www.chu-st-etienne.fr

Livret d'accueil patient

Toutes les informations utiles à votre séjour

Avril 2025

ÉDITO

BIENVENUE AU CHU DE SAINT-ÉTIENNE

Madame, Monsieur,

Vous allez être hospitalisé(e) au CHU de Saint-Étienne, établissement public de santé de référence du territoire ligérien, qui a pour missions essentielles les soins, l'enseignement et la recherche.

Dans notre établissement, sont prises en charge les pathologies les plus variées (médecine, chirurgie, obstétrique, pédiatrie, psychiatrie, soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée). Le CHU dispose d'une organisation lui permettant de vous prodiguer de jour comme de nuit, les soins qui vous sont nécessaires. Le savoir-faire et la compétence des équipes, les équipements médicaux performants et les technologies de pointe que le CHU met en œuvre, vous assurent une prise en charge correspondant à nos valeurs : Humanité, Responsabilité, Solidarité, Engagement.

Offrir des soins appropriés et de qualité est l'objectif partagé par l'ensemble du personnel. N'hésitez pas à faire appel à eux. Ils sont à votre écoute et à celle de vos proches pour vous accompagner, vous entendre, vous informer, vous soulager…

Le CHU de Saint-Étienne assure aussi une mission de soins de proximité pour les habitants de l'agglomération stéphanoise en liaison avec l'ensemble des acteurs de santé et dans une logique de réseau de soins, et se positionne également dans le domaine de la prévention. Il est un pôle de référence hospitalo-universitaire pour l'ensemble des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) regroupant tous les hôpitaux publics de la Loire et du Nord de l'Ardèche.

Nous mettons à votre disposition ce livret conçu pour répondre à vos interrogations. Il doit faciliter vos démarches pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Afin d'être toujours plus efficace, vos remarques se révèlent précieuses. Nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction anonyme qui vous sera transmis à votre sortie.

Soyez assuré(e) que tous les professionnels du CHU de Saint-Étienne sont mobilisés autour de vous et ont à cœur de vous délivrer des soins d'excellence. L'ensemble du personnel vous remercie de votre confiance et vous souhaite un prompt rétablissement.

Pr Philippe BERTHELOT
Doyen de la Faculté de Médecine

Olivier BOSSARD
Directeur Général

Pr Thierry THOMAS
Président de la Commission Médicale d'Établissement

Sommaire

VOTRE ADMISSION **4**
Modalités d'admission 5
Accueil personnalisé 6
Identité 6

VOTRE SÉJOUR **7**
Règles indispensables au bien vivre ensemble 8
L'équipe qui vous prend en charge 9
Votre traitement 10
Vos objets de valeur 10
Vie quotidienne 10
À vos côtés durant votre hospitalisation 12
Votre sortie 15

VOS DROITS **17**
Connaître vos droits 18
Charte du patient hospitalisé 20
Charte de la laïcité dans les services publics 21
Pour le respect de vos droits 23
Nos engagements 26

REPÈRES SUR **30**
Le CHU de Saint-Étienne 31
Le Groupement Hospitalier de Territoire Loire 33

CHU de Saint-Étienne
Direction générale
42055 SAINT-ÉTIENNE Cedex 2
Tél.
04 77 12 70 13
E-mail :
communication@chu-st-etienne.fr
Site :
www.chu-st-etienne.fr

facebook.com/CHU-de-Saint-Étienne

instagram/chu_saintetienne

youtube/@CHU_SaintEtienne

bluesky/chu de Saint-Etienne

linkedin.com/chu-Saint-Étienne

Notre MISSION

Ensemble, soigner, former, chercher, et innover pour la santé de tous.

Nos VALEURS

Humanité
Responsabilité
Solidarité
Engagement

Nos AMBITIONS

Renforcer notre attractivité
S'affirmer dans notre rôle
Développer la territorialité
Garantir l'efficacité

Conception, mise en page et impression : Service communication du CHU / Illustrations ©AdobeStock 04/2025

VOTRE ADMISSION

MODALITÉS D'ADMISSION

Vous pouvez procéder aux formalités administratives d'admission, soit le jour même de votre entrée à l'hôpital, soit par une pré-admission en fournissant les justificatifs demandés avant votre venue :

Selon votre situation :

- Si vous êtes accidenté du travail :
  - Pour la CPAM : le volet n°2 de la déclaration remise par votre employeur
  - Pour la MSA : précisez votre choix (MSA ou assurance privée)
- Si vous êtes pensionné de guerre, votre carnet de soins gratuits (article 115).
- Si vous êtes domicilié dans l'Union Européenne (hors France), votre passeport ou pièce d'identité, votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité, la prise en charge de votre Caisse d'assurance privée mentionnant sa durée de validité et les prestations prises en charge et le formulaire S2 en cas d'hospitalisation programmée.
- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale (sécurité sociale ou complémentaire santé), et que vous résidez en France de manière stable et durable, vous pouvez prétendre à la PUMa et/ou complémentaire santé sous certaines conditions, fixées par la loi PUMa (Protection Universelle Maladie).

PRÉPARER VOTRE VENUE

Documents à présenter :

- un justificatif d'identité et un justificatif de domicile valides
- votre carte vitale et attestation de droits à jour
- votre carte complémentaire santé ou PUMa/CSS, AME, ACS (en cours de validité)

Votre valise (étiquetée avec vos nom, adresse et téléphone)

- serviettes et gants de toilette
- chemises de nuit ou pyjamas
- pantoufles
- gel douche ou savon
- dentifrice et brosse à dents
- peigne ou brosse
- rasoir, gel ou mousse à raser
- ne prenez pas avec vous d'objets de valeur

Votre avis est important, il nous aide à nous améliorer !
Pour partager votre expérience et votre niveau de satisfaction, confiez-nous votre mail afin de recevoir des enquêtes.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Dans certains services du CHU, à votre demande et si la disponibilité des lits le permet, vous pouvez être hébergé en chambre individuelle.
Cette prestation supplémentaire vous sera facturée.
La plupart des complémentaires santé la prennent en charge. Renseignez-vous auprès de votre organisme

N'oubliez pas !

- **Le carnet de santé de votre enfant.**
- **Les documents médicaux en votre possession** (lettre de votre médecin traitant, examens complémentaires, ordonnances en cours, suivi de maternité).

Si vous êtes hospitalisé en urgence, vous ou un membre de votre entourage est invité à se présenter au Bureau des Entrées afin de régulariser votre dossier.

Si vous êtes patient étranger non assuré d'un régime de sécurité sociale coordonné avec le régime français, vous devez faire une demande d'avance de frais sur la base d'un devis réalisé au Bureau des Entrées-Facturation.

ACCUEIL PERSONNALISÉ

• Le service social / PASS

Le service social du CHU intervient auprès des patients et de leur famille qui connaissent des difficultés liées à l'hospitalisation ou à la maladie. Il leur propose aide et accompagnement dans le respect de leur projet de vie en concertation avec les divers professionnels hospitaliers et avec les partenaires extérieurs. Ce service coordonne également la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) créée afin de faciliter la (ré)insertion dans le système de soins des personnes en situation de précarité et d'exclusion.

POUR CONTACTER LA PASS
04 77 12 04 31
n° vert : 0800 508 350

• Interprétariat

Le CHU peut mettre à votre disposition un interprète afin de faciliter la communication dans certaines langues étrangères avec l'équipe du service où vous êtes hospitalisé. Le cadre de santé du service peut vous apporter des informations pour mettre en place cette procédure.

• L'Unité d'Accueil et de Soins en langue des signes française (UASS 42) pour les personnes Sourdes

Les personnes sourdes et malentendantes disposent au CHU de Saint-Étienne d'une unité en langue des signes française qui leur est exclusivement dédiée : l'UASS 42.
L'objectif de cette unité est d'améliorer leur prise en charge et de les accompagner dans leurs démarches de soins.

POUR CONTACTER L'UASS 42
04 77 82 95 36
SMS : 07 72 44 61 41
uass42secretariat@chu-st-etienne.fr

IDENTITÉ

Pour vous protéger d'une erreur de dossier et donc d'un risque médical, nous vous remercions de contrôler l'exactitude de vos nom d'usage, nom de famille, prénom et date de naissance sur les étiquettes qui vous seront présentées et de nous signaler toute anomalie :
- dès votre arrivée et votre enregistrement au Bureau des Entrées,
- à l'occasion de votre entrée dans le service et lors de vos actes de soins.

Cette identité enregistrée doit être strictement la même dans tous les autres établissements du GHT Loire pour que nous puissions échanger avec eux des données médicales vous concernant et assurer le suivi de votre prise en charge entre les différents hôpitaux publics.

IDENTITÉ

Une de nos priorités, votre sécurité !

Un bracelet d'identité mentionnant vos nom(s), prénom(s), sexe, âge, date d'entrée sera apposé à votre poignet.

Vous devez vérifier l'exactitude des données et le garder pendant tout votre séjour.

Demandez son remplacement si nécessaire.

VOTRE SÉJOUR

RÈGLES INDISPENSABLES AU BIEN VIVRE ENSEMBLE

L'hôpital est un lieu de repos. C'est aussi un lieu de vie collective où chacun doit observer quelques règles élémentaires de bonne conduite :

- Préservez le repos de vos voisins et des autres patients
- Soyez discret et faites attention au volume de vos appareils (TV, radio…)
- Prenez soin des équipements médicaux mis à votre disposition
- Tenez compte des horaires de visites autorisés
- L'hôpital est un lieu public et conformément à la loi, il est absolument interdit de fumer, y compris la cigarette électronique, en particulier dans votre chambre. Il est possible de fumer à l'extèrieur à distance des entrées et dans les espaces prévues à cet effet. L'alcool et les stupéfiants sont également interdits à l'hôpital
- Respectez les règles de sécurité incendie : informez le personnel de toutes odeurs ou fumées suspectes, ou tout départ de feu et suivez les consignes du personnel
- Aidez-nous à faire respecter la confidentialité : respectez les lignes de confidentialité signalées au sol et restez discret sur les informations entendues en chambres doubles
- Aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figure un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuite
- Ne perturbez pas les temps de transmissions (appelées aussi relèves : chaque service en fonction de son organisation vous précisera les horaires) sauf en cas d'urgence. Ces temps d'échanges entre les équipes médicales et soignantes garantissent la continuité des prises en charge
- Respectez le personnel hospitalier
- Le règlement intérieur du CHU est consultable auprès de la direction.

IDENTITÉ PROTÉGÉE

Vous pouvez demander au Bureau des Entrées ou au cadre de santé de votre service à ce que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement, pas même à vos proches.

VIDÉO PROTECTION

Pour des raisons de sécurité et par autorisation préfectorale, les sites du CHU sont équipés d'un système de vidéo-protection.

L'ÉQUIPE QUI VOUS PREND EN CHARGE

Une fiche spécifique, concernant l'organisation du service où vous êtes hospitalisé, vous sera remise à votre arrivée.

Les professionnels du service sont identifiés par un badge précisant leurs nom et fonction.

- Les médecins : ils assurent votre prise en charge, vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens. Vous et votre famille pouvez être reçus par un médecin sur rendez-vous. Le médecin chef de service est responsable de l'équipe médicale : praticiens hospitaliers, assistants, chefs de clinique et internes (médecins en cours de formation).
- Les sages-femmes et maïeuticiens : ils assurent le suivi des grossesses et pratiquent les accouchements ne présentant pas de complications.
- Les cadres de santé : ils sont responsables de l'organisation, de la sécurité et qualité des soins ainsi que de la gestion du personnel soignant dans une unité. Ils sont à votre disposition pour toute information sur votre séjour. Les cadres supérieurs de santé supervisent plusieurs services.
- Les infirmier(ère)s en pratique avancée : ils exercent leur mission à un niveau intermédiaire entre le médecin et les infirmier(ère)s généralistes.
- Les infirmier(ère)s et puériculteur(trice)s en pédiatrie : ils mettent en œuvre les traitements, coordonnent votre plan de soins, vous conseillent et vous écoutent.
- Les aide-soignant(e)s et auxiliaires de Puériculture : ils assurent les soins d'hygiène et de confort, vous accompagnent pour les gestes du quotidiens.
- Les agents de service hospitalier : ils sont chargés de l'entretien des locaux.
- Les personnels de rééducation : kinésithérapeute, ergothérapeute, ou psychomotricien, ils interviennent si votre santé le nécessite pour vous aider à retrouver votre autonomie.
- Les personnels de radiologie : ils réalisent les examens d'imagerie (radiographie, scanner, IRM…) qui sont analysés par les médecins radiologues et transmis au service où vous êtes hospitalisé.
- Les psychologues : ils interviennent en cas de difficultés d'ordre psychologique et proposent écoute et soutien.
- Les pharmaciens et préparateurs : ils dispensent les médicaments et produits de santé dont vous avez besoin.
- Les diététicien(ne)s : ils sont chargés d'adapter votre régime alimentaire si besoin.
- Les assistants de service social : ils accompagnent votre sortie, et ils peuvent assurer la liaison entre l'hôpital, la famille et les structures extérieures.
- Les secrétaires médicales : elles assurent la gestion administrative des informations concernant votre prise en charge.
- Les brancardiers et ambulanciers : ils vous accompagnent dans vos déplacements intra et inter sites.

PLUS DE 8300 PROFESSIONNELS, issus de plus de 150 corps de métier, contribuent également à la qualité de votre séjour.

LE CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE assure une mission de formation.

Sous le contrôle de professionnels confirmés, des étudiants peuvent participer à votre prise en charge, avec votre accord.
pas même à vos proches.

VOTRE TRAITEMENT

Une fiche spécifique concernant l'organisation du service où vous êtes hospitalisé vous sera remise à votre arrivée.
Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.
Vous devez informer l'équipe médicale de l'ensemble de votre traitement, même celui pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie…).
De même, il est essentiel que vous informiez le médecin de tout événement qui pourrait éclairer son diagnostic et contribuer à déterminer le traitement.
Votre traitement est fourni par le CHU. Il est recommandé de laisser vos médicaments chez vous.

N'HÉSITEZ PAS À POSER DES QUESTIONS
sur les nouveaux médicaments prescrits ou ceux arrêtés !

VOS OBJETS DE VALEUR

Lors de votre hospitalisation, il vous est demandé de n'apporter que des effets utiles à votre séjour.
Dès votre admission vous êtes invité à inventorier vos biens avec un professionnel de santé.
Malgré l'attention des équipes du CHU, des vols peuvent être commis dans l'enceinte de l'établissement. Il vous est conseillé de ne pas conserver vos objets de valeur (moyens de paiement, bijoux…) mais de les laisser à votre domicile ou de les confier à l'un de vos proches. Si cela ne vous est pas possible, veuillez le signaler au personnel soignant.
Dans ce cas, vos objets de valeur peuvent être déposés à la régie de votre site d'hospitalisation, ou, pour les hospitalisations de plus d'une semaine, à la Trésorerie principale du CHU. Merci de noter que le retrait de vos biens ne peut se faire que les jours ouvrables.
Tout patient refusant de déposer ses objets de valeur à l'accueil du CHU engage sa responsabilité en cas de perte ou de vols de ses derniers.

SI VOUS SOUHAITEZ
conserver avec vous vos objets de valeur, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de perte, vol ou détérioration.

SI VOUS POSSÉDEZ
des lunettes, des lentilles ou prothèses (dentaires ou auditives), il est conseillé d'apporter une boîte pour les ranger et de le signaler à l'équipe soignante.

VIE QUOTIDIENNE

- Repas

Les repas sont préparés par la cuisine centrale du CHU. Les menus, élaborés par l'équipe restauration et diététique, sont équilibrés et adaptés à vos besoins nutritionnels et votre état de santé. L'équipe qui vous accueille est à votre disposition pour le choix de votre menu d'après vos aversions.

• Téléphone / télévision et accès internet - prestataire extérieur

Le CHU de Saint-Etienne met à votre disposition un poste téléphonique dont le numéro est affiché à la tête ou au pied du lit. En communiquant le numéro de votre ligne à vos proches, ils pourront vous joindre directement. En revanche, vous ne disposerez pas de la possibilité de les contacter.

Vous pouvez louer un accès à la télévision et/ou au réseau wifi lors de votre hospitalisation. Pour tout renseignement ou souscription, renseignez-vous auprès des boutiques « Relais H » dont vous trouverez les horaires ci-dessous.

Relais H Bâtiment AB	Relais H Bâtiment C	Relais boutique Bâtiment C
semaine: 8h-18h	semaine: 8h-18h	semaine: 10h-17h
samedi: 11h-18h	samedi: fermé	samedi: fermé
dimanche & jours fériés: 12h-18h	dimanche & jours fériés: fermé	dimanche & jours fériés: fermé

• Bibliothèque

Des livres, livres audios et postes de radio peuvent vous être proposés au sein des services par l'association « La Bibliothèque et sonothèque des malades ». Renseignez-vous auprès du personnel soignant ou à la Maison des Usagers (hall CDG).

• Point presse / Cadeaux / Restauration

Des boutiques sont à votre disposition à l'Hôpital Nord, ainsi que des distributeurs automatiques, de boissons ou collations, dans certaines zones de l'établissement.

• Courrier

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier.

L'envoi de votre courrier affranchi est assuré par le personnel soignant. Vous pouvez également utiliser les boîtes aux lettres de la Poste.

Les lettres recommandées, mandats, colis, vous seront remis en main propre, par le vaguemestre du CHU.

ADRESSE DU CHU À INDIQUER POUR VOTRE COURRIER :
CHU de Saint-Étienne
Vos nom et prénom Le nom du service où vous êtes hospitalisé
Hôpital(Bellevue, Nord ou La Charité)
42055 Saint-Étienne Cedex 2

• Colis

Grâce au dispositif Pick'up, vous pouvez recevoir et/ou envoyer vos colis depuis le Relais H du hall CDG site Nord.

• L'école à l'hôpital

L'enseignement fait partie de la prise en charge de l'enfant hospitalisé afin d'assurer la continuité de la scolarisaté à l'hôpital. Pour cela trois professeurs des écoles spécialisés interviennent auprès des enfants hospitalisés au CHU.

À VOS CÔTÉS DURANT VOTRE HOSPITALISATION

• Votre famille et vos proches

Selon votre souhait, vos parents et amis sont les bienvenus. Cependant, vous devez respecter les conditions de visite propres au service dans lequel vous êtes hospitalisé pour votre repos et de celui des autres patients.

Pour le bien de tous, merci de respecter :

- Les horaires de visite du service
- Les soins ou entretiens médicaux en quittant la chambre
- Les autres patients en ne faisant pas trop de bruit notament au téléphone
- Les professionnels de santé

Si vous ne souhaitez pas de visites, vous pouvez en informer l'équipe médicale ou soignante.

Les visites avec des enfants sont soumises à l'accord du médecin.

Des règles d'hygiène spécifiques peuvent également vous être imposées ainsi qu'à vos proches, notamment en cas d'épidémie.

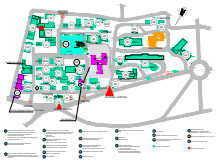
Suivant les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille ou un proche peut être autorisé à demeurer auprès de vous et/ou à déjeuner. Pour en connaître les modalités et le coût, adressez-vous au cadre du service.

• Circulation automobile

Pour maintenir l'accessibilité des bâtiments aux véhicules de secours et aux ambulances, le stationnement et les accès sont réglementés. Veuillez respecter les règles de stationnement, sous peine de verbalisation. Pour la tranquillité de tous, merci de ne pas klaxonner dans l'enceinte de l'hôpital et de respecter le code de la route qui est applicable dans tous les sites du CHU.

Plan Hôpital Nord

Plan Hôpital Bellevue



Plan Hôpital La Charité

STATIONNEMENT

Sites Nord et Bellevue

Vous êtes patient du CHU ou visiteur : votre stationnement est gratuit 30 minutes.

Si vous êtes patient, vous bénéficiez d'un tarif préférentiel plafonné à 4€ de 2 heures à 12 heures de stationnement. Pour en bénéficier, il vous suffit de présenter à la caisse automatique, après avoir inséré votre ticket, l'étiquette « patient » avec code barre qui vous sera remise par le service de soin.

Le stationnement est gratuit pour les patients PMR qui possèdent une carte CMI.

Plus d'informations sur : https://www.effia.com/chu-de-saint-etienne

Site Charité

Gratuit

- La Maison des Usagers, un espace dédié aux patients, visiteurs et professionnels du CHU

La Maison des Usagers se situe à l'entrée du Hall CDG à l'Hôpital Nord. Outre un accueil et une écoute, vous trouverez au sein de cet espace, un grand nombre d'informations : renseignements sur l'établissement, les droits des usagers, aide et accompagnement proposés par les associations, moyens de transport et d'hébergement…

Des journées thématiques y sont organisées en collaboration avec les associations partenaires du CHU, des professionnels du CHU et des partenaires extérieurs.

Les services de psychiatrie disposent également d'une Maison des Usagers en santé mentale. Elle est située au sein de l'espace social « L'Alphée » / psychiatrie adultes à l'Hôpital Nord.

- L' Espace de Rencontres et d'Information (ERI®)

Cet espace est à la disposition des personnes malades du cancer et leurs proches.

Il se situe au Centre Hygée – passerelle hôpital de jour d'oncologie (Niveau 0) du bâtiment K à l'Hôpital Nord (04 77 82 24 50).

Ce point d'information sur la maladie, les traitements et les difficultés associées est également un lieu d'accueil, sans rendez-vous, qui propose une écoute bienveillante et attentive.

- Les associations partenaires du CHU de Saint-Étienne

Plus de 100 associations interviennent au CHU. Vous trouverez leurs coordonnées dans « L'annuaire des associations de bénévoles, partenaires au quotidien du CHU de Saint-Étienne», en ligne sur le site internet du CHU (www.chu-st-etienne.fr) ou disponible à la Maison des Usagers.

MAISON DES USAGERS
Accueil du lundi au vendredi (hors jours fériés),
de 9 h 30 à 17 h 00
04 77 82 92 02
maisondesusagers@chu-st-etienne.fr

ALPHÉE
Accueil du lundi au vendredi, (hors jours fériés),
de 9 h 00 à 11 h 30
et de 13 h 00 à 16 h 00
04 77 82 85 63

ESPACE PATIENTS PROCHES AU FIL DE LA LIGUE
Permanences les lundis, mardis, jeudis et vendredis
de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
04 77 82 29 39
eri@chu-st-etienne.fr

La Maison de Jonathan, à proximité de l'Hôpital Nord, assure l'accueil et l'hébergement des familles pendant l'hospitalisation d'un enfant, d'un parent ou d'un proche.
Elle peut également vous accueillir la veille et le soir de votre intervention en chirurgie ambulatoire.

Les tarifs sont calculés en fonction de vos ressources. Si vous êtes affiliés au régime général de la Sécurité Sociale, une participation de l'Assurance maladie peut vous être accordée.

LA MAISON DE JONATHAN
04 77 92 42 43
maison-jonathan@wanadoo.fr
www.maison-de-jonathan.org

- Les cultes

Les patients et leur famille ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses et de participer à l'exercice de leur culte.

Si vous le souhaitez, un membre de l'aumônerie des différentes confessions peut vous rendre visite.

Des lieux de cultes dédiés sont aussi à votre disposition : un espace multi-cultuel dans le hall CDG niveau +1 à l'Hôpital Nord ainsi que deux chapelles à l'Hôpital Bellevue et à l'Hôpital la Charité. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, il vous est demandé de respecter la tranquillité des autres patients et de leurs proches.

POUR JOINDRE

L'AUMÔNERIE MUSULMANE

quel que soit le site où vous êtes hospitalisé, composez le 423 904 ou le 06 01 49 52 46

PRÉSENCE CHRÉTIENNE

L'Aumônerie Catholique :
Hôpital Nord : 425 896
Hopital Bellevue : 427552
Hôpital La Charité : 427090

L'Aumônerie Protestante :
Hôpital Nord : 429394

Autres confessions,
le personnel des aumôneries, peut vous mettre en relation avec le ministère de votre culte.

VOTRE SORTIE

Le jour de votre sortie fixée par le médecin et organisée par le service, vous devez vous rendre au Bureau des Entrées afin :

- de demander deux bulletins de situation :
  - le premier vaut arrêt de travail pour la durée de votre hospitalisation,
  - le second pour la prise en charge éventuelle d'un transport* assis ou couché selon la prescription médicale.
- de régler les frais restant éventuellement à votre charge.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous serez informé des risques encourus et vous devrez signer une décharge.

** La prise en charge des transports par la sécurité sociale est soumise à une prescription médicale qui indique le moyen le moins onéreux compatible avec l'état du malade (art. R322-10 du code de la Sécurité Sociale).*

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Merci de ne pas oublier de nous remettre le questionnaire de sortie qui vous a été donné avec le livret d'accueil. Vous pouvez également le remplir en ligne sur le site internet du CHU : www.chu-st-etienne.fr

Vous pouvez, par ailleurs, être sollicité par mail pour répondre à une enquête de satisfaction nationale, via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

• Frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation comprennent les frais de séjour et dépendent de votre situation personnelle :

- Vous êtes assuré social :
  - soit vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale à 80 %, les 20 % restant (ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé,
  - soit vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale à 100 % pour les frais médicaux mais pas pour le forfait journalier ni le forfait acte lourd qui sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé.

Les frais de séjour sont intégralement couverts par l'assurance maladie dans les cas particuliers suivants :

- maternité
- accident du travail ou maladie professionnelle
- prématurés ou nouveaux-nés hospitalisés avant le 1er mois de leur vie
- personnes handicapées de moins de 20 ans, sous certaines conditions
- anciens combattants et victimes de guerre et civils sur présentation de la carte

Afin de faciliter vos démarches, vous pouvez payer en ligne vos factures sur un site entièrement sécurisé,
mis en place en partenariat avec le Trésor Public : www.chu-st-etienne.fr.

Le service public hospitalier n'est pas gratuit.
Les caisses de sécurité sociale et les complémentaires santé peuvent se substituer à l'assuré social. Le patient règle les frais de séjour restants.

- Vous n'êtes pas assuré social :

Vous paierez la totalité des frais de séjour et du forfait journalier. Un acompte correspondant au temps d'hospitalisation vous sera demandé dès l'entrée, sauf s'il existe une prise en charge par un organisme d'assurance ou d'assistance confirmée.

Des affiches vous informant sur le montant du reste à charge, en fonction de votre secteur d'hospitalisation, sont à votre disposition.

Le service social du CHU intervient auprès des patients et de leur famille qui rencontrent des difficultés liées à l'hospitalisation. Il coordonne également la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) créée afin de faciliter la (ré)insertion dans le système de soins des personnes en situation de précarité et d'exclusion.

- Le forfait journalier correspond aux contributions hôtelières. Il doit être acquitté pour tous les jours de présence et est révisé chaque année.

Vous devez le régler avant votre départ si votre complémentaire santé n'en prévoit pas le remboursement.

D'autres prestations peuvent vous être facturées en fonction de vos choix (chambre particulière, activité libérale…) et de votre prise en charge (forfait actes lourds…).

- Activité libérale : si vous êtes hospitalisé en secteur privé, vous devrez compléter le formulaire prévu à cet effet et vous aurez à régler les honoraires médicaux correspondants.

VOS DROITS

CONNAÎTRE VOS DROITS

• Votre état de santé

Au cours de votre séjour, les professionnels qui vous prennent en charge vous informeront sur votre état de santé, les investigations, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences et les risques fréquents ou normalement prévisibles. Ces informations vous permettront d'apporter un consentement libre et éclairé aux actes vous concernant.

Vous pouvez également demander à ne pas être informé de votre état de santé.

• La personne de confiance

Nous vous encourageons à désigner une personne de confiance. Cette désignation est faite par écrit, co-signée par la personne désignée. Son rôle est différent de celui de la personne à prévenir que vous désignerez lors de votre admission.

La personne de confiance, librement choisie (parent, proche ou votre médecin traitant) :

• peut vous accompagner pour toutes vos démarches à l'hôpital et assister aux entretiens médicaux

• est consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information et d'exprimer vous-même votre volonté.

Le formulaire de désignation de la personne de confiance est disponible auprès du cadre de santé du service. Cette désignation ne concerne que le séjour en cours, il est révocable à tout moment.

Pour en savoir plus sur vos droits: www.chu-st-etienne.fr ou www.france-assos-sante.org

ATTENTION

La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être la même.

Si c'est le cas, elle est contactée en ce qui concerne l'organisation de votre séjour et sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

- Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Pour que vos directives soient prises en compte, communiquez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées, idéalement votre personne de confiance.

Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris celui de votre personne de confiance.
Pour en savoir plus : www.has-sante.fr

DOCUMENTS D'AIDE À LA RÉDACTION
sont disponibles sur le site du CHU, rubrique
« Patients et Usagers > Vos droits et obligations ». Ils pourront vous guider dans votre réflexion.

- « Dons d'organes, don de vie »

Les dons d'organes, de cellules (sang, moelle osseuse,...) et de tissus permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considérée comme consentante au don. La loi donne le droit à chacun de décider personnellement.

Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur un fichier national, ou selon une procédure qui vous sera indiquée par la Coordination des prélèvements d'organes et de tissus. Ce fichier est interrogé avant tout prélèvement.

Quelle que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE DON D'ORGANES

Coordination
des prélèvements
d'organes et de tissus
du CHU de Saint-Étienne : 04 77 82 82 98

Agence de Biomédecine
www.agence-biomedecine.fr
N°vert 0 800 20 22 24

Registre National des refus
1, avenue du Stade de France
93212 Saint-Denis-La-Plaine Cedex

www.chu-st-etienne.fr

CHARTE DE *la personne* HOSPITALISÉE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Dans certaines conditions, ses ayants droit en ont le même droit.

11 La personne hospitalisée peut exprimer ses 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 avant les tribunaux.

Toutes les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée (personne âgée, handicapée, du 2 mars 2005) sont reproduits ici, le texte complet est à votre disposition auprès du centre de santé et sur le site Internet du CHU : www.chu-st-etienne.fr

www.chu-st-etienne.fr

CHARTE DE LA *laïcité* DANS LES SERVICES PUBLICS

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

Des usagers du service public

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

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

Les usagers des services publics ne peuvent mêler un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auxquel il est soumis et sin son bon fonctionnement. Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

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

Des agents du service public

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience. Le fait pour un agent public de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions constitue un manquement à ses obligations.

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

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

• La demande de dossier médical

L'ensemble de vos soins et examens est consigné dans votre dossier médical. Il sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation. En revanche, la mention des actes transfusionnels pratiqués seront conservées dans le dossier transfusionnel pendant une durée de trente ans.

Lorsque la conservation de vingt années s'achève avant le vingt-huitième anniversaire du patient mineur, la conservation du dossier est maintenue jusqu'à cette date.

Le formulaire de demande est disponible sur notre site internet, dans la rubrique « Patients et Usagers », partie « Droits et Informations » ou auprès du secrétariat de direction de l'Hôpital Nord.

Les textes permettent, pour les informations médicales datant de moins de cinq ans, le communication ou la consultation de votre dossier médical au plus tard dans les huit jours suivant votre demande. En cas d'urgence, n'hésitez pas à l'indiquer clairement dans votre demande de dossier.

Pour les dossiers datant de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie, ce délai est porté à deux mois.

La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez obtenir des copies et/ou l'envoi à votre domicile de tout ou partie de votre dossier, l'établissement vous demandera le remboursement des frais correspondants.
Si vous changez d'établissement de santé, une copie de votre dossier médical peut lui être communiquée, sauf opposition de votre part.

Vous pouvez obtenir communication d'un dossier médical dont les informations ne vous concernent pas directement.

- Si vous êtes titulaire de l'autorité parentale d'un enfant mineur ou tuteur d'un majeur sous tutelle (sauf tutelle de biens), vous pouvez demander communication des informations de santé de votre enfant* ou de la personne majeure que vous protégez.
- Si vous êtes ayant droit d'une personne défunte (c'est-à-dire son successeur légal) et si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant, vous pouvez accéder à des informations médicales le concernant. Pour cela, vous devez motiver votre demande et indiquer si vous la faites : soit pour connaître les causes du décès ; soit pour défendre la mémoire du défunt ; soit pour faire valoir vos droits. Nous ne pourrons alors vous communiquer que les éléments répondant au motif invoqué.
- Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne qui vous a mandaté pour le faire (par procuration écrite).

Dans tous les cas, vous devez justifier de votre qualité et de votre identité.

*Sauf exception prévue par la loi (cf. articles L. 1111-5 et R. 1111-6 du code de la santé publique)

VOUS POUVEZ AVOIR ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL
sur demande écrite adressée à :
CHU de Saint-Étienne
Direction Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patient
Service des Relations avec les Usagers

Le CHU de Saint-Étienne est associé à la création d'un dossier régional de santé informatisé, qui permettra, à terme, le partage des données de santé vous concernant par les professionnels de santé qui vous prennent en charge.
Pour plus d'informations, une plaquette vous sera remise si le service où vous êtes hospitalisé adhère à la démarche.
Vous pouvez également consulter le site : www.sante-ra.fr.

POUR LE RESPECT DE VOS DROITS

• Les Représentants des Usagers

Bénévoles issus du monde associatif et nommés par l'Agence Régionale de Santé, ils ont pour rôle de défendre et de veiller au respect de vos droits, en participant aux différentes instances de l'établissement afin d'améliorer votre prise en charge.

Contact : representantsdesusagers@chuse.fr

• La Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers (CDU) facilite vos démarches, veille au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité de l'accueil ainsi que de la prise en charge des patients.

• Partage d'expérience, plaintes et réclamations

Si vous voulez partager votre experience ou faire part de votre mécontentement concernant votre accueil ou votre prise en charge au CHU de Saint-Étienne, vous pouvez :

- vous adresser au cadre de santé et/ou au médecin de votre service de soin
- vous adresser aux représentants des usagers et/ou aux Maisons des Usagers
- écrire une plainte / réclamation à la Direction Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patient
- demander la saisine d'un médiateur.

Contact :
Direction Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patient,
Service des Relations avec les Usagers - hall CDG niv+1
42055 Saint-Étienne Cedex 2
direction.usagers@chu-st-etienne.fr
04 77 82 95 30

• Les médiations

Chaque plainte et réclamation écrite, adressée à l'établissement, est transmise au Directeur Général. 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 médecin, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.
- du médiateur non médical choisi parmi les personnels de soins compétent pour connaître les plaintes ou réclamtions étrangères à ces questions.

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

• La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Les Commissions de Conciliation et d'Indemnisation peuvent organiser des conciliations destinées à résoudre les conflits entre usagers et professionnels de santé.

Pour plus d'informations, vous pouvez :

- contacter la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux de Rhône-Alpes dont dépend le CHU de Saint-Étienne :
  Immeuble « Le Rhône-Alpes », 235, cours Lafayette
  69451 Lyon Cedex 06 - Tél : 04 72 84 04 50 - Fax : 04 72 84 04 59.
- ou consulter le site internet suivant : www.oniam.fr

- Le médiateur de la république-pôle santé, sécurité des soins

Le pôle Santé, Sécurité des soins a une mission d'information et de médiation auprès du Médiateur de la République. Il est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels de santé.

Il analyse et traite toute demande d'information ou réclamation qui met en cause le non-respect du droit des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins et l'accès aux soins.

MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE
Pôle Santé, Sécurité des Soins
7, rue Saint-Florentin
75008 Paris
Fax : 01 55 35 22 46
N°Azur 0 810 455 455
(Prix appel local)
Du lundi au vendredi
de 9 h 00 à 20 h 00.
www.securitesoins.fr

COMPOSITION DE LA

Commission des usagers

	TITULAIRES	SUPPLÉANTS
REPRÉSENTANTS LÉGAUX DU CHU PRÉSIDENCE	Pierre-Jodi TACHIDJIAN Président Directeur qualité, Gestion des risques et Expérience Patient Représentant le directeur général p.jodi.tachidjian@chu-st-etienne.fr	Louise GAILLARD Attachée d'Administration Hospitalière Responsable relations avec les usagers louise.gaillard@chu-st-etienne.fr
REPRÉSENTANTS DES USAGERS *Bénévoles d'associations*	Jean-Michel BAILLY FNATH, Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés 06 82 44 04 34 Dominique VILLARD IAS, Information et Aide aux Stomisés 06 03 90 60 31 representant.usagers@chu-st-etienne.fr	Paul COURBON Comité Loire de La Ligue contre le cancer 06 20 30 43 14 Fabiola BATHIAS UFC Que Choisir, Union fédérale des consommateurs-Que choisir 06 20 63 40 04 representant.usagers@chu-st-etienne.fr
MÉDIATEURS MÉDICAUX	Dr Guy-François JOBARD Vice-Président Médiateur médecin g.francois.jobard@chu-st-etienne.fr	Dr Isabelle RAVET Médecin médiateur isabelle.ravet@chu-st-etienne.fr
MÉDIATEURS NON MÉDICAUX	Dominique BUILLON Coordinateur de la Maison des Usagers maison.des.usagers@chu-st-etienne.fr	Louise GAILLARD Attachée d'Administration Hospitalière Responsable relations avec les usagers louise.gaillard@chu-st-etienne.fr
REPRÉSENTANT DE LA COMMISSION MÉDICALE DE L'ÉTABLISSEMENT	Pr Élie FAKRA Psychiatre elie.fakra@chu-st-etienne.fr	
REPRÉSENTANTS DU COMITÉ SOCIAL D'ÉTABLISSEMENT	Rosa BOUBOUAR Délégué Syndical Force Ouvrière rosa.bouboua@chu-st-etienne.fr	Cyril VIDAL Délégué Syndical Confédération Générale du travail cyril.vidal@chu-st-etienne.fr
REPRÉSENTANTS DE LA CLIMIT	Edith ETIENNE Infirmier - Consultation de sexologie edith.etienne@chu-st-etienne.fr	
REPRÉSENTANT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	François FARGAS Membre Union française des retraités francois.fargas@gmail.com	

INVITÉE À TITRE PERMANENT *(sans pouvoir participer au vote)*	Dr Laëtitia BRATALOUP-MARTEL Coordinatrice Gestion des risques associés aux soins laetitia.gestion.rq@chu-st-etienne.fr	Philippe CHIRAC Directeur des Soins Coordonnateur Général philippe.chirac@chu-st-etienne.fr Sandrine BURDIERE FF Directrice des soins sandrine.bourdier@chu-st-etienne.fr

Modalités de fonctionnement de la CDU

(Art. R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique) :

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

Le présent décret fait évoluer les missions et la composition de la commission des usagers des établissements de santé. Il modifie d'une part les attributions de la commission des usagers en prévoyant qu'elle soit informée des actions correctives mises en place en cas d'événements indésirables graves, qu'elle puisse les analyser, qu'elle recueille les observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans l'établissement et qu'elle puisse proposer un « projet des usagers ». D'autre part, le décret modifie la composition et le fonctionnement de la commission des usagers en prévoyant que le président soit élu parmi les représentants des usagers, des médiateurs ou le représentant légal de l'établissement.

- «Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.»
- «L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

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

- «Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.»
- « Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. »
- « Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

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

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.»

NOS ENGAGEMENTS

• Démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Le CHU de Saint-Étienne met en œuvre un plan d'actions d'amélioration continue de la qualité et développe l'évaluation des pratiques professionnelles. Les informations sur les résultats de la certification par la Haute Autorité de Santé, des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins (IQSS), lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN) et des enquêtes de satisfaction des patients sont affichées au sein de l'établissement, disponibles sur le site internet du CHU, sur le site Scope-Santé ou accessibles sur demande auprès de la Direction Qualité, Gestion des Risques et Expérience Patient et via le QR code.

Le CHU de Saint-Étienne s'est doté d'un dispositif d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins à travers la mise en place d'une Commission Qualité, Risques, Sécurité (CQRIS). Cette commission pilote l'ensemble des actions dans un but de maîtrise des risques liés à la prise en charge des patients et coordonne les vigilances sanitaires (hémovigilance, identitovigilance, matériovigilance, pharmacovigilance, biovigilance). Ces vigilances permettent de surveiller et d'évaluer les incidents, les effets indésirables et les risques d'incidents ou d'effets indésirables afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Haute Qualité des soins
Établissement certifié avec mention

• Prise en charge de la douleur

« La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter »

La prise en charge de la douleur fait partie des priorités des équipes soignantes du CHU de Saint-Étienne lors des hospitalisations et de tous les soins prodigués aux patients. Cette prise en charge passe par l'évaluation de la douleur, son intensité, ses répercussions et ses différentes composantes (physique, psychologique), l'information donnée au patient sur les mesures dont on dispose pour la soulager ou pour la prévenir, la prescription de traitements médicamenteux et non médicamenteux. La bonne relation et la communication soignant/patient permet de trouver la stratégie la mieux adaptée pour réduire la douleur.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) veille aux bonnes pratiques de cette prise en charge en sensibilisant les soignants à l'évaluation de la douleur chez tous les patients, adultes, enfants, patients âgés, personnes non communicantes, à l'application des stratégies antalgiques adéquates. Il diffuse et réactualise les différents protocoles de traitement de toutes les douleurs, qu'elles soient liées à la maladie, aux soins ou qu'elles soient psychologiques.

Des programmes de formation des personnels à la prise en charge de la douleur (évaluation, écoute, thérapeutiques) sont organisés régulièrement.

LORSQUE LA DOULEUR DEVIENT CHRONIQUE ET/OU REBELLE AUX MÉDICAMENTS HABITUELS

Les services du CHU peuvent faire appel au Centre d'Évaluation et Traitement de la Douleur (CETD) pour bénéficier d'avis spécialisés et du Département Interdisciplinaire de Soins de Support pour le Patient en Oncologie (DISSPO)

• Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

La lutte contre les infections nosocomiales, infections acquises à l'hôpital, est une priorité de notre établissement. L'Unité de Gestion du Risque Infectieux (UGRI), composée de médecins, pharmaciens et infirmiers, met en œuvre la politique définie par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) du CHU. Un représentant des usagers participe à chaque réunion du CLIN.

Les mesures concernent :

- les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins,
- l'information du patient et la formation du personnel,
- la surveillance des infections, de l'environnement hospitalier et l'évaluation des pratiques.

Le CHU de Saint-Étienne surveille régulièrement les infections nosocomiales :

- globalement, par enquête de prévalence (fréquence),
- spécifiquement dans certaines spécialités comme la chirurgie et la réanimation.

Le patient participe également à ces actions de prévention avec la douche préopératoire ou l'hygiène des mains.

Prenez du produit désinfectant | Frottez l'intérieur des mains | Frottez l'extérieur des mains et entre les doigts | Frottez les phalanges et le bout des doigts | Frottez

Frottez vos mains jusqu'à ce qu'elles soient sèches

• Addiction au tabac

Le CHU de Saint-étienne est adhérent au Réseau de prévention des addictions RESPADD.

Une équipe de professionnels est à votre écoute et à votre service.

Pendant votre séjour, une infirmière de l'Unité de liaison en Tabacologie peut venir vous rencontrer :

- pour faire le point, avoir un conseil ou une information
- pour vous proposer une aide pour assurer l'abstinence du tabac durant votre hospitalisation afin d'assurer votre bien-être
- pour vous aider dans votre diminution de consommation ou dans votre sevrage

Un suivi après votre sortie est possible.

L'équipe de liaison en addictologie peut par ailleurs intervenir quelque que soit le type d'addiction concernée : alcool, autre produit, comportement.

Une consultation d'addictologie est également ouverte pour les femmes enceintes, associant une sage-femme et une infirmière d'addictologie.

UNITÉ DE LIAISON EN TABACOLOGIE
Hôpital Nord,
bâtiment D
niveau 0
04 77 82 86 28

• Éducation thérapeutique

Si vous avez une maladie chronique, votre médecin peut vous proposer de participer à un programme d'éducation thérapeutique visant à vous aider à acquérir ou à maintenir les compétences dont vous avez besoin pour gérer au mieux votre vie avec la maladie.

LA LISTE DES PROGRAMMES D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE
en Auvergne – Rhône-Alpes est disponible sur le site : www.ephora.fr

• Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins spécifiques auprès d'un patient atteint d'une maladie grave évolutive, ainsi qu'un soutien auprès des proches. Ils s'inscrivent dans une approche globale et interdisciplinaire dans le souci de privilégier le confort du patient et le respect de sa personne, jusqu'à la fin de sa vie.

Le CHU de Saint-Étienne dispose d'une unité d'hospitalisation de soins palliatifs ainsi que des lits identifiés « soins palliatifs » dans certains services de soins et d'une équipe mobile d'accompagnement en soins palliatifs qui peut intervenir dans tous les services.

• Recherche

Tous les jours, au CHU de Saint-Étienne, différents types de recherche, cliniques ou biomédicales sont effectuées par du personnel soumis au secret médical.

- A partir de votre dossier médical

Du personnel (médecin, infirmier, attaché de recherche clinique, ...) pourra être amené à consulter votre dossier médical et/ou vous sollicitera pour répondre à des questionnaires imprimés ou informatiques. Ces recherches peuvent avoir pour but d'identifier les facteurs de risques ou de mieux connaître l'évolution de votre maladie. Avec les questionnaires, une notice d'information (ou une page spécifique si le questionnaire est informatique) vous sera remise afin de vous expliquer la recherche et vos droits.

Si vous ne souhaitez pas que des informations de votre dossier médical soient utilisées à des fins de recherche, merci d'en informer le cadre du service qui le transmettra au Délégué à la Protection des Données.

- A partir de prélèvements biologiques

Dans le cadre d'une consultation/hospitalisation ou de votre participation à un essai clinique, du sang, des urines ou des parties (résidus), par exemple d'un kyste/tumeur, vous ont été prélevés afin de réaliser différentes analyses. Ces prélèvements/résidus ne sont pas utilisés en intégralité pour les analyses nécessaires à vos soins et sont conservés dans une collection biologique. Ils peuvent servir à nouveau pour des recherches ayant, par exemple, pour but d'améliorer la prise en charge de votre maladie, de tester de nouveaux traitements ...

- En participant à des essais cliniques

Lors de votre séjour, d'un rendez-vous médical ou d'un examen, l'équipe médicale pourra vous proposer de participer à l'évaluation de nouveaux médicaments, dispositifs médicaux (exemple : prothèses, ...), techniques diagnostiques/chirurgicales ou encore de collaborer à des recherches visant à mieux comprendre le fonctionnement de certains organes. Ces recherches peuvent impliquer la prise de nouveaux traitements, des examens supplémentaires par rapport à la pratique habituelle.

Dans ce cas, votre médecin vous expliquera le but et le déroulement de la recherche. Une notice d'information vous sera remise. Elle détaille les consultations/examens supplémentaires, traitements à prendre liés à l'étude. Rien ne sera fait sans votre accord écrit.

- En étant volontaire sain

Il vous est également possible de vous porter volontaire pour participer à des études cliniques en tant que « volontaire sain », c'est-à-dire que vous ne souffrez pas de la maladie sur laquelle se fait la recherche.

Une étude clinique chez un volontaire sain permet d'évaluer l'efficacité et la tolérance d'un test diagnostique, d'un traitement ou d'un vaccin - sans pathologie qui puisse interférer avec les résultats de l'étude -. Contribuant ainsi au développement des stratégies curatives et préventives de demain.

La proposition de participation peut se faire lors d'un rendez-vous médical, mais également par le biais d'affiches, dans les journaux ou via les réseaux sociaux.

Il est également possible de se porter volontaire de façon indépendante en prenant contact avec les structures dédiées à la recherche clinique tel que le Centre d'Investigation Clinique (CIC 1408 - INSERM) du CHU de Saint-Etienne.

Dans ce cas, un médecin investigateur de l'étude vous recevra pour vous expliquer l'objectif de l'étude, son déroulement et les procédures de l'étude ; il vérifiera ensuite que vous remplissez tous les critères d'éligibilité. Rien ne sera fait sans votre consentement écrit.

Vos droits

Quel que soit le type de recherche réalisée, les informations vous concernant (âge, sexe, antécédents médicaux, résultats d'examens, … hormis vos nom et prénom) seront compilées avec celles d'autres patients et enregistrées dans un fichier sécurisé. L'ensemble de ces informations seront analysées à l'aide de logiciels statistiques afin de pouvoir répondre aux objectifs scientifiques de ces recherches, dans une finalité d'intérêt public. Dans ce but, les données médicales vous concernant seront transmises au responsable de la recherche, aux personnes agissant pour son compte voire aux autorités de santé françaises. Elles ne seront pas transmises en dehors de l'Union européenne.

Conformément au Règlement Européen n°2016/679, vous pouvez :

- demander à avoir accès, à rectifier, à effacer, à limiter l'utilisation des données vous concernant
- vous opposer au recueil et à la transmission de vos données
- procéder à une réclamation auprès de la Commission National de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

Vos données seront conservées jusqu'à la fin de la recherche. Elles seront ensuite archivées durant au moins 15 ans, conformément à la législation.

DANS LE CADRE D'UN PROJET RECHERCHE, VOUS POUVEZ VOUS OPPOSER À L'ENREGISTREMENT ET À L'ANALYSE DE VOS DONNÉES.

Contact
Délégué à la protection des données
CHU de Saint-Étienne
Saint-Étienne Cedex 2
rgpd-dpd@chu-st-etienne.fr

INFOS
Des informations concernant ces études sont disponibles sur le site https://portail-rgpd.ghtloire.fr

• Confidentialité

L'ensemble des informations de votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité, confié à l'équipe de soin chargée de votre prise en charge. Ces informations sont conservées de façon sécurisée pour toute la durée de vie de votre dossier médical et conformément au code de la santé publique. Les professionnels de santé sont également susceptibles d'utiliser la messagerie sécurisée de santé (outil national MSSanté) et des outils de télémédecine. Seules les personnes pour lesquelles vous aurez donné votre autorisation aux équipes médicales et soignantes, pourront recevoir des informations vous concernant. Le CHU de Saint-Étienne dispose de traitements automatisés, sécurisés pour lesquels nous nous assurons de respecter la réglementation en vigueur (RGPD). Ces traitements servent à assurer la gestion de votre dossier patient et à garantir une meilleure prise en charge. Ces données sont protégées par le secret médical et régies par une charte du bon usage des ressources informatiques. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement pour traitement statistique ainsi qu'aux organismes nationaux intervenant dans les processus définis par le code de la santé publique.

Pour toute demande d'informations complémentaires ou pour exercer vos droits informatiques et libertés vous pouvez vous adresser à notre délégué à la protection des données par écrit :

Délégués à la protection des données

CHU de Saint-Étienne - 42055 Saint-Étienne Cedex 2

rgpd-dpd@chu-st-etienne.fr.

ou en vous connectant à l'adresse suivante :

http://portail-rgpd.ghtloire.fr/demande-de-droit-rgpd

REPÈRES SUR...

LE CHU DE SAINT- ÉTIENNE

Situé au cœur de la région Auvergne-Rhône-Alpes, le CHU de Saint-Étienne est l'un des plus grands établissements de santé de la région. Il offre de nombreuses spécialités et dispose de centres de référence dans plusieurs d'entre elles. La personnalisation de vos soins et de votre prise en charge est au cœur de nos préoccupations et s'inscrit dans les activités de soins, de recherche et d'enseignement qui sont les missions confiées à notre établissement hospitalo-universitaire. En tant que patient, vous bénéficiez de l'excellence de nos 76 services de soin, de notre plateau technique de pointe et de nos équipes de recherche. Vous êtes également au centre de l'attention de nos professionnels, qui ont à cœur de vous prendre en charge dans le cadre d'une relation humaine, fondée sur l'écoute et l'adaptation à vos besoins.

Pour en savoir plus sur toute l'offre du CHU, consultez notre site internet. www.chu-st-etienne.fr

LE CHU C'EST :

- **4** sites
- **11** pôles hospitalo-universitaires
- près de **1900** lits et places
- plus de **8300** professionnels au service de votre santé
- près de **107 000** passages aux urgences
- plus de **3000** naissances
- plus de **517 000** consultations
- près de **20 000** interventions chirurgicales

• Le fonds d'action CHU Loire

Le Fonds d'action CHU Loire a pour vocation de collecter des dons au bénéfice :

- de programmes de recherche innovants
- d'investissements en équipements de pointe
- d'une prise en charge des patients de qualité

Il vous propose de participer à la réalisation de différents projets représentant un réel potentiel en termes d'innovation et d'excellence des soins.

Les avantages fiscaux du don

- Pour les particuliers :

Si vous payez l'impôt sur le revenu, 66% de votre don est éligible à la réduction de l'impôt sur le revenu imposable.

Exemple : un don de 100 € vous revient à 34 € après réduction d'impôt.

- Pour les entreprises

Toute contribution au titre du mécénat est éligible à la réduction de l'impôt sur les sociétés à hauteur de 60%.

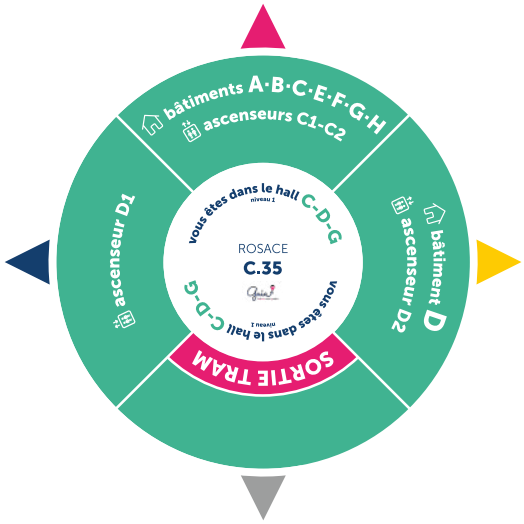
Exemple : un don de 50 000 € vous revient à 20 000 € après réduction d'impôt.

Contact
04 77 82 25 61
mecenatCHULoire@chuse.fr
Fonds d'Action CHU Loire
Centre Hôspitalier Universitaire de Saint-Étienne
42055 Saint-Étienne Cedex 2

http://fondsdactionchuloire.chu-st-etienne.fr/

Retrouvez les plans détaillés sur :
www.chu-st-etienne.fr

Hôpital Nord...
Un rendez-vous ?
Une consultation ?
Une visite ?
Laissez-nous vous guider !



Pour vous repérer à l'Hôpital Nord,
pensez à regarder vos pieds !

- Des rosaces signalétiques au sol vous indiquent les différents bâtiments, ascenseurs et sorties du site aux niveaux -1, 0 et 1. Dans les étages, la signalétique murale prend le relais.
- Vous trouverez sur le site internet du CHU, dans la présentation des services, des fiches trajets « venir en voiture », « venir en tramway » (lecture sur PC ou Smartphone).

Si vous souhaitez joindre un service de soin,

quel que soit le site (Hôpital Nord, Hôpital Bellevue, Hôpital la Charité),

composez le : 04 77 82 80 00

En cas d'urgence,
composez le 15 (SAMU)

LE CHU DE SAINT- ÉTIENNE, ÉTABLISSEMENT SUPPORT DU GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE LOIRE

Depuis la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016, tous les hôpitaux publics doivent faire partie d'un Groupement Hospitalier de Territoire.

Le CHU de Saint-Étienne, comme les établissements publics de santé présents sur la carte ci-dessous, fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire Loire qui rassemble des hôpitaux de la Loire, du Nord de l'Ardèche et de l'Ouest du Rhône.

L'objectif de ces groupements est de renforcer les coopérations entre établissements publics de santé par la mise en œuvre d'une stratégie de groupe public. Celle-ci vise à proposer aux usagers une offre de soins complète et graduée sur le territoire du GHT, organisée autour de parcours de soins clairement identifiés.

Non doté de la personnalité juridique, chaque GHT repose sur un établissement dit support, assurant pour le compte des établissements membres certaines fonctions mutualisées (système d'information, achats, formation continue, information médicale…).

Pour le GHT Loire, l'établissement support est le CHU de Saint-Étienne. Le GHT n'est pas employeur et chaque établissement membre conserve son autonomie de fonctionnement.

LE GHT
c'est une offre de soins complète et accessible à tous, avec des parcours de soins coordonnés entre les hôpitaux du territoire.

Pour en savoir plus,
n'hésitez pas à vous rendre sur le site internet www.ghtloire.fr

Bassin de proximité de Saint-Étienne

1. CHU de Saint-Étienne
2. CH Forez
3. Hôpital du Gier
4. Hôpital le Corbusier Firminy
5. CH Georges Claudinon
6. CH Saint-Bonnet-le-Château
7. CH Boën-sur-Lignon
8. CH des Monts du Lyonnais
9. CH Maurice André

Bassin de proximité de Roanne

10. CH de Roanne
11. CH Charlieu
12. CH Saint-Just-la-Pendue

Bassin de proximité d'Annonay

13. CH Ardèche Nord
14. CH Serrières
15. CH Saint-Félicien

www.chu-st-etienne.fr