chirurgie mini-invasive et assurer aux patients une prise en charge optimale



LE SYSTÈME COMBINANT NUMÉRIQUE ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

pour diagnostiquer plus vite et mieux les cancers et maladies dégénératives



LES MAISONS DES PARENTS

pour que l'enfant soit au plus près de ses parents



DÉCOUVREZ L'ENSEMBLE DES ACTIONS SUR FONDS-NOMINOË.FR

Avec le soutien des Bretons, le Fonds Nominœ finance des projets innovants pour améliorer la vie des malades et des soignants au CHU de Rennes. Depuis son lancement en 2014, Nominœ a rassemblé 5000 donateurs, et financé plus de 25 actions.

LES SOLUTIONS D'IMMERSION VISUELLE

pour mieux vivre une IRM



LES COMMANDES OCULAIRES

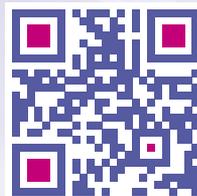
pour les malades privés de toute communication gestuelle ou verbale de s'exprimer avec les yeux



COMMENT REJOINDRE NOMINOË ?

- ▶ Faire un don en ligne
- ▶ Faire un don par chèque*
- ▶ Contacter Nominœ au 02 99 28 99 90

UN GRAND MERCI
POUR VOTRE SOUTIEN
fonds-nominoe.fr



BIENVENUE

AU CHU DE RENNES

Madame, Monsieur,

Vous-même, votre enfant ou l'un de vos proches allez être hospitalisé(e) au centre hospitalier universitaire de Rennes*. En vous adressant à notre CHU, vous avez choisi un établissement de référence et d'excellence reconnu aux niveaux régional et national en matière de soins, de recherche et d'enseignement.

Soyez assuré(e) que tous les professionnels du CHU seront mobilisés pour vous offrir la meilleure qualité de soins exigée par votre état de santé et seront attentifs à répondre à vos attentes avec écoute et humanité.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous aider dans vos démarches et vous donner une information précise sur les conditions de votre hospitalisation, le déroulement pratique de votre séjour ainsi que vos droits en qualité d'usagers du service public hospitalier.

Afin d'améliorer de manière continue la qualité de votre prise en charge, le CHU réalise systématiquement des enquêtes de satisfaction auprès des patients hospitalisés. Vous trouverez donc dans ce livret un questionnaire, que nous vous invitons à compléter lors de votre sortie, car votre opinion est précieuse pour nous. Vous pouvez également faire part de vos suggestions ou de vos observations au médecin responsable de votre suivi, au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation, à tout professionnel du service ou à la direction du CHU.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Véronique Anatole-Touzet

Directrice générale du CHU de Rennes

* Un passeport spécifique est à la disposition des patients pris en charge en ambulatoire.



*Chaque jour,
près de 10 000
professionnels
prennent soin
de votre santé.*



Laissez-vous guider par nos services en ligne !



Illustrations : Koutsuiss

Avec **Votre espace patient**, réalisez vos formalités d'admission et accédez à différents services en ligne.

Si votre prise en charge le nécessite, vous pouvez bénéficier d'un suivi, via l'application **MyCHURennes**.

Portail *Votre espace patient*



Application mobile *MyCHURennes*

Rendez-vous sur le site Internet du CHU www.chu-rennes.fr
et suivez-nous sur YouTube, X & LinkedIn



1

VOTRE ARRIVÉE

1.1	Préparer votre venue	11
1.2	Accéder au CHU	11
	Transports en commun	11
	Parkings à votre disposition	15
1.3	Formalités d'entrée	16
	Dossier d'admission	16
	Parcours administratif	17
1.4	Accueil personnalisé	19
	Interprétariat	19
	Accueil des personnes en situation de handicap / à mobilité réduite	19
	Accueil des personnes sourdes et malentendantes	20
	Accueil des mineurs et des majeurs protégés	20
1.5	Frais d'hospitalisation	21
	Prise en charge	21
	Autres prestations	22
1.6	Dépôt de biens et de valeurs	24



2

VOTRE SÉJOUR

2.1	Équipes du CHU	26
	Équipe médicale	26
	Équipe soignante	27
	Service social	27
	Patients partenaires	28
2.2	Visites	28
2.3	Hôtel hospitalier (hébergement temporaire non médicalisé)	29
2.4	Hébergement d'un accompagnant	30
	Hébergement en chambre seule du patient	30
	Structures d'accueil dédiées	30
2.5	Repas	32
	Production et fabrication	32
	D'où vient ce que j'ai dans mon assiette ?	32
	Types de prestations proposées	32
	Comment et à quelle heure sont servis mes repas ?	33
	Ma prise en charge nutritionnelle et diététique	33





3

NOS ENGAGEMENTS

- 3.1 Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales..... 35
- 3.2 Prise en charge de la douleur 36
- 3.3 Soins palliatifs..... 36
- 3.4 Prise en charge des conduites addictives 37
- 3.5 Développement durable 37
- 3.6 Qualité et sécurité des soins, ensemble soyons vigilants..... 38

4

VOS ACTIVITÉS & SERVICES



- 4.1 Restauration, point presse, cadeaux, courrier..... 40
- 4.2 Soutien et spiritualité 41
- 4.3 Enseignement scolaire 41
- 4.4 Associations, activités et animations..... 42
- 4.5 Téléphone, télévision, Internet..... 42

5

VOTRE SORTIE



- 5.1 Décision médicale 44
- 5.2 Suivi médical après sortie 44
- 5.3 Formalités de sortie 45
- 5.4 Transports 45
- 5.5 Questionnaire de sortie : votre avis nous intéresse... 47

6

VOS DROITS & DEVOIRS

- 6.1 Charte de la personne hospitalisée 49
- 6.2 Charte de l'enfant hospitalisé 50
- 6.3 Charte de la personne accueillie 51
- 6.4 Charte de la personne âgée dépendante 52
- 6.5 Charte du parcours patient 53
- 6.6 Charte Romain Jacob..... 54
- 6.7 Droit d'égal accès aux soins 54
- 6.8 Droit à l'information sur les soins..... 54
- 6.9 Personne de confiance 54
- 6.10 Directives anticipées 55



6.11	Droits civiques	55
6.12	Droit des enfants mineurs et des majeurs protégés	55
6.13	Droit à l'image	56
6.14	Pour vous exprimer.....	57
	Équipes médico-soignantes.....	57
	Direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers	57
	Médiateurs.....	57
	Commission des usagers	58
	Défenseur des droits	59
6.15	Don d'organes et de tissus.....	59
6.16	Don de corps à la science	59
6.17	Dossier médical	60
	Informations recueillies - CNIL.....	60
	Conservation du dossier médical.....	60
	Accès au dossier médical.....	61
6.18	Droits vis-à-vis de vos données à caractère personnel.....	62
6.19	Participation à une recherche impliquant la personne humaine	63
6.20	Réutilisation des données de soins : recherche n'impliquant pas la personne humaine et autres réutilisations	64
	Utilisation des données de soins.....	64
	Utilisation des prélèvements biologiques et des données associées	64
	Réutilisation des données de soins à des fins d'évaluations, d'études ou de recherches.....	65
	Traitements de données destinées aux registres.....	66
	Déclaration de l'opposition à la réutilisation des données de soins	66
6.21	Vie en communauté.....	66



7

LE CHU DE RENNES

7.1	Une triple mission : soin • enseignement • recherche.....	69
7.2	Une offre d'excellence	69
7.3	Nos sites	70
	Pontchaillou	70
	Hôpital Sud	71
	La Tauvrais	71
	Pavillon Damien Delamaire	71
	Polyclinique Saint-Laurent.....	71





1. VOTRE ARRIVÉE



1.1 PRÉPARER VOTRE VENUE

Vous allez être hospitalisé(e) au CHU de Rennes.

Tout au long de votre séjour, le linge de lit et de table sera fourni et entretenu par l'hôpital.

Il vous appartient d'apporter un nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice...), ainsi que des vêtements d'intérieur confortables (pyjama, robe de chambre, pantoufles...). Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, informez-en l'équipe soignante et prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.

Précautions

Dans la mesure du possible, nous vous conseillons de laisser à votre domicile bijoux, objets de valeur et papiers non utiles à votre hospitalisation. Pendant votre séjour à l'hôpital, vos prothèses comme vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité.

1.2 ACCÉDER AU CHU

Transports en commun

Le CHU de Rennes est engagé dans une démarche de développement durable. Nous vous recommandons, si vous le pouvez, d'utiliser les transports en commun pour faciliter votre venue. Les sites de Pontchaillou, de l'hôpital Sud et de la Tauvrais sont desservis par le métro et/ou le bus.



Votre valise

- serviettes et gants de toilette
- chemises de nuit ou pyjamas (le linge personnel n'est pas lavé par le CHU)
- pantoufles
- gel douche ou savon
- shampoing
- dentifrice + brosse à dents
- peigne ou brosse
- rasoir, gel ou mousse à raser
- boîte pour appareil dentaire et/ou auditif





À la demande, sur le site de Pontchaillou

La "Navette plus" (service de transport **gratuit**) est à votre disposition à la sortie du métro et sur les parkings P4 et P5 afin de vous emmener sur votre lieu de rendez-vous entre 7 h 30 et 18 h 30, du lundi au vendredi.

Une borne d'appel, située à proximité de l'abri navette, vous permet de la contacter.

Le trajet retour est à solliciter à l'accueil de votre lieu de rendez-vous.

Hôpital Sud

16, boulevard de Bulgarie - 35203 Rennes cedex 2

Métro : ligne A - station Le Blosne, 6 minutes de marche à pied

Bus : arrêt hôpital Sud : ligne 13

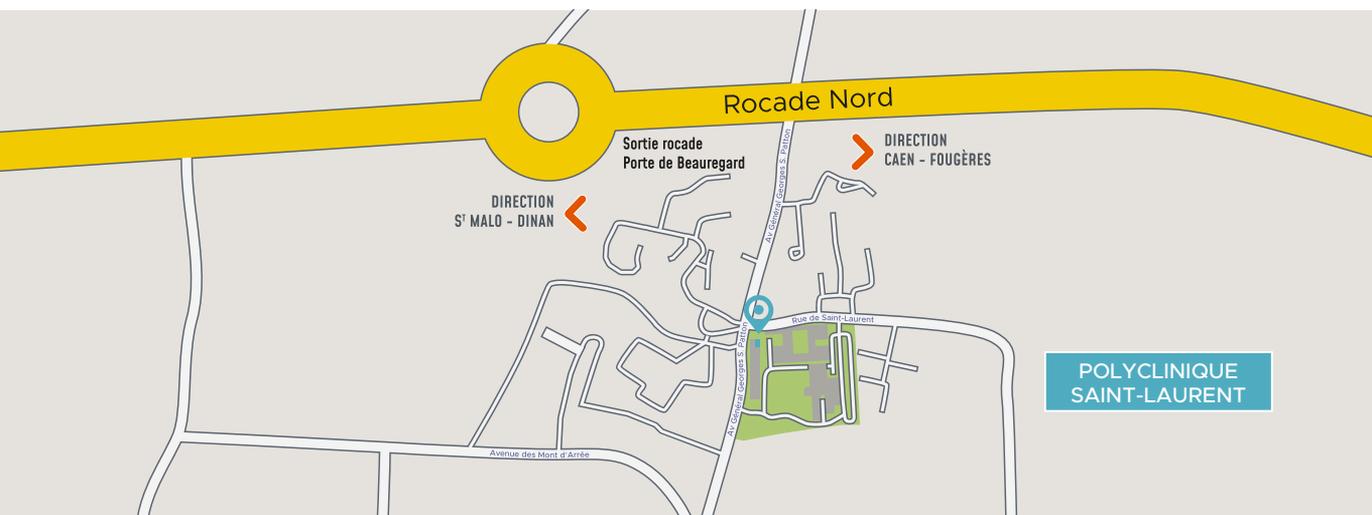




La Tauvrais

Rue de la Tauvrais - 35033 Rennes cedex 9

Bus : arrêt Saint-Laurent : lignes C5 et 83



Polyclinique Saint-Laurent

320, avenue du Général Patton CS 10610 - 35706 Rennes Cedex 7

Bus : arrêt Saint-Laurent : lignes C5 et 83





Parkings à votre disposition

La capacité de stationnement automobile au CHU est limitée. Le stationnement est donc réglementé sur certains sites pour organiser au mieux les disponibilités.

Pontchaillou

À Pontchaillou, les parkings P4 et P5 sont exclusivement destinés aux visiteurs de l'établissement avec un accès gratuit dans la limite de la première heure, puis payant au-delà. Les dimanches et jours fériés, le stationnement est gratuit.

Pour faciliter l'accès aux bâtiments de soins, des parkings minute ont également été aménagés. Ils permettent de vous faire déposer, puis ramener par l'un de vos proches.

Hôpital Sud

L'hôpital Sud dispose de deux parkings gratuits accessibles aux visiteurs et consultants. Ils sont situés de part et d'autre de l'entrée principale.

La Tauvrais

L'accès à la Tauvrais est réservé aux visiteurs et aux familles. Le site dispose d'un parking public et gratuit, accessible par l'entrée principale.



Ne soyez pas surpris !

Vous pouvez être interrogé(e) sur l'objet de votre visite afin de garantir la réservation des places disponibles aux visiteurs des patients de la Tauvrais.



1.3 FORMALITÉS D'ENTRÉE

Dossier d'admission

Votre prise en charge dans l'établissement commence par la création de votre dossier d'admission.

Il permet l'édition des documents essentiels à votre identification et à la réalisation des divers examens, actes médicaux ou chirurgicaux nécessaires à votre prise en charge en toute sécurité.

Pour constituer votre dossier, vous devez nous communiquer les documents suivants, en ligne via votre compte Digihosp PATIENT ou au bureau des admissions.



Personne à prévenir

L'identité de la personne à prévenir vous est demandée lors de la réalisation de votre dossier d'admission (en ligne via votre compte Digihosp PATIENT ou au bureau des admissions).

Documents à joindre

- Une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport, carte de séjour) ;
- Le livret de famille pour les enfants sans pièce d'identité ;
- Votre carte vitale et/ou une attestation délivrée par votre caisse d'assurance maladie ;
- Votre carte d'assurance complémentaire (mutuelle, attestation Complémentaire santé solidarité [CSS] ou attestation d'aide médicale de l'État [AME]) ;
- Tout document nécessaire à la prise en charge de votre séjour : déclaration d'accident du travail...



Votre dossier d'admission est conservé pendant cinq ans. Vous pouvez le consulter sur place, sur demande écrite à la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers (DQRU).



Si vous êtes étranger

- Ressortissant de l'Union Européenne, présentez votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité (prise en charge des soins à 80 %). En cas d'hospitalisation programmée, vous devez présenter un Formulaire S2. En l'absence, vous devez payer l'intégralité de votre séjour.
- Couvert par une assurance de voyage, vous devez présenter la prise en charge de votre assurance ou un justificatif d'adhésion. Le bureau des admissions peut vous aider dans vos démarches.
- Sans assurance, vous devez payer l'intégralité de votre séjour.

Parcours administratif

Avant votre venue : la pré-admission

Si votre admission est programmée, nous vous invitons à établir votre dossier d'admission à l'avance :

- En réalisant cette démarche en ligne via votre compte Digihosp PATIENT accessible depuis le site www.chu-rennes.fr (rubrique "Espace patient" > "Vos services" > "Préparer vos formalités administratives") ;
- En adressant par courrier au CHU (enveloppe T à disposition) le dossier de pré-admission remis par le service de soins ;
- En vous présentant, les jours précédents votre rendez-vous, au bureau des admissions avec la convocation remise par le service de soins.

Quelle que soit la démarche retenue, vous devez joindre impérativement les copies ou scans des pièces justificatives (voir encadré rouge "Documents à joindre", page 16).

Ainsi, le jour de votre venue pour une consultation ou une hospitalisation, la borne d'accueil digitale valide en quelques minutes votre dossier vous permettant ensuite, de vous rendre directement dans le service de soins.

CHU
rennes

Laissez-vous guider par nos services en ligne !
ACCÉDEZ À VOTRE ESPACE PATIENT

Avec "Votre espace patient", vous pouvez accéder en ligne à différents services et effectuer ainsi à un passage 100 % numérique au CHU de Rennes. Il vous permettra de simplifier votre parcours à l'hôpital et de vous rendre directement dans le service de soins le jour de votre rendez-vous, si votre dossier administratif est déjà complet.

<https://espace-patient.chu-rennes.fr>
ou www.chu-rennes.fr > bouton "Espace patient"



digihosp
PATIENT



Le jour de votre venue

Admission

Pour faciliter vos démarches et votre orientation, le CHU s'est doté de bornes d'accueil digitales. Le jour de votre venue, vous devez impérativement vous présenter à l'une de ces bornes situées dans le hall du bâtiment où vous êtes attendu(e).



Bureau des admissions

Flashez le QR code ci-dessous, pour connaître les jours et heures d'ouverture :



Si votre dossier d'admission est complet vous êtes directement dirigé(e) vers le service de soins. Si votre dossier est incomplet, la borne d'accueil vous oriente vers le bureau des admissions.

Si le bâtiment où vous êtes attendu(e) ne dispose pas de borne, vous devez passer au bureau des admissions (voir encadré ci-contre).

Admission en urgence

Si vous avez été admis en urgence, vous ou votre famille êtes invité(e)s à vous présenter impérativement au bureau des admissions pour fournir les informations et pièces administratives nécessaires à la constitution de votre dossier (voir encadré rouge "Documents à joindre", page 16).

Après votre venue

En cas de reste à charge, vous devez régulariser votre dossier d'admission si celui-ci est incomplet ou n'a pas été mis à jour de votre couverture sociale. Si celui-ci est à jour, vous devez procéder au paiement de ce reste à charge via l'application Payfip accessible sur le site du CHU ou en vous rendant directement à la régie la plus proche.

Bien identifier, c'est bien soigner

Pour l'ensemble des professionnels du CHU de Rennes, la vérification de l'identité du patient est considérée comme le premier acte de soin afin de vous garantir des prises en charge sécurisées. Vous pouvez donc être amené(e) à décliner régulièrement votre identité (nom, prénom, date de naissance) au cours de votre hospitalisation.



Identité protégée

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation que votre identité ne soit pas révélée durant votre séjour.

1.4 ACCUEIL PERSONNALISÉ

Interprétariat

Le CHU peut mettre à disposition des interprètes afin de faciliter la communication dans certaines langues étrangères. Le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation concernée, ou l'assistant(e) social(e), peut vous apporter les informations nécessaires à la mise en place de cette procédure.

Accueil des personnes en situation de handicap / à mobilité réduite

Le CHU de Rennes est l'un des signataires de la charte Romain Jacob. L'objectif de cette charte est de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap. L'établissement s'est engagé dans la construction d'un plan handicap en collaboration avec ses partenaires sociaux, médico-sociaux et associatifs.

De plus, sur le site de Pontchaillou, entre 7 h30 et 18h30, un service de transport gratuit "**La Navette plus**" est à votre disposition à la sortie du métro et sur les parkings P4 et P5, afin de vous emmener au plus près de votre lieu d'hospitalisation. Le trajet retour est à solliciter à l'accueil de votre lieu de rendez-vous.

Par ailleurs, des places de stationnement sont réservées aux personnes disposant d'une carte de stationnement pour personne handicapée. Pour y accéder, présentez-vous à la guérite muni(e) de votre carte originale (photo obligatoire).

La Navette plus

Accueil des personnes sourdes et malentendantes





Une unité mobile d'accueil et de soins pour personnes sourdes et malentendantes peut assurer l'accueil, l'accompagnement et le suivi des patients sourds et malentendants au cours de leur hospitalisation. L'équipe, pratiquant la langue des signes, est à votre disposition.

Tél. : 02 99 28 37 30 - Fax : 02 99 28 37 29

SMS : 06 72 43 38 43 - Courriel : accueil.sourd@chu-rennes.fr

Accueil des mineurs et des majeurs protégés

Pour un patient mineur, sauf en cas d'urgence vitale, l'admission peut être demandée par son père, sa mère, tout détenteur de l'autorité parentale ou par l'autorité judiciaire. Le dossier d'admission d'un mineur doit comporter l'indication de la ou les personnes exerçant le droit de garde.

Le dossier médical doit comporter une autorisation de soins, signée par le détenteur de l'autorité parentale. L'autorisation d'opérer doit, le cas échéant, être signée des deux parents.

Pour un majeur protégé, la mesure de protection juridique doit être précisée (tutelle ou curatelle) et le dossier d'admission doit comporter les coordonnées du représentant légal.

Information Assurance Maladie

Vous cherchez des informations plus complètes sur les démarches administratives, l'ouverture des droits et la prise en charge des frais lors d'une hospitalisation, consultez le site Internet de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr





En détail

Les frais d'hospitalisation à votre charge comprennent :

- Le forfait journalier (participation de l'assuré à une part des frais d'hébergement) ;
- Le ticket modérateur représentant 20 % des frais de séjour non couverts par la caisse primaire d'assurance maladie ;
- Pour les actes dépassant un certain tarif, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire (la liste des tarifs du CHU de Rennes est disponible sur le site Internet de l'établissement : www.chu-rennes.fr) ;
- Éventuellement, un dépassement d'honoraires médicaux dans le cas d'une hospitalisation dans le secteur libéral d'un praticien ;
- Les frais liés à votre hébergement en chambre seule, un lit ou un repas accompagnant, l'usage du téléphone fixe dans la chambre, peuvent également venir s'ajouter.

Prise en charge

Le CHU de Rennes pratique le tiers-payant. Votre facture sera directement adressée à la caisse primaire d'assurance maladie obligatoire dont vous relevez, à votre mutuelle/assurance santé complémentaire, ou à la Complémentaire santé solidarité (CSS). Si vous êtes assuré(e) social(e) mais ne disposez pas de mutuelle/assurance santé complémentaire (ou si celle-ci ne couvre pas tous vos frais), le reliquat des frais d'hospitalisation sera à régler par vos soins.

Si vous êtes assuré(e) social(e)

- Les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. Les 20 % restants (ticket modérateur) et le forfait journalier seront pris en charge par votre mutuelle/assurance santé complémentaire.

SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE

Payez en
ligne
vos frais
hospitaliers

sur www.chu-rennes.fr



Vous avez reçu un courrier vous invitant à régler les frais restant à votre charge ou "avis de sommes à payer" : le CHU de Rennes met à votre disposition un service de paiement en ligne pour régler ces sommes par Internet.



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES



- Si vous ne disposez pas de mutuelle/assurance santé complémentaire ou si celle-ci ne couvre pas tous les frais, vous êtes invité(e) à régler la somme restant à votre charge avant votre sortie.
- Dans le cas contraire, une facture ("Avis de sommes à payer") sera envoyée à votre domicile. Vous pouvez la régler en ligne sur www.chu-rennes.fr. Une quittance vous sera remise pour un éventuel remboursement auprès de votre mutuelle/assurance santé complémentaire.
- Si vous êtes domicilié(e) dans l'Union européenne, 20 % des frais de soins resteront à votre charge (voir page 17, encadré "Si vous êtes étranger") et sont également à régler avant votre sortie.



Cas particuliers

Dans certains cas, les frais de séjour sont pris en charge à 100 % par l'Assurance Maladie et vous serez exonéré(e) du paiement du forfait journalier. Retrouvez la liste sur www.ameli.fr

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

Vous êtes redevable de la totalité des frais de séjour. Un devis est établi et le montant doit être intégralement réglé avant l'admission. Un engagement de payer doit être également signé au cas où votre état de santé nécessiterait une prolongation de séjour. Si vous avez été admis(e) en urgence, vous devrez régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

En cas de difficultés d'accès à une couverture sociale, vous pouvez solliciter le service social hospitalier (voir page 27) pour évaluer votre situation et vous aider dans vos démarches.

Si vous rencontrez des difficultés financières

Vous pouvez peut-être bénéficier de la Protection universelle maladie (PUMA) et de la Complémentaire santé solidarité (CSS). Vous pouvez rencontrer un(e) assistant(e) du service social à votre entrée à l'hôpital ou lors d'une consultation préalable à une hospitalisation, pour vous renseigner et vous aider à constituer votre dossier.

Autres prestations

Chambre seule (régime particulier)

Le CHU dispose de chambres doubles et de chambres seules.

Vous avez été invité(e) à faire connaître votre souhait en remplissant le document "**Chambre double, chambre seule : formulaire de choix**". Si votre hospitalisation est programmée, ce formulaire a dû être retourné avec le dossier de pré-admission. Dans le cas contraire ou si vous avez été admis(e) en urgence, ce formulaire est à remplir dès que possible à votre arrivée dans le service.

Les équipes soignantes mettront tout en œuvre pour répondre favorablement à votre demande en fonction des disponibilités.

Hospitalisation en activité libérale

Si vous avez choisi de vous faire soigner par un médecin du CHU dans le cadre de son exercice libéral (secteur privé), l'éventuel dépassement d'honoraires est à votre charge, avec une possible participation de votre mutuelle/assurance santé complémentaire. Les honoraires des médecins sont affichés en salle d'attente. Le praticien vous remettra, à votre arrivée, un imprimé spécial et la feuille de soins.

Les autres prestations de séjour (facturation du forfait journalier, frais de séjour, chambre seule) sont identiques pour le secteur public et le secteur privé.

La chambre seule relève du régime particulier et est facturée en supplément (voir tarifs en ligne sur www.chu-rennes.fr).

Nous vous invitons à prendre l'attache de votre mutuelle/assurance santé complémentaire pour connaître son éventuelle prise en charge.

Si vous devez bénéficier d'une chambre seule pour des raisons médicales, elle ne vous sera pas facturée.

Autres prestations

Téléphone, repas et lits accompagnants... Ces services optionnels – détaillés en rubrique "Votre séjour" et "Vos activités & services" – sont entièrement à votre charge.





Dépôt d'espèces > 300 €

La restitution des dépôts d'espèces d'un **montant supérieur à 300 €** est effectuée uniquement par le trésorier du CHU de Rennes par virement bancaire. Lorsque vous réalisez le dépôt, n'oubliez pas de fournir un relevé d'identité bancaire ou postal au régisseur afin que le trésorier du CHU puisse effectuer ce virement.

1.6

DÉPÔT DE BIENS ET DE VALEURS

L'hôpital est un lieu ouvert, les biens conservés dans votre chambre restent sous votre entière responsabilité. Néanmoins, si vous le souhaitez ou si votre entrée s'est faite en urgence, vos documents d'identité et valeurs (argent, carte bancaire, carnet de chèques) peuvent être déposés au coffre de la "régie".

Le dépôt de vos objets et valeurs peut être assuré par vous-même ou le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation. Un reçu détaillé de l'inventaire de vos objets personnels vous sera alors remis afin que vous puissiez les retirer au moment de votre sortie. Pour cela, n'oubliez pas de vous munir d'une pièce d'identité avec photographie et de votre reçu. En cas d'empêchement de votre part, le retrait de votre dépôt pourra être effectué par un tiers, uniquement auprès du trésorier de l'hôpital, sur présentation d'une procuration, d'une pièce d'identité à son nom, de votre propre pièce d'identité et du reçu du dépôt.

Attention : la régie étant fermée le week-end et les jours fériés, n'oubliez pas d'anticiper le retrait de vos objets de valeur si votre sortie est prévue en fin de semaine ou pendant le week-end.

En cas de perte d'un objet

Tous les objets trouvés ou oubliés par les patients sont adressés au service des objets trouvés du CHU (poste 225) ou à l'accueil du bloc hôpital Pontchaillou, puis transférés au service d'objets trouvés de la ville de Rennes au bout d'un mois.

Tél. : 02 23 62 18 72

Adresse : rue Jean Marie Huchet - 35031 Rennes





2. VOTRE SÉJOUR





Ne soyez pas surpris !

Toutes les informations recueillies lors de la consultation pré-anesthésique sont consignées dans votre dossier médical. L'anesthésiste qui vous reçoit ne sera pas forcément celui qui pratiquera l'anesthésie lors de l'acte chirurgical.



2.1 ÉQUIPES DU CHU

Durant votre séjour, votre prise en charge sera assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Les professionnels de santé et les personnels hospitaliers assurent la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de votre séjour en mettant en commun leurs compétences pour vous soigner et vous soutenir dans votre rétablissement.

Équipe médicale

La continuité des soins est assurée 24h/24 et 7j/7 par les praticiens de garde ou d'astreinte. Votre prise en charge relève plus spécifiquement d'un membre de l'équipe médicale, responsable des soins dispensés. Il intervient au sein d'un service placé sous la responsabilité d'un chef de service, en collaboration avec ses collègues pouvant être praticien hospitalier universitaire ou non, assistant, chef de clinique, médecin attaché ou interne (médecin en formation).

Médicaments

Si vous prenez des médicaments à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, merci de le signaler au médecin lors de votre consultation de pré-admission ou à votre arrivée dans l'unité d'hospitalisation.

Pensez à apporter toutes vos ordonnances pour que le médecin qui vous prend en charge ait connaissance de l'ensemble des thérapeutiques prescrites et n'oubliez pas d'évoquer les médicaments que vous prenez éventuellement sur le conseil de votre pharmacien. Le médecin hospitalier considérera le devenir de votre traitement de ville au regard des traitements dont vous aurez besoin durant votre séjour hospitalier.

Ne soyez pas étonné(e) si les traitements que vous aurez à poursuivre pendant votre hospitalisation ne portent pas les mêmes noms que ceux que vous prenez habituellement. Il peut s'agir de génériques ou de principes actifs dont l'indication et l'efficacité sont équivalentes.

À votre arrivée dans le service, il vous sera demandé si vous avez apporté des médicaments avec vous. Si c'est le cas, ces médicaments vous seront retirés pour des raisons de sécurité. Ils seront remis dès que possible à une personne que vous aurez désignée, ou rangés dans une armoire à pharmacie sécurisée afin de vous être rendus lors de votre sortie.



Conformément à sa mission universitaire, le CHU est également un lieu d'enseignement pour les étudiants en médecine, pharmacie, odontologie. Une visite médicale, en présence d'internes et d'externes peut être organisée dans chaque service ; néanmoins, vous êtes en droit de refuser la présence d'étudiants.

Le médecin vous informe des soins qu'il juge appropriés à votre état de santé. Il définit le traitement à entreprendre. Celui-ci sera mis en œuvre par les soignants. Certaines activités cliniques de consultation, suivi, coordination ou prescription peuvent être confiées à un(e) infirmier(ère) en pratique avancée (IPA).

Équipe soignante

Le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation est responsable de l'organisation et de la qualité des soins qui vous sont dispensés, en lien avec l'équipe médicale. Le personnel infirmier et de puériculture dispense les soins prescrits par le médecin et assure une présence permanente auprès de vous. Il est accompagné par les aides-soignant(e)s et les auxiliaires de puériculture qui prodiguent les soins d'hygiène et de confort nécessaires. Les agents de service hospitaliers (ASH) et sociétés de bionettoyage assurent l'entretien des locaux et de votre chambre.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez également rencontrer d'autres professionnels – assistant(e) social(e), diététicien(ne), masseur-kinésithérapeute, psychologue, ergothérapeute... – dont les compétences sont utiles ou nécessaires à votre rétablissement.

L'ensemble du personnel soignant et administratif est attentif dans son domaine de compétence à vous apporter le meilleur service.

Service social

Le service social a pour mission de vous aider, ainsi que votre famille ou votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation.

À votre écoute, il recherche avec vous les solutions possibles, vous informe et vous accompagne dans vos démarches. Il vous soutient dans le respect de vos décisions et de votre projet de vie en concertation avec les professionnels hospitaliers et en collaboration avec les partenaires externes du CHU.

Un(e) assistant(e) social(e) peut donc intervenir à la demande et vous rencontrer. Ses coordonnées vous seront communiquées par le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation. Vous pouvez également contacter directement les secrétariats du service social des différents sites du CHU.

Résistance à certains antibiotiques

Si vous êtes ou avez été porteur ou porteuse d'une bactérie connue pour sa résistance à plusieurs antibiotiques (appelée BMR ou bactérie multi-résistante), signalez-le à l'équipe médicale le plus tôt possible afin qu'une prise en charge adaptée soit mise en place.



Contacts

Service social pendant votre hospitalisation

Pontchaillou : 89409

Hôpital Sud : 67108

La Tauvrais : 82589

Si vous appelez de l'extérieur de l'établissement, merci de précéder chacun des numéros de "02 99 2".



Service accueil fratrie

Au rez-de-chaussée de l'ex-internat de l'hôpital Sud, l'association Les Blouses Roses propose d'accueillir gratuitement vos enfants âgés de 4 à 13 ans pendant que vous rendez visite à un proche.

Ils s'y voient proposer des ateliers récréatifs, ludiques et artistiques (capacité d'accueil de 8 enfants maximum) :

- **toute l'année :**
mercredi de 10 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 17 h 00 ;
- **pendant les vacances scolaires (sauf juillet et août) :**
mardi, mercredi et jeudi de 14 h 00 à 17 h 00.

Les bénévoles de l'association peuvent récupérer votre enfant dans le service où votre proche est hospitalisé.

Tél. : 06 44 72 13 93

Sans ouverture de droits à l'assurance maladie et à une complémentaire santé, vous pouvez avoir accès aux soins (hospitalisation, consultation, soins dentaires, délivrance de médicaments) : les assistants de service social du CHU peuvent évaluer votre situation et vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits.

Patients partenaires

Afin d'améliorer la qualité des soins et développer les pratiques et les parcours au plus près des besoins des patients, le CHU de Rennes s'engage dans une dynamique volontariste de promotion du partenariat patient. En accompagnant l'engagement de patients partenaires à tous les niveaux de décision de l'établissement (soins, parcours, recherche, formation, stratégie, éducation thérapeutique...), le CHU s'inscrit dans une dynamique respectueuse des nouveaux paradigmes de la démocratie sanitaire. Le CHU souhaite valoriser toutes les formes d'engagement des patients. Une équipe dédiée a pour objectif de recevoir vos sollicitations et éventuellement vous rencontrer pour vous accompagner dans vos projets d'engagement auprès des équipes du CHU. Plus d'information par courriel à : info-partenariats-patients@chu-rennes.fr

2.2 VISITES

La présence de vos amis et de votre famille à vos côtés durant votre hospitalisation est souvent d'un grand réconfort. Votre entourage est donc le bienvenu.

Chaque service prévoit ses heures de visites. Elles vous seront communiquées dès votre arrivée. Dans tous les cas, elles doivent permettre à la fois le repos des patients et leur plaisir de recevoir famille et amis. Vous pouvez également indiquer au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation votre souhait de ne recevoir ni visite, ni appel téléphonique.

Attention !

Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale ou en cas de pandémie. Pour maîtriser au mieux le risque infectieux, des solutions hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains sont à disposition (couloirs, chambres...).





À respecter

Pour faciliter l'organisation des soins, vos visiteurs doivent suivre les recommandations suivantes :

- Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales ;
- Éviter d'amener les enfants en bas âge dans les services d'adultes ;
- Ne pas apporter de fleurs ou de plantes en pot contenant de la terre pour des raisons d'hygiène ;
- Ne pas fumer ;
- Ne pas faire de bruit ;
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées ou d'aliments contraires à votre traitement ;
- Ne pas apporter de médicaments ou de produits illicites ;
- Ne pas débrancher d'appareils électriques.

2.3

HÔTEL HOSPITALIER (HÉBERGEMENT TEMPORAIRE NON MÉDICALISÉ)

Sous certaines conditions, notamment en cas d'éloignement géographique de votre domicile, un hébergement non médicalisé en hôtel hospitalier pourra vous être proposé pour vous permettre d'être présent(e) à l'hôpital le temps strictement nécessaire aux soins médicaux. Ce dispositif est intégré dans l'organisation de votre séjour hospitalier, en amont ou en aval, après validation par le service de soins concerné qui vous communiquera toutes les informations utiles.

Le CHU a un partenariat avec deux structures d'hébergement non médicalisées :

- La résidence Whoo Anatole France, située dans le prolongement du centre de soins dentaires ;
- La maison d'accueil Gaston Tardif, gérée par l'association Les Ajoncs, située à mi-chemin du centre-ville et de Pontchaillou.

Vous pourrez être orienté(e) vers l'une ou l'autre de ces structures en fonction des disponibilités, avec un accompagnant lorsque sa présence est requise.

Hébergement en chambre seule du patient

Le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation peut autoriser un membre de votre famille à passer la nuit près de vous si vous disposez d'une chambre seule. Les frais de séjour et de repas de votre accompagnant sont à régler à la régie de l'établissement.

Structures d'accueil dédiées

Trois structures d'accueil sont à votre disposition pour le séjour temporaire de vos proches.

Maisons Nominoë

Situées à proximité de l'hôpital Sud, quatre maisons facilitent la présence des proches dans le projet de soins des enfants. Elles sont destinées prioritairement aux familles dont les enfants sont hospitalisés en onco-hématologie, mais aussi dans les autres services de pédiatrie (néonatalogie, réanimation néonatale ou pédiatrique, chirurgie pédiatrique...).

Trois maisons sont gérées par l'association Les Ajoncs, chacune dispose de quatre ou cinq chambres doubles, une douche, une salle de bain, un wc, une cuisine, une salle à manger, un coin buanderie, deux salles de détente et un jardin.

Une quatrième maison, disposant également de quatre chambres doubles, a été mise à disposition de l'association Myosotis, essentiellement pour les séjours de longue durée (supérieure à 15 jours).

Maisons Nominoë gérées par l'association Les Ajoncs :

Tél. : 06 50 79 41 98

Courriel : maisonparentshopsud@lesajoncs.fr

www.maisonaccueilhospitaliere35.fr

Maison gérée par l'association Myosotis :

www.associationmyosotis35.org

Maison d'accueil Gaston Tardif

Cette maison d'accueil, gérée par l'association Les Ajoncs, se situe 10, rue Gaston Tardif (entre la rue de Dinan et la rue Legraverend) à mi-chemin du centre-ville et de Pontchaillou. Elle assure une permanence jour et nuit dans un climat de convivialité et de partage.





Elle met à la disposition des familles des locaux de détente et 20 chambres avec cabinet de toilette.

Tél. 24h/24 : 02 99 31 46 91
Courriel : accueil@lesajoncs.fr

Résidences hôtelières privées

Le CHU a également passé convention avec des résidences hôtelières privées qui peuvent vous proposer des hébergements temporaires dans les quartiers de Villejean, Beauregard et Bourg l'Évêque, à proximité de Pontchaillou.

Séjours & Affaires Villa Camilla (Rennes Ouest – Villejean – Proche CHU) :
Tél. : 02 23 46 04 04
Courriel : rennes.villacamilla@sejours-affaires.com

Séjours & Affaires Bretagne (Gare SNCF) :
Tél. : 02 99 51 54 95
Courriel : rennes.bretagne@sejours-affaires.com

Appart'hôtel :
Tél. : 08 25 36 34 32
Courriel : reservation@sejours-affaires.com

Appart'city :
Tél. : 08 20 88 18 81
Courriel : reservation@appartcity.com

Odalys :
Tél. : 02 99 12 55 20
Courriel : lorgiril@odalys.fr

Ibis (Chantepie) :
Tél. : 02 99 41 40 88
Courriel : h3686@accor.com



2.5 REPAS

Production et fabrication

Les repas sont élaborés et préparés par une équipe de 140 professionnels au sein de la cuisine centrale du CHU. Les préparations culinaires y sont "faites maison" ; les tomates, les carottes y sont coupées, râpées et assaisonnées ; les viandes et sauces y mijotent de façon traditionnelle à basse température ; les poêlées de légumes sont revenues dans des sauteuses ; les laitages et crèmes desserts y sont concoctés. Les cuisiniers apportent ainsi chaque jour le meilleur de leur savoir-faire pour vous satisfaire et tous partagent le souci de la qualité gustative lors de votre séjour.



Produit en Bretagne



Plat fait maison



Viande bovine française



Agriculture biologique



Label rouge



Appellation d'origine contrôlée

D'où vient ce que j'ai dans mon assiette ?

Le CHU de Rennes a inscrit ses achats de denrées alimentaires dans le cadre d'une démarche d'alimentation durable et d'ancrage territorial.

40 % des produits rentrant dans la composition de vos repas sont locaux, 26 % sont labellisés et répondent déjà aux exigences de la loi Egalim (État généraux de l'alimentation), soit 9 % de produits issus de l'agriculture biologique et 17 % de produits labellisés AOC, AOP, IGP, Label Rouge...

L'origine des produits est inscrite sous forme de pictogrammes que vous retrouverez sur les cartes plateaux repas.

Types de prestations proposées

Selon votre durée de séjour et votre parcours de soins, le service restauration vous proposera une prestation adaptée et alternative :

- **urgences** : collation ;
- **chirurgie ambulatoire** : collation et/ou encas, à base de sandwichs et de salades ;



- **hôpitaux de jour** : collation et/ou pause repas, sur le principe d'une carte de restauration ;
- **hospitalisation conventionnelle** : plateau repas à 5 composantes.

La référente hôtelière de votre service vous proposera de choisir entre plusieurs menus et prendra votre commande. Les menus sont adaptés à votre âge, à votre pathologie et à vos goûts. Au CHU, le repas fait partie intégrante du soin.

Pour agrémenter vos plats...

N'hésitez pas à demander des condiments (sel, poivre, moutarde, mayonnaise, ketchup...) au moment de votre repas, afin d'agrémenter à votre convenance les préparations culinaires servies. Celles-ci sont en effet moyennement salées ou "normo-sodées" dans le respect des préconisations de l'OMS pour convenir à tous.

Comment et à quelle heure sont servis mes repas ?

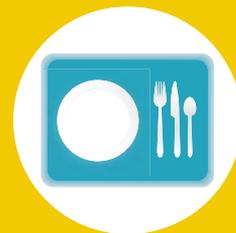
Le service restauration assure la qualité sanitaire des repas servis en les présentant dans des barquettes individuelles à usage unique. Ils sont généralement servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner à partir de 7h00
- Déjeuner à partir de 12h00
- Dîner à partir de 18h30

Ma prise en charge nutritionnelle et diététique

Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales. Il assure en outre une mission d'éducation à la nutrition auprès des personnes hospitalisées et en consultation.

Dans l'intérêt des patients, nous vous prions de ne pas apporter de boissons ou aliments sans l'avis du médecin et de la diététicienne. L'introduction de boisson alcoolisée est strictement interdite à l'hôpital. Dans le cadre de la lutte contre les infections nosocomiales, merci de ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitages, jus de fruits) qui peuvent contenir et répandre des microbes dangereux pour les patients hospitalisés.



Repas accompagnant

Pontchaillou

Votre famille, vos proches ou visiteurs peuvent demander un plateau "repas accompagnant", il sera livré en même temps que celui du patient. Les modalités de réservation et de paiement sont à demander auprès de la régie.

Hôpital Sud

Une offre "accompagnant" est proposée uniquement à la cafétéria dans le hall d'accueil, avec possibilité de réservation, selon différentes formules : petit déjeuner, déjeuner, goûter, dîner.

Un espace convivial, le salon La Parent'aise, situé au rez-de-chaussée à côté du mur végétal, est équipé de casiers réfrigérés, micro-ondes, tables et chaises..., et dédié à la prise de repas apportés à l'hôpital par les parents et accompagnants.





3. NOS ENGAGEMENTS



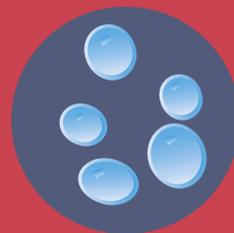
3.1

HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

L'établissement présente chaque année un programme d'actions de lutte contre les infections nosocomiales (LIN) et un rapport d'activité au conseil de surveillance du CHU, aux représentants des usagers après validation des instances. Il existe un plan de gestion du risque infectieux permettant d'intervenir rapidement en cas d'infections groupées. Un suivi des infections du site opératoire et des infections nosocomiales dans les sites les plus à risque (réanimations) est réalisé. Les indicateurs nationaux de suivi de la lutte contre les infections nosocomiales au CHU sont affichés systématiquement dans les lieux d'accueil et montrent l'importance que nous attachons à cette action (le CHU est en classe A).

Le personnel hospitalier est formé au respect des règles de l'hygiène hospitalière pour maîtriser au mieux le risque infectieux, mais votre collaboration et celles de vos proches sont également importantes. Nous vous invitons à utiliser le produit hydro-alcoolique mis à votre disposition dans les couloirs et dans les chambres pour l'hygiène des mains des soignants, des patients et des visiteurs. En cas de nécessité, l'équipe soignante peut vous proposer des moyens complémentaires de protection, comme le port d'un masque ou d'une sur-blouse.

Si vous devez bénéficier d'une intervention chirurgicale sous anesthésie générale ou locale, le port de bijoux est strictement interdit ainsi que celui de piercings au bloc opératoire ; en cas d'intervention sur la main ou le bras, le pied ou la jambe, toute trace de vernis à ongles doit être soigneusement ôtée. Nous vous remercions de suivre les recommandations spécifiques qui vous seront faites concernant votre préparation avant votre admission au bloc opératoire.



L'infection nosocomiale, kesako ?

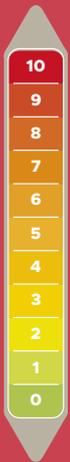
L'infection nosocomiale est une infection associée aux soins. Elle peut se déclarer durant (ou immédiatement après) le séjour des patients dans un établissement de santé, alors qu'elle n'était ni en incubation, ni présente lors de leur admission. Beaucoup sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins reçus, d'autres bactéries sont essentiellement hospitalières et liées aux soins.



Parlez-en !

Le contrôle de la douleur, quelle qu'en soit la cause, est une mission essentielle du personnel médical et soignant du CHU. La douleur n'existant pas sans raison, ne la laissez pas s'installer.

Qu'elle soit liée ou non au motif de votre hospitalisation, faites connaître la douleur que vous ressentez au personnel au soignant. Des stratégies, médicamenteuses ou non, existent pour la soulager.



3.2 PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Au CHU, le comité de lutte contre la douleur (CLUD) définit la politique de prise en charge de la douleur et coordonne son évaluation et son traitement entre les différents services. Il contribue également à la formation professionnelle du personnel médical et paramédical. Les professionnels intègrent dans leurs pratiques une attention particulière aux douleurs provoquées par les soins (examens, gestes techniques, traitements, etc.). Ils mettent en œuvre des stratégies non médicamenteuses et/ou médicamenteuses et pour vous accompagner au mieux dans votre parcours de soins..

Dans le cas de douleurs chroniques complexes, le centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD) adulte et pédiatrique rassemble des intervenants médicaux et paramédicaux de différentes spécialités permettant un accompagnement personnalisé et global. L'accès à cette consultation se fait par l'intermédiaire de votre médecin traitant ou hospitalier.

Enfin, le programme d'éducation thérapeutique (ETP) "Apprivoiser la douleur pour vivre au quotidien" est proposé aux adultes souffrant de douleurs chroniques, hors douleurs cancéreuses. La participation à ce programme nécessite une motivation et implication personnelles dans la gestion de la douleur. Les séances visent à comprendre et partager les problématiques liées à la douleur persistante puis à imaginer ensemble des solutions pour limiter ses retentissements dans la vie quotidienne. Si cela vous intéresse, parlez-en à l'équipe qui vous accompagne.

3.3 SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution. La formation et le soutien des soignants et des bénévoles font partie de cette démarche.

Selon vos besoins, vous pouvez être accueilli(e) au sein de l'unité de soins palliatifs ou bénéficier de cette prise en charge dans le service où vous êtes hospitalisé(e) : le CHU de Rennes dispose d'une unité dédiée sur le site de la Tauvrais et de lits identifiés dans certains





services. Il dispose également d'une équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs, qui se déplace au lit du malade et auprès des soignants, à la demande des services. Cette équipe ne pratique pas directement d'actes de soins, la responsabilité de ceux-ci incombant au médecin ayant en charge la personne malade. Elle apporte conseil et accompagne le patient et son entourage.

3.4 PRISE EN CHARGE DES CONDUITES ADDICTIVES

Si vous souffrez d'une addiction et souhaitez en parler avec un médecin spécialisé en addictologie, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant ou au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation dans laquelle vous êtes hospitalisé(e). Le CHU dispose en effet d'une unité d'alcoologie de liaison et d'une consultation de tabacologie qui peuvent vous accompagner.

3.5 DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2020, le CHU de Rennes a réalisé son bilan carbone afin de muscler sa démarche environnementale et de poursuivre les actions déjà engagées depuis 2012, telles que le développement d'une démarche d'achats durables, l'incitation aux mobilités alternatives à la voiture, l'optimisation des consommations d'énergie et d'eau, l'amélioration du tri des déchets et le développement de sujets santé-environnement.

La démarche environnementale inspire le projet #NouveauCHURennes et prévoit un hôpital sobre, lisible, accessible pour tous, agrémenté d'espaces extérieurs végétalisés et qui laisse la part belle aux piétons, aux transports peu polluants tels que le métro, les navettes électriques, les vélos...



Développement **durable**
Agir aussi à l'hôpital



Des propositions ?

Faites part de vos suggestions en matière de développement durable par courriel : **developpementdurable@chu-rennes.fr**

Hôpital sans tabac

Le CHU est engagé dans une démarche "Lieu de santé sans tabac" afin de faire de la lutte contre le tabagisme, une priorité en matière de politique qualité, à la fois de qualité des soins et de qualité des conditions de travail. L'objectif est de promouvoir un environnement sans tabac et de proposer aux patients et professionnels un dispositif complet et gratuit d'aide à l'arrêt du tabac.



Des abris fumeurs sont implantés à proximité de plusieurs bâtiments sur les sites de Pontchaillou et de l'hôpital Sud afin de permettre aux fumeurs de s'y rendre facilement.

Pour vous accompagner à la réduction ou à l'arrêt du tabac, l'unité de tabacologie du CHU de Rennes est également à votre disposition (Tél. : 02 99 28 37 10).

3.6 QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS, ENSEMBLE SOYONS VIGILANTS

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement. Votre participation nous paraît indispensable dans la sécurité des soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe médico-soignante de tout signe anormal ou douloureux.

La qualité des soins passe également par des risques maîtrisés grâce à nos équipes pluri-professionnelles formées, expertes mais aussi par l'évaluation des pratiques professionnelles. La certification HAS consiste en une appréciation globale et indépendante de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, afin de favoriser l'amélioration continue des conditions de prise en charge des patients. S'engager dans la certification pour la qualité des soins, c'est :



- Développer l'engagement des patients en tant qu'acteurs de leur prise en charge ;
- S'appuyer sur l'analyse de la pertinence et du résultat des pratiques ;
- Promouvoir le travail en équipe ;
- Rechercher l'insertion territoriale en lien avec les autres acteurs de l'offre de soins et médico-sociale.

Le CHU de Rennes est le premier CHU de France certifié avec la mention "Haute qualité des soins" par la HAS (en février 2022). Cette évaluation a lieu tous les quatre ans.

Par ailleurs, afin de connaître et répondre à vos attentes et à votre expérience, n'hésitez pas à compléter le questionnaire de satisfaction.





4. VOS ACTIVITÉS & SERVICES





Permanences prêt de livres et CD

Pontchaillou

- Bloc hôpital
10^e étage : du lundi
au vendredi de
14h00 à 16h30.
- Centre cardio-
pneumologique :
mardi, mercredi, jeudi
de 14h00 à 17h00.
Les bénévoles se
déplacent aussi
le mardi dans
les services de
dermatologie,
rééducation
fonctionnelle adulte,
hépatogastrologie
et néphrologie.

Hôpital Sud

- Lundi, mercredi
et vendredi de
14h00 à 16h30.

4.1

RESTAURATION, POINT PRESSE, CADEAUX, COURRIER...

Pontchaillou

- Une cafétéria-presse-cadeaux est ouverte de 7h30 à 19h00 du lundi au vendredi, le samedi de 9h00 à 18h30, et le dimanche de 11h00 à 18h30, dans le hall d'entrée du bloc hôpital.
- Une brasserie vous accueille de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi au 10^e étage du bloc hôpital.
- Un camion de restauration rapide est présent de 11h30 à 15h00, tous les jours, sur l'esplanade du centre de soins dentaires (CSD).
- Des distributeurs 24h/24 proposent également boissons et/ou sandwiches ; ils sont installés dans les halls du centre cardio-pneumologique (CCP), du bloc hôpital, du centre urgences-réanimations (CUR), du centre de soins dentaires (CSD), du centre hépatogastrologique.
- Un service de livraison gratuit de la presse en chambre est proposé au 02 99 54 27 69 (commande jusqu'à 10h30).

Hôpital Sud

- Une cafétéria-presse-cadeaux est à votre disposition de 8h00 à 19h00 du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00 le samedi, et de 8h00 à 18h30 le dimanche, dans le hall d'entrée de l'hôpital Sud.
- Un camion de restauration rapide est présent de 11h00 à 14h00 les mardis et vendredis, sur l'esplanade devant le hall d'entrée.
- Des distributeurs 24h/24 proposent également boissons et/ou sandwiches ; ils sont installés à proximité des ascenseurs du 2^e étage et au niveau des urgences pédiatriques.
- Un service de livraison gratuit de la presse en chambre est proposé au 02 99 54 27 69 (commande jusqu'à 10h30).

Vous pouvez recevoir et envoyer votre courrier par l'intermédiaire du cadre de santé. Des boîtes aux lettres sont également à votre disposition dans les halls d'entrée des différents établissements.



4.2 SOUTIEN ET SPIRITUALITÉ

Plusieurs lieux de recueillement spirituel sont à votre disposition. Les horaires de messe de rite catholique y sont affichés.

Lieux de recueillement

Pontchaillou

Chapelle bloc hôpital (10^e étage) : messe de rite catholique chaque jeudi à 14h.

Hôpital Sud

Chapelle au sous-sol (niveau -1) : messe de rite catholique tous les 15 jours le samedi (semaines paires) à 9h.

La Tauvrais

Salle d'animation (rez-de-chaussée) : messe de rite catholique tous les 15 jours le vendredi (semaines paires) à 14h30.

Hôtel-Dieu - Pavillon Damien Delamaire

Salle les Glénans : messe tous les 15 jours le vendredi à 14h30.

Représentants des cultes

Le CHU de Rennes dispose de deux aumôneries, catholique et musulmane dont les représentants peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du cadre de santé ou de l'infirmier de l'unité d'hospitalisation ; vous pouvez également les contacter directement aux numéros ci-contre.

4.3 ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

L'enseignement primaire et secondaire peut être assuré même pendant les hospitalisations courtes. Si votre enfant a besoin d'un suivi scolaire, vous pouvez contacter la direction de l'unité pédagogique Robert Desnos qui dépend de l'éducation nationale.
Tél. : 02 99 28 43 52



Contacts cultes

Culte catholique

Tél. : 06 89 62 11 99
aumonerie.catholique@chu-rennes.fr

Culte protestant

(Église réformée de Rennes)
Tél. : 06 71 63 11 98

Culte orthodoxe :

- Patriarcat de Constantinople – Paroisse de la métropole de France :
Tél. : 06 85 27 00 28
- Patriarcat roumain – Métropole orthodoxe roumaine d'Europe occidentale et méridionale :
Tél. : 06 10 91 19 55
ou courriel : alexandru.ojica@mitropolia.eu

Culte musulman

Tél. : 06 49 53 88 85
ou courriel : aumonerie.musulmane@chu-rennes.fr

Culte bouddhiste

Tél. : 06 86 40 01 13

Culte israélien

Tél. : 07 69 97 05 89
ou courriel : contact@acciesafrennes.fr



4.4 ASSOCIATIONS, ACTIVITÉS ET ANIMATIONS

De nombreuses associations sont présentes au CHU, certaines d'entre elles proposent aux patients des animations, des rencontres, des activités culturelles, des prêts gratuits de livres et CD pendant l'hospitalisation. Chaque association a signé une convention de partenariat avec le CHU et apporte des réponses spécifiques aux attentes des personnes accueillies dans l'établissement, en complémentarité du personnel.

Si vous souhaitez contacter une association, recevoir la visite d'un bénévole, reportez-vous à la plaquette consultable sur www.chu-rennes.fr. Le cadre de santé se tient également à votre disposition pour vous faire connaître les associations présentes et vous donner leurs coordonnées.

4.5 TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION, INTERNET

Téléphone

Les chambres d'hospitalisation disposent d'une ligne téléphonique fixe.

Pour téléphoner, vous devez régler un forfait téléphonique à la régie du bureau des admissions (Voir encadré ci-contre).

Internet

L'accès à Internet se fait via le réseau Wifi du CHU, grâce à des codes d'accès basés sur votre adresse courriel. Un système d'identification et de traçabilité est installé en respect de l'obligation légale de tracer les connexions sur Internet. Il vous suffit de vous connecter au réseau "WIFI CHU public" puis de suivre les consignes indiquées. Il n'y a pas d'assistance informatique pour la connexion Wifi.

Télévision

Une télécommande vous est remise à votre arrivée dans la chambre, elle doit être restituée à votre sortie. Merci d'indiquer tout dysfonctionnement à l'équipe soignante.



Bureau des admissions

Flashez le QR code ci-dessous, pour connaître les jours et heures d'ouverture :





5. VOTRE SORTIE





5.1 DÉCISION MÉDICALE

La décision de sortie est avant tout une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décide avec vous de la date et des modalités de votre sortie. Celle-ci se fera de préférence en fin de matinée. En fonction de votre état de santé, vous pourrez rentrer directement à votre domicile ou être transféré(e) vers un autre établissement (hôpital au plus près de votre domicile, établissement d'hospitalisation à domicile, établissement de soins de suite et de réadaptation, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ou de soins de longue durée).

Néanmoins, si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté de refus de soins. Si vous êtes mineur, vous ne pourrez quitter l'établissement qu'avec un représentant légal muni d'une pièce d'identité ou avec une personne majeure identifiée si vous avez souhaité être hospitalisé(e) sans en informer vos parents. Un mineur ne peut être confié à des amis, famille ou ambulancier que si ces derniers présentent une pièce d'identité et une autorisation parentale.



Besoin d'une consultation de suivi

Peut-être devrez-vous prendre rendez-vous pour une consultation de suivi dans le service où vous avez été hospitalisé(e) ? Pour bien l'organiser, parlez-en au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation.

Un problème ?

À domicile, si un problème en relation avec votre hospitalisation survient, n'hésitez pas à contacter votre médecin traitant, le chirurgien, le médecin ou l'infirmière du service qui vous a pris en charge au CHU.

5.2 SUIVI MÉDICAL APRÈS SORTIE

À la fin de votre séjour, un compte rendu de votre hospitalisation (dit "lettre de liaison") vous sera transmis. De plus, votre médecin traitant recevra toutes les informations sur les examens et les traitements que vous aurez reçus à l'occasion de votre hospitalisation afin d'assurer la continuité des soins.

Votre médecin peut également prescrire une hospitalisation à domicile (HAD), une hospitalisation de jour, un séjour en structure de rééducation ou de réadaptation, en centre spécialisé.

Votre état de santé peut aussi nécessiter une orientation vers un centre de long séjour ou une maison de retraite.

L'assistant(e) social(e) peut vous renseigner sur les conditions d'admission et les modalités de séjour dans ces différentes structures, et vous aider, vous-même et votre famille, à résoudre les problèmes qui peuvent vous préoccuper.

5.3 FORMALITÉS DE SORTIE

Un bulletin de sortie vous sera remis par le cadre de santé de l'unité dans laquelle vous avez été hospitalisé(e).

Avant de partir, il vous faudra néanmoins vous rendre au bureau des admissions afin de clôturer votre dossier et obtenir votre bulletin de situation, document indispensable pour justifier de votre hospitalisation auprès de différents organismes, employeur et transports.

5.4 TRANSPORTS

Les sites de Pontchaillou et de l'hôpital Sud sont desservis par les transports en commun (métro et/ou bus - voir pages 12 & 13).

La prise en charge des frais de transport par les organismes d'assurance maladie est subordonnée à la délivrance d'une prescription médicale conformément au référentiel sur les transports, défini par l'arrêté du 23 décembre 2006 et le décret n° 2011-258 du 10 mars 2011 (article R. 322-10 et suivants du Code de la sécurité sociale), précisant le motif du déplacement et justifiant le moyen de transport prescrit. Aucune régularisation de la prescription a posteriori n'est possible.

Ambulance/lorsque le patient présente une déficience ou une incapacité nécessitant un transport :

- En position obligatoirement allongée ou demi-assise ;
- Avec une surveillance par une personne qualifiée ou l'administration d'oxygène ;
- Avec brancardage ou portage ou un transport devant être réalisé dans des conditions d'asepsie.

Transport assis professionnalisé - TAP (VSL-véhicule sanitaire léger) ou taxi conventionné/lorsque le patient :

- Présente une déficience ou une incapacité physique invalidante nécessitant une aide au déplacement, technique ou humaine, mais ne nécessitant ni brancardage ni portage ;
- Présente une déficience ou une incapacité intellectuelle ou physique nécessitant l'aide d'une tierce personne pour la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante en l'absence d'un accompagnant ;
- Présente une déficience nécessitant le respect rigoureux des règles d'hygiène ;



Votre facture

Les différents frais et prestations de séjour sont à régler avant votre sortie. Dans le cas contraire, une facture "Avis de sommes à payer" vous sera envoyée à votre domicile. Vous pouvez la régler en ligne sur www.chu-rennes.fr





- Présente une déficience nécessitant la prévention des risques infectieux par la désinfection rigoureuse du véhicule ;
- Suit un traitement ou est atteint d'une affection pouvant occasionner des risques d'effets secondaires pendant le transport.

À noter également que les taxis conventionnés comportent le logo bleu "Taxi conventionné - Organismes d'assurance maladie" qui figure sur la vitre arrière droite du taxi conventionné.

Si vous souhaitez exercer votre libre choix de transporteur sanitaire dans le cadre d'un retour à domicile, il convient de l'indiquer à l'équipe soignante qui se chargera de le réserver pour vous.

Transferts inter-établissements

Les transferts définitifs ou provisoires inter-établissements sont organisés par le CHU. Le principe de libre choix de son prestataire n'est pas possible.

Attention !

Si le patient utilise un taxi non conventionné, le coût de son déplacement ne sera pas remboursé par l'Assurance Maladie et restera intégralement à sa charge.

Transport individuel (véhicule personnel) / lorsque l'état du patient lui permet de se déplacer seul et sans assistance particulière. Les frais de transport sont pris en charge par l'Assurance Maladie.

Transport en commun (ex : bus, métro, train, etc.) / lorsque l'état du patient nécessite la présence d'un tiers, ou si le patient a moins de 16 ans, les frais de transport en commun du patient et de la personne accompagnante sont pris en charge.



5.5

QUESTIONNAIRE DE SORTIE : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE...

Afin d'améliorer chaque jour la qualité de prise en charge au CHU, il est essentiel de connaître votre avis sur votre séjour, qu'il soit positif ou négatif. Le questionnaire de sortie, inséré dans ce livret d'accueil ou à disposition dans le service d'hospitalisation, vous permet de faire part de votre avis. Une fois complété, vous pouvez le déposer auprès du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation, au bureau des admissions, dans la boîte aux lettres du service, ou l'adresser par voie postale en utilisant l'enveloppe prévue à cet effet.

Le CHU organise régulièrement des enquêtes de satisfaction que vous soyez hospitalisé(e) ou consultant(e) ; vous pouvez être invité(e), par sondage, à nous donner votre avis au moyen d'un questionnaire spécifique. Vous pouvez également faire part de vos suggestions ou de vos observations au médecin responsable de votre suivi, au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation ou à la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers (tél. : 02 99 28 24 47 ou 02 99 28 43 28). Tous les commentaires portés sur les questionnaires sont analysés et vous pourrez recevoir une réponse en nous laissant vos coordonnées. Ils nous permettent d'améliorer la qualité de nos prestations.

Le CHU participe à l'enquête nationale d'évaluation de la satisfaction des patients "e-satis" qui nécessite de recueillir votre adresse courriel pour pouvoir vous interroger à distance de votre hospitalisation : accueil, prise en charge, hôtellerie...

Les avis Google sont également consultés et pris en considération.



Votre avis sur hopital.fr

Vous pouvez également vous connecter sur le site **hopital.fr** ; en sélectionnant le CHU de Rennes, vous pourrez évaluer plusieurs critères et déposer des commentaires libres.





6. VOS DROITS & DEVOIRS



La loi dite "Kouchner" du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, reconnaît un certain nombre de droits détaillés ci-dessous, notamment l'accès à l'information et à son dossier médical, l'exigence d'un consentement éclairé, la possibilité de désigner une personne de confiance. Vous trouverez également des informations concernant vos droits en cas de dispositions particulières.

6.1

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Extrait de la charte de la personne hospitalisée

(circulaire ministérielle n° 2006-90 du 2 mars 2006)



Cette charte est disponible dans votre service. Vous pouvez la demander au cadre de santé. En voici les 11 principes généraux :



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 oeuvre 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.

Toute personne hospitalisée a également des devoirs qui sont décrits dans le livret d'accueil.

Une charte en langues étrangères et en braille est disponible. Demandez-la au cadre de santé du service.



À savoir...

Cette charte est également disponible en certaines langues étrangères. Vous pouvez aussi consulter la charte en braille. Demandez-la au cadre de santé du service. L'intégralité de la charte de la personne hospitalisée en français et en anglais ainsi que son résumé traduit en sept langues sont disponibles sur le site du ministère de la Santé www.sante.gouv.fr

Il existe aussi une charte de l'enfant hospitalisé et une charte de la personne âgée dépendante.





CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants (UNESCO).

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



Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits. Dans ce cadre, les professionnels et l'établissement s'engagent mutuellement sur les principes suivants :

ARTICLE 1 - PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

ARTICLE 2 - DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

ARTICLE 3 - DROIT À L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

ARTICLE 4 - PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;
- 3) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

ARTICLE 5 - DROIT À LA RENONCIATION

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

ARTICLE 6 - DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

ARTICLE 7 - DROIT À LA PROTECTION

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

ARTICLE 8 - DROIT À L'AUTONOMIE

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle

bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

ARTICLE 9 - PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou professionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

ARTICLE 10 - DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVILS ATTRIBUÉS À LA PERSONNE ACCUEILLIE

L'exercice effectif de la totalité des droits civils attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

ARTICLE 11 - DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

ARTICLE 12 - RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITÉ

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.





CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adultes et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

- 1 **Choix de vie**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 **Domicile et environnement**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 **Une vie sociale malgré les handicaps**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 **Présence et rôles des proches**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 **Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- 6 **Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 **Liberté de conscience et pratique religieuse**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 **Préserver l'autonomie et prévenir**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 **Droits aux soins**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 **Qualification des intervenants**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- 11 **Respect de la fin de vie**
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- 12 **La recherche : une priorité et un devoir**
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- 13 **Exercice des droits et protection juridique de la personne**
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.





■ CHARTRE DU PARCOURS PATIENT DU CHU DE RENNES ■

Chaque patient a un parcours de santé singulier. Ce parcours personnalisé se construit dans le cadre de relations privilégiées établies avec les professionnels de santé qui l'accompagnent.

La Charte a pour objectifs de promouvoir cette **relation partenariale**, ainsi que le **respect des droits des patients**, pour la réalisation d'un **parcours de prise en charge de qualité**.

→ Patients et professionnels sont dans une relation partenariale et s'engagent à :

- 1 SE RESPECTER MUTUELLEMENT : USAGERS ET PROFESSIONNELS SONT DANS UNE RELATION FAITE DE RESPECT, DE BIENVILLANCE, DE CONFIANCE, D'ÉCOUTE
- 2 ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE ET DE DISCERNEMENT À CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS

→ Tout professionnel doit contribuer au respect des droits des patients, soit :

- 3 DONNER AU PATIENT UNE INFORMATION CLAIRE ET INDIVIDUELLE
- 4 AIDER LE PATIENT À ÊTRE CO-ACTEUR AVEC L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINAIRE DE SON PROJET DE SOINS
- 5 PRENDRE EN COMPTE LA LIBERTÉ DE CHOIX ET DE DÉCISION DU PATIENT
- 6 ACCOMPAGNER LE PATIENT ET SON ENTOURAGE DANS LA FIN DE VIE DANS LE RESPECT DE SES VOLONTÉS ET DES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

→ Tout professionnel doit garantir la qualité de la prise en charge tout au long du parcours de soins, soit :

- 7 ÉTABLIR UNE PRISE EN CHARGE SOIGNANTE CONFORME AUX BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS
- 8 RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS RELATIVES AU PATIENT AINSI QUE L'ABSENCE DE JUGEMENT, SANS DISCRIMINATION
- 9 RESPECTER L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE, PSYCHIQUE, LA DIGNITÉ ET L'INTIMITÉ DU PATIENT
- 10 PRENDRE EN COMPTE LES SITUATIONS DE VULNÉRABILITÉ, DONT CELLES LIÉES AUX HANDICAPS
- 11 AGIR CONTRE LA DOULEUR PHYSIQUE ET MORALE
- 12 ÉVALUER ET PRENDRE EN COMPTE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE ET DE SON ENTOURAGE DANS LA DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRISE EN CHARGE ET DES SERVICES PROPOSÉS

Cette Charte a été élaborée par le Comité mixte usagers - professionnels du CHU - 2017



6.6 CHARTE ROMAIN JACOB

Le CHU de Rennes est l'un des signataires de la charte Romain Jacob. L'objectif de cette charte est de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap. L'établissement s'est engagé dans la construction d'un plan handicap en collaboration avec ses partenaires médico-sociaux et associatifs.

6.7 DROIT D'ÉGAL ACCÈS AUX SOINS

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations de quelque nature que ce soit dans l'accès à la prévention ou aux soins. L'établissement garantit l'égal accès à tous aux soins qu'il dispense en accueillant toutes les personnes de jour, de nuit et en urgence.

6.8 DROIT À L'INFORMATION SUR LES SOINS

Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Tout patient peut solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin du service en s'adressant au cadre de santé ou à la secrétaire de l'unité d'hospitalisation. La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

6.9 PERSONNE DE CONFIANCE

À votre arrivée, si vous êtes majeur(e), les personnels de santé vous sollicitent pour savoir si vous avez désigné une personne de confiance. Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation. Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance parmi votre entourage familial, vos amis ou toute autre personne majeure. Cette personne, informée par vos soins de sa mission et l'acceptant, peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre des décisions. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de



Attention

La **personne de confiance** ne se confond pas avec la personne à prévenir. Vous pouvez désigner le même correspondant ou choisir une autre personne qui devra donner son accord pour cette désignation.

faire part de vos décisions, elle est consultée en priorité par l'équipe médicale afin de recueillir ce que serait votre avis sur la prise en charge thérapeutique.

Un document détaillé, joint à ce livret, vous permet de mieux comprendre le rôle de la personne de confiance. Un formulaire dédié, joint à ce livret, est à remettre au cadre de santé de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e) et vous permet de désigner la personne de votre choix.

6.10 DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger ses "directives anticipées" afin de préciser sa volonté durant toute la prise en charge et notamment dans l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Un document vous guidera dans la rédaction de vos directives anticipées qui permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. Toutes les précisions pour rédiger des directives anticipées sont sur www.chu-rennes.fr



6.11 DROITS CIVIQUES

En application des dispositions du code électoral, le patient qui est hospitalisé et qui, en raison de son état de santé ou de sa condition physique, est dans l'impossibilité de se déplacer le jour d'un scrutin, peut exercer au sein du CHU son droit de vote par procuration. Une demande doit être effectuée à cet effet, par l'intermédiaire du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation, pour chaque procuration demandée auprès d'un officier de police judiciaire.

6.12 DROIT DES ENFANTS MINEURS ET DES MAJEURS PROTÉGÉS

Le consentement exprès et écrit pour les soins et interventions chirurgicales sur des enfants mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou tuteur légal. Le consentement du patient mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à sa décision.





Mesure de protection

L'altération des facultés mentales et/ou corporelles d'une personne peut rendre nécessaire une mesure de protection de ses intérêts civils. Cette décision est prononcée par le juge des tutelles qui peut décider de confier la protection des intérêts de la personne au gérant des tutelles de l'établissement ou à un mandataire de justice.



En cas d'urgence vitale, les interventions chirurgicales sont autorisées par la loi, notamment quand les parents ne peuvent être joints ou quand l'état de santé ou l'intégrité corporelle du mineur apparaissent menacés.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre, lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure. Dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, la personne mineure se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

6.13 DROIT À L'IMAGE

Le CHU reçoit de nombreuses demandes de reportages de la part des médias.

La direction de la communication est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital de manière écrite ou verbale. Cette autorisation ne décharge pas le professionnel cité de l'obligation qui lui est faite de demander à chaque patient son autorisation individuelle écrite de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer. Pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, il doit obtenir l'accord du représentant légal du patient concerné. Cette autorisation doit également être écrite. La direction de la communication dispose d'un formulaire "autorisation de prise de vue" facilitant cet accord. Rapprochez-vous du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation si vous êtes sollicité(e).

Les images des patients réalisées restent sous l'entière responsabilité des journalistes. Le CHU ne saurait en aucune manière être appelé en garantie en cas de litige consécutif à une autorisation.

Par ailleurs, avec le développement des réseaux sociaux, une attention accrue doit être portée au respect de la vie privée et l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant, conformément aux principes de la charte de la personne hospitalisée. Dans ce contexte le CHU invite les patients, familles et professionnels à la plus grande vigilance : toute captation de vidéo, d'image ou de son permettant d'identifier un patient ou un professionnel est interdite. Toute entorse donnera lieu à des poursuites judiciaires.

6.14 POUR VOUS EXPRIMER

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction ou des difficultés que vous avez pu rencontrer lors de votre séjour au CHU, faire des suggestions et échanger. Plusieurs voies d'expression graduées vous sont offertes.

Équipes médico-soignantes

Vos interlocuteurs directs sont les personnels des unités où vous êtes hospitalisé(e), en particulier le cadre de santé et le chef de service ou le responsable médical de l'unité concernée. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

Direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers

En second lieu, vous pouvez faire part de vos difficultés par écrit auprès de la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers du CHU de Rennes.

Dès réception de votre réclamation écrite, la direction générale ou son représentant en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Elle peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur ou le saisir elle-même.

Médiateurs

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le réclamant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine auprès :

- Du médiateur médical, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service ;
- Du médiateur non médical, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à l'organisation des soins et au fonctionnement médical des services.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Dès qu'il est saisi par le représentant du CHU de Rennes ou par vous-même, le médiateur organise une rencontre avec vous et/ou avec vos proches (sauf refus ou impossibilité de votre part).



Contacts

Direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers

CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9
Tél. : 02 99 28 24 47
ou 02 99 28 43 28



Contacts

Médiateur (médical/non médical) Direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers

CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9





Contacts

Commission des usagers

CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9

Délégué(e) à la protection des données

Pour exercer les droits
d'accès, rectification,
limitation, opposition
vis-à-vis des données
à caractère personnel :
dpo@chu-rennes.fr

Le compte rendu du médiateur est alors transmis, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission des usagers ainsi qu'au plaignant via le président de la commission sous les huit jours. Au vu de ce compte-rendu et, si elle le juge utile, après avoir rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations afin d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis en faveur du classement du dossier. L'avis définitif de la commission vous est transmis par courrier par le président.

Commission des usagers

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, elle veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge en veillant à l'expression de leurs griefs, participe à l'élaboration de la politique menée par l'établissement, propose avec les bénévoles des associations un projet des usagers. Elle se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire suivant un ordre du jour arrêté par le président en relation avec les membres de la commission.

Un président et un vice-président

membres élus parmi le représentant légal de l'établissement ou son représentant, les représentants des usagers et les médiateurs

Deux médiateurs et leurs suppléants

désignés par le représentant légal de l'établissement (un médiateur médecin et un médiateur non-médecin)

Deux représentants des usagers et leurs suppléants

désignés par le directeur de l'Agence régionale de la santé

Le président de la commission médicale d'établissement

ou son représentant

Un représentant de la commission du service de soins infirmiers et son suppléant

Un représentant du comité technique d'établissement

et son suppléant

Un représentant du conseil de surveillance et son suppléant

Le coordonnateur qualité gestion des risques

assiste aux séances avec voix consultative





Défenseur des droits

Le défenseur des droits peut intervenir si vous estimez que les réponses obtenues laissent persister un désaccord. Il est compétent pour informer et recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins, l'accès aux soins en vue de rétablir la confiance entre usagers et professionnels de santé suite à la survenue d'un événement indésirable. Avant de s'adresser à lui, vous devez avoir préalablement demandé à l'établissement hospitalier les justifications de sa décision ou avoir contesté sa décision. Si vous estimez que la décision est erronée ou vous porte préjudice, vous pouvez saisir le défenseur des droits soit directement, soit contacter un député, un sénateur, un représentant au Parlement européen qui transmettra votre dossier, soit vous adresser auprès d'un délégué du défenseur des droits qui traitera la demande localement s'il le peut.

6.15 DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le CHU de Rennes est engagé dans un programme de prélèvements et de greffes d'organes et de tissus. Il dispose d'une coordination hospitalière de prélèvements qui travaille en collaboration avec les services de soins (Tél. 02 99 28 91 30).

Dans l'éventualité d'un don, la coordination contacte vos proches, afin de recueillir votre positionnement.

Si vous souhaitez exprimer votre opposition, vous devez :

- vous inscrire sur le registre national des refus ou RNR (www.registrenationaldesrefus.fr) ;
- en avoir parlé à vos proches.

Si vous êtes convaincu(e) de l'intérêt du don d'organes et de tissus, dites-le également à vos proches.

Quelle que soit votre décision, il faut en parler.

Un accompagnement et un soutien des proches seront, dans tous les cas, mis en œuvre.

6.16 DON DE CORPS À LA SCIENCE

Les personnes qui souhaitent faire don de leur corps à la science doivent prendre contact avec le Centre du don du corps • 2, avenue du professeur Léon Bernard - 35000 Rennes (Tél. 02 23 23 49 26).

ET VOUS,
Y AVEZ-VOUS SONGÉ,
EN AVEZ-VOUS PARLÉ ?



Il n'y a pas d'âge
pour donner
ses **organes** ou ses **tissus**



Plus
d'informations

Sur le don d'organes
et la greffe :
www.dondorganes.fr



6.17 DOSSIER MÉDICAL

Informations recueillies - CNIL

Votre dossier médical contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en charge (vos antécédents, votre état de santé, les résultats de vos examens cliniques, radiologiques et de laboratoires). Certaines informations établies lors de votre admission ainsi que le dossier infirmier sont joints au dossier médical. L'ensemble de ces données fait l'objet d'un enregistrement informatique.

Ces informations sont utilisées par les professionnels du CHU et centralisées pour assurer la continuité de votre prise en charge. Vous pouvez en obtenir communication et, le cas échéant, demander des rectifications d'informations vous concernant.

La constitution des dossiers médicaux des patients par les services de soins et leur gestion par le CHU ont fait l'objet d'un avis favorable de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).



Conservation du dossier médical

Votre dossier médical doit être conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe au CHU de Rennes.

Pour les enfants de moins de huit ans, la durée d'archivage est portée au vingt-huitième anniversaire du patient.

Le délai est de dix ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès).

L'archivage des dossiers médicaux est fait au sein du CHU ou chez un hébergeur privé agréé dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données hébergées.

À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée dans le respect de la confidentialité et de l'environnement.

Accès au dossier médical

Pour disposer d'informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en charge, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation.

Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical. Son accès est réservé à :

- Vous-même de manière directe ;
- Vos ayants droit en cas de décès ;
- La personne ayant l'autorité parentale, dans le cas d'un mineur (à noter que selon certaines circonstances, le patient peut s'opposer à la communication de son dossier médical) ;
- Le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée (voir les mentions indiquées sur la décision du juge) ;
- Le médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

La demande de communication doit être écrite et envoyée au service d'information médicale du CHU (un modèle peut vous être fourni sur simple demande au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation ou à la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers, l'imprimé est également disponible sur www.chu-rennes.fr). Votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire...) conformément à la réglementation relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Vous recevrez alors un accusé de réception vous proposant :

- En cas de pièces manquantes à votre demande, de compléter votre dossier ;
- En cas de demande complète, de venir consulter votre dossier médical sur place (si vous le souhaitez, vous pouvez consulter votre dossier en présence d'un médecin du CHU) ou de vous faire envoyer sa copie à domicile (les frais de copies et d'envoi sont facturés aux tarifs applicables au 1^{er} janvier de l'année en cours de la demande).

À réception de toute demande complète, le CHU dispose d'un délai de huit jours pour vous répondre si les informations médicales datent de moins de cinq ans. Ce délai est porté à deux mois pour les dossiers constitués depuis plus de cinq ans.



Accès au dossier médical

Pour une demande de communication de dossier médical, vous pouvez écrire au médecin responsable du service d'information médicale du CHU à l'adresse suivante :

Service d'information médicale

CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9

En cas de refus de communication du dossier médical par une décision expresse ou sans réponse dans les délais impartis, vous pouvez saisir la **Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)**
35, rue Saint-Dominique
75700 Paris 07 SP



Conformément à la réglementation en vigueur, vous bénéficiez de droits à l'information, d'accès, de rectification, d'opposition, à la portabilité, d'effacement et de limitation. Ces droits sont détaillés plus bas.

De même, vous pouvez vous opposer à votre participation à un traitement des données vous concernant pour des motifs légitimes, sans que cela modifie en aucune façon la prise en charge médicale dont vous bénéficiez au CHU de Rennes ou votre relation avec ses personnels.

Si vous estimez que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés.

- **Droit à l'information** : des mesures appropriées sont prises pour fournir toute information conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et procéder à sa communication. Chaque traitement de données est enregistré dans le registre des traitements du CHU de Rennes.
- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- **Droit de rectification** : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière. Le responsable de traitement démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.
- **Droit à la portabilité des données** : pour les traitements de données fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit à la restitution des données personnelles que vous nous avez fournies ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.
- **Droit à l'effacement ou "droit à l'oubli"** : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements de données nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.

Accès à vos données à caractère personnel

Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au **Délégué(e) à la protection des données (DPO) du CHU de Rennes** par mail à : dpo@chu-rennes.fr ou par courrier à l'attention du Délégué(e) à la protection des données (DPO), CHU de Rennes
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9





- Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles : il peut être effectué dans certains cas.

6.19

PARTICIPATION À UNE RECHERCHE IMPLIQUANT LA PERSONNE HUMAINE

La recherche est indispensable au progrès médical et pharmaceutique. Les médecins peuvent proposer aux malades hospitalisés ou venus en consultation de participer à une recherche dite "impliquant la personne humaine" qui a pour but le développement des connaissances biologiques ou médicales. Il peut s'agir d'une recherche interventionnelle où la prise en charge diffère de la pratique standard (acte diagnostique ou thérapeutique non réalisé habituellement, essai thérapeutique) ou d'une recherche non interventionnelle dans laquelle les actes sont pratiqués et les produits utilisés sont jugés non-invasifs et sans risque. Au cours de ces recherches, des questionnaires spécifiques ou des visites supplémentaires peuvent être proposés. Ces recherches ne peuvent s'effectuer que sous la direction et sous la surveillance d'une personne (médecin, infirmier(ère)...) justifiant d'une expérience appropriée, et uniquement après que les autorités éthique et/ou technique, selon les cas, aient donné leur autorisation.

Le consentement, libre et éclairé, de la personne qui se prête à une recherche interventionnelle doit être recueilli préalablement à sa participation après que le médecin l'ait informée de l'objet, de la méthodologie et de la durée de la recherche, des bénéfices attendus, des contraintes et des risques prévisibles.

Une recherche non interventionnelle ne présente pas de risque pour la personne qui y participe. Une information sur l'objet, la méthodologie et la durée de la recherche doit être apportée par le médecin. La personne dispose d'un droit d'opposition à participer à la recherche.

Toute personne a le droit de refuser de participer à une recherche impliquant la personne humaine, sans avoir à se justifier et sans que ce refus ne puisse avoir de conséquence sur la qualité de sa prise en charge. Par ailleurs, la recherche ne donne lieu à aucune contrepartie financière directe ou indirecte pour les personnes qui s'y prêtent, hormis le remboursement des frais exposés et, le cas échéant, l'indemnité en compensation des contraintes subies versée par le promoteur.

Les recherches impliquant la personne humaine auront obligatoirement été favorablement évaluées par un Comité de protection des personnes et, pour les études présentant un risque non négligeable, par l'Agence nationale de sécurité des médicaments.





Après information et accord de votre part, les données acquises dans le cadre des recherches pourront être réutilisées à des fins de recherches ultérieures, dans le respect de la sécurité et de la confidentialité de vos données.

6.20 RÉUTILISATION DES DONNÉES DE SOINS : RECHERCHE N'IMPLIQUANT PAS LA PERSONNE HUMAINE ET AUTRES RÉUTILISATIONS

Utilisation des données de soins

Dans le cadre de votre prise en charge au CHU de Rennes, afin de réaliser le diagnostic et mettre en œuvre un traitement adapté, un examen clinique, des examens radiologiques ainsi que des prélèvements biologiques peuvent être effectués régulièrement et conformément à la pratique médicale. Toutefois, les données associées aux prélèvements biologiques ainsi que les données de soins peuvent également être utilisées à des fins de recherche selon une réglementation très précise. Les recherches sur les données recueillies ou sur les prélèvements effectués au cours des soins sont dénommées "recherche n'impliquant pas la personne humaine", ils n'impliquent aucune intervention sur la personne ni participation active de la personne.

Utilisation des prélèvements biologiques et des données associées

La loi prévoit que les prélèvements biologiques réalisés ou les données associées collectées pour poser le diagnostic ou pour des soins, puissent être secondairement utilisés pour la recherche ou pour constituer une collection biologique. Cette requalification scientifique n'est possible que lorsque vous en avez été informé(e) et en l'absence de votre opposition. La confidentialité des données est assurée. En cas de refus, il n'y a aucun retentissement sur la prise en charge de votre maladie. Vous pouvez demander toute information complémentaire sur les prélèvements réalisés et sur la nature des données recueillies auprès des médecins du service, du chirurgien ou de l'équipe soignante.

Réutilisation des données de soins à des fins
d'évaluations, d'études ou de recherches
(à partir du dossier médical, de l'entrepôt de
données biomédical de santé ou du système
national des données de santé)

Les données de votre dossier médical (ou celui de votre enfant) peuvent être amenées à être réutilisées à des fins d'évaluation, d'études ou de recherche, d'analyse et de pilotage de l'activité de l'établissement, ou dans des études sur données. Pour permettre leur réalisation, le CHU de Rennes s'est doté d'un outil, l'entrepôt de données de santé, rassemblant les données collectées au cours des soins. L'utilisation de ces informations et les études associées, s'inscrivent dans un cadre éthique, déontologique et réglementaire strict (la loi Informatique et libertés de 1978 modifiée et le règlement général sur la protection des données personnelles entré en vigueur en mai 2018). Dans tous les cas, seules des personnes soumises au secret professionnel peuvent accéder à vos données sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés, ces études sont déclarées à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), les analyses sont toujours réalisées de façon confidentielle sur des données codées sans mention des noms et prénoms et les résultats sont produits sous une forme agrégée qui ne permet en aucun cas de vous identifier. Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement* et de limitation (*Le droit d'effacement ne s'applique pas à un traitement mis en œuvre pour un motif d'intérêt public) à faire valoir auprès de l'établissement.

La loi de modernisation du système de santé (loi 2016-41 du 26 janvier 2016, article L. 1461-1 du code de la santé publique) a instauré le système national des données de santé (SNDS) regroupant plusieurs bases nationales, sous la responsabilité de l'Assurance Maladie. La loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a élargi le périmètre du SNDS et l'a placé sous la responsabilité de la plateforme des données de santé (Health Data Hub - www.health-data-hub.fr/citoyen). Le SNDS n'inclut pas vos données d'identité, ni votre numéro d'assuré. Un des objectifs de la création du SNDS est de permettre des analyses à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation. Dans ce cadre, il peut être utilisé par les professionnels de santé de l'établissement qui peuvent également effectuer des croisements avec les données de soins de l'établissement. Les études réalisées à partir du SNDS sont menées après autorisation de la CNIL.

*Réutilisation
de vos données
de soins et de
recherche :
quelles autres
informations à
votre disposition ?*

Un document d'information précisant le principe général concernant la réutilisation des données de soins au CHU de Rennes vous sera remis de manière individuelle lors de votre venue au CHU.

Une seconde information spécifique à l'étude ou au projet de recherche sera disponible sur le site Internet de l'établissement ou pourra vous être communiquée.

La réutilisation de vos données se fait dans le respect du RGPD du 27 avril 2016 (RE 2016/679 dit "RGPD"). Vous pouvez accéder au site Internet de l'établissement : www.chu-rennes.fr pour plus d'information et pour connaître les modalités d'exercice de vos droits concernant les traitements réalisés à partir de vos données de soins et de recherche.





Opposition à la réutilisation de vos données de soins

Vous souhaitez vous opposer à la réutilisation de tout ou partie de votre dossier médical, merci d'en faire la demande écrite auprès du médecin responsable du service d'information médicale du CHU à l'adresse suivante :

CHU de Rennes
Service d'information médicale
Pontchaillou
2, rue Henri Le Guilloux
35033 Rennes cedex 9

ou au

Délégué(e) à la protection des données (DPO)
du CHU de Rennes par courriel à :
dpo@chu-rennes.fr

Traitements de données destinées aux registres

Le CHU de Rennes peut également transmettre ces informations à des organismes scientifiques publics, appelés registres. Cette transmission est réalisée à des fins de recherche dans le domaine de la santé, dans des conditions de stricte confidentialité et après autorisation de la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement* et de limitation (*Le droit d'effacement ne s'applique pas à un traitement mis en œuvre pour un motif d'intérêt public) à leur transmission et/ou leur utilisation à des fins de recherche. Vous devez alors faire connaître votre opposition à l'utilisation de vos données personnelles au médecin responsable du département d'information médicale du CHU.

Déclaration de l'opposition à la réutilisation des données de soins

Vous pouvez à tout moment vous opposer à la réutilisation des données figurant dans votre dossier (ou dans celui de votre enfant), pour autant que le traitement de données ne réponde pas à une obligation légale, sans avoir à justifier votre refus.

L'exercice de votre droit d'opposition est sans conséquence sur votre prise en charge ou la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

6.21 VIE EN COMMUNAUTÉ

Tout patient hospitalisé au CHU doit respecter certaines règles de vie en communauté permettant aux personnels de soigner dans la sérénité et aux patients de bénéficier des meilleures conditions de prise en charge.

Les professionnels du CHU sont présents pour assurer votre prise en charge médicale, administrative, hôtelière et soignante. Vous devez les respecter dans leur démarche professionnelle quotidienne. Si votre attitude est outrancière, le personnel peut porter plainte avec le soutien de l'établissement ; une procédure judiciaire peut, le cas échéant, être engagée à votre encontre.

Le respect des autres patients est primordial. Pour votre confort et celui de vos voisins, il est conseillé :

- d'utiliser avec modération des appareils de radio et de télévision ;
- d'éviter les visites en groupe ;
- de respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans l'hôpital ;
- de ne pas conserver d'objets de valeur ou de biens avec soi.

Le CHU décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration. Tout acte de malveillance doit être signalé au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation. Toute dégradation commise volontairement par un patient ou par son entourage fera l'objet d'un dépôt de plainte par le CHU.

Usage des téléphones mobiles :

- Maintenir les téléphones portables en position arrêt dans l'enceinte des bâtiments en raison des risques de perturbations de certains dispositifs médicaux ;
- Ne pas capter et/ou rendre public, par quelque moyen que ce soit (publications papier et multimédia, réseaux sociaux...), d'image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel sous peine de poursuite.





7. LE CHU DE RENNES





7.1

UNE TRIPLE MISSION : SOIN • ENSEIGNEMENT • RECHERCHE

Le CHU de Rennes prodigue des soins médicaux et chirurgicaux courants et hautement spécialisés à toutes les personnes malades. Il accueille les urgences 24 h/24 et 7j/7, participe à des actions de santé publique, de prévention et aux campagnes collectives d'information du grand public par des actions coordonnées avec le réseau associatif.

Il assure l'enseignement et la formation en médecine, pharmacie et odontologie, en lien avec les étudiants des facultés concernées, ainsi que la gestion de 9 écoles de professions paramédicales. Il forme également des patients atteints de maladies chroniques dans le cadre de programmes d'éducation thérapeutique.

Il contribue à la recherche scientifique et aux progrès thérapeutiques pour améliorer les soins et proposer de nouveaux traitements bénéficiant directement aux malades.

7.2

UNE OFFRE D'EXCELLENCE

Premier CHU de France à avoir été labellisé "Haute qualité des soins" par la Haute autorité de santé en 2021, le CHU est également classé dans les dix premiers CHU de France et second dans les choix des internes.

Au-delà d'un large éventail de services cliniques d'excellence, le CHU dispose d'un plateau médico-technique de pointe dédié au diagnostic et à la médecine interventionnelle. Il propose une offre de soins de premier niveau à la population rennaise et bretonne mais également une offre de recours.

Chaque jour, près de 10 000 professionnels de l'établissement relèvent les enjeux de santé publique et s'investissent au quotidien tant sur les enjeux liés à la prise en charge des AVC, la lutte contre le cancer, la lutte contre les crises sanitaires, la prise en charge des maladies cardio-vasculaires, des personnes âgées ou des spécialités telles que la chirurgie cardiaque, la neurochirurgie, la neuroradiologie et les maladies rares.

En termes de recherche, le CHU est impliqué dans 13 unités mixtes de recherche, 3 fédérations hospitalo-universitaires labellisées et dispose de 9 plateformes et infrastructures de recherche de haut niveau. La recherche du CHU est structurée selon 4 axes, l'axe cancérologie adossé à une fédération hospitalo-universitaire ("Cancer, micro-environnement et innovation"), l'axe technologies pour la Santé (FHU

CHU pivot du Groupement hospitalier de territoire

Établissement pivot du GHT Haute Bretagne regroupant 10 établissements (CHU de Rennes, CH de Brocéliande, CH intercommunal Redon/Carentoir, CH Fougères, CH La Roche aux Fées/Janzé, CH Grand-Fougeray, CH Marches de Bretagne, CH Vitré et CH de La Guerche de Bretagne, CH Guillaume Rognier), le CHU de Rennes, offre une capacité d'hospitalisation de plus de 1900 lits et places répartis sur 4 sites et quelques unités à la polyclinique Saint-Laurent dans le cadre d'un partenariat avec le groupe HSTV.

"Technologies innovantes en santé"), l'axe infection-inflammation et l'axe santé publique et exposome qui s'appuie notamment sur un pôle de Santé publique. Son programme PRIMUS (Projection in Multiple sclerosis) est également financé dans le cadre du cinquième appel à projets "Recherche hospitalo-universitaire en santé" (programme national investissements d'avenir). Il est par ailleurs totalement engagé dans des projets d'innovation en santé tant sur le domaine du big data – le CHU fut le précurseur des entrepôts de données de santé grâce à la technologie eHOP – que sur le développement de l'intelligence artificielle en matière de diagnostic ou de monitoring par exemple.



Le CHU démontre également une conscience aiguë de sa responsabilité environnementale, économique et sociale et s'est très largement engagé dans la transition écologique. Il met en œuvre un plan de mesures concrètes allant de la politique d'achats responsables, au développement des mobilités alternatives, à l'optimisation des consommations d'énergie, la réduction de la production de déchets ou l'analyse de vie de certains de ses équipements en lien avec ses partenaires industriels.

Tourné vers la médecine de demain, le projet #NouveauCHURennes, qui permettra le regroupement des activités de médecine, de chirurgie, d'obstétrique et de pédiatrie sur le site de Pontchaillou, viendra transformer le visage du CHU afin de proposer un espace de soins, de recherche, d'innovation et de formation hautement qualitatif et pensé pour le bien-être de tous, patients, proches et professionnels.

7.3 NOS SITES

Avec son projet de reconstruction #NouveauCHURennes, l'établissement vise à regrouper sur un site unique l'ensemble des activités de médecine, de chirurgie et d'obstétrique pour mieux répondre à ses missions de soins, d'enseignement, de recherche, de prévention et d'innovation. À ce jour, les activités sont réparties comme suit :

Pontchaillou

Situé dans le quart nord-ouest de la ville, le site principal de Pontchaillou (près de 938 lits et 163 places), prend en charge des pathologies adultes relevant de la médecine et de la chirurgie. Le centre de soins dentaires (79 fauteuils + 3 en milieu pénitentiaire), le SAMU-SMUR 35, les services d'urgences adultes médico-chirurgicales et cardiologiques sont également implantés sur ce site.

Hôpital Sud

Situé dans le quartier du Blosne, l'hôpital Sud (329 lits et 94 places), regroupe les services de gynécologie-obstétrique et ceux destinés aux soins médicaux et chirurgicaux de l'enfant. Avec environ 3700 accouchements par an, sa maternité de niveau 3 offre des services de qualité pour une prise en charge globale de la femme et de son futur enfant. L'hôpital Sud accueille les urgences gynécologiques, obstétricales et pédiatriques. Il abrite également certaines activités de médecine adultes telles que la médecine interne ou la rhumatologie, mais également un centre de ressources et de compétence de la mucoviscidose.

La Tauvrais

Le site de la Tauvrais est dédié à la prise en charge sanitaire des personnes âgées. L'établissement accueille des patients en soins de longue durée (environ 120 lits), en soins médicaux et de réadaptation (près de 70 lits), un fauteuil d'odontologie et comprend une unité de soins palliatifs et une unité cognitivo-comportementale. Situé au nord de la ville, au cœur du quartier Saint-Laurent, l'établissement bénéficie d'un environnement calme et adapté à ses résidents.

Pavillon Damien Delamaire

Rue de Saint-Malo, en centre-ville, le pavillon Damien Delamaire regroupe 120 lits d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), parmi lesquels plus de 25 lits sont dédiés à la prise en charge de patients atteints de la maladie d'Alzheimer.

Polyclinique Saint-Laurent

Dans le cadre d'un partenariat avec le Groupe HSTV, une unité de médecine physique et de réadaptation enfant, ainsi qu'une unité de médecine post-urgences du CHU, sont localisées sur le site de la Polyclinique Saint-Laurent.



Maternité de niveau 3

Les établissements de niveau 3 disposent d'un service de réanimation néonatale et sont spécialisés dans le suivi des grossesses pathologiques ou multiples.



Le **CHU** c'est :

4

sites

et quelques unités à la Polyclinique Saint-Laurent
(partenariat CHU de Rennes - Groupe HSTV)



12

pôles hospitalo-universitaires



1900

lits et places



151 000

entrées

660 000

consultations



131 000

passages aux urgences



3800

naissances



10 000

femmes et hommes
au service de votre santé



91 %

de patients originaires
du 22, 35 et 56



Données annuelles moyennes
des 4 dernières années





VOS NOTES



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for writing notes.



VOS NOTES

Lined area for notes, consisting of multiple horizontal dotted lines.



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES

2, rue Henri Le Guilloux • 35033 Rennes cedex 9 • Tél. : 02 99 28 43 21

SOINS • ENSEIGNEMENT • RECHERCHE • INNOVATION