



# LIVRET D'ACCUEIL

**Centre hospitalier universitaire d'Orléans**

14 avenue de l'Hôpital - CS 86709 -  
45067 ORLÉANS Cedex 2

☎ 02 38 51 44 44 📌 CHR Orléans

📺 CHR Orléans 🌐 [www.chu-orleans.fr](http://www.chu-orleans.fr)



↳ Une nouvelle dimension





Une nouvelle dimension

# Bienvenue

Dans le respect des valeurs du service public : égalité d'accès, neutralité, laïcité, les professionnels du Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans sont engagés au quotidien 24h/24 et 365 jours par an pour que vous puissiez bénéficier de soins d'excellence au plus près de votre lieu de vie.

Le Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans dans ses dimensions de Soin, d'Enseignement et de Recherche voit ses compétences et ses innovations rayonner à l'échelle régionale, nationale et internationale.

Avec l'ensemble des établissements de santé et les médecins de ville de notre territoire, notre ambition est de vous garantir un parcours de soins complet, fluide et sécurisé à tous les âges de votre vie.

La communauté hospitalière du CHU d'Orléans et les 500 métiers qui la composent sont à mes côtés pour vous souhaiter la bienvenue dans notre établissement.

Nous nous tenons à votre écoute.



**Olivier Boyer**  
Directeur général du Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans

**Urgences SAMU : 15**  
**Centre anti-poison**  
02.41.48.21.21  
**SOS mains**  
0.820.000.660  
**Urgences dentaires :**  
02.38.81.01.09  
**Dispensaire vaccinations**  
02.38.51.42.29  
**Pour contacter un patient directement composez le :**  
02.38.51.42.40

## Venir au CHU d'Orléans



**En bus :**  
ligne 1 – arrêt Hôpital Accueil



**En tramway :**  
ligne A – arrêt Hôpital Accueil



**En voiture :**  
Parking gratuit de 600 places réservé aux usagers et accessible par l'avenue de l'Hôpital



**covoit'santé**  
[www.covoitsante.fr](http://www.covoitsante.fr)

**Covoit' Santé :**  
service de covoiturage



**En taxi :** zone réservée devant l'hôpital. Pour les personnes à mobilité réduite, il existe des possibilités de transport par le réseau Tao. Renseignements au : 02 38 71 98 85 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30. Prévoir le rendez-vous au moins 48h à l'avance.



## Sommaire

### p.4 BIENVENUE AU CHU D'ORLÉANS

- 4 Présentation générale :  
le CHU sur son territoire
- 6 Présentation de l'établissement
- 8 Une offre de soins  
de proximité et de recours
- 13 La qualité et la sécurité des soins
- 14 L'Enseignement,  
la Recherche et l'Innovation

### p.25 ACCOMPAGNER VOTRE HOSPITALISATION

- 26 Les professionnels du CHU d'Orléans
- 28 La lutte contre la douleur
- 29 Vos droits
- 35 Vos responsabilités
- 38 Vos relations avec le CHU d'Orléans
- 40 Les associations présentes au CHU d'Orléans
- 42 Votre sortie

### p.16 PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

- 17 Les formalités d'admission :  
1<sup>re</sup> étape de vos soins
- 21 Le coût des soins hospitaliers
- 22 Les services disponibles
- 24 La Maison d'Accueil Hospitalière

### p.43 VOS DROITS EN TANT QU'USAGER DU SYSTÈME DE SANTÉ

- 43 Charte de la personne hospitalisée
- 44 Charte de l'enfant hospitalisé
- 45 Charte de la personne âgée
- 46 Charte Romain Jacob
- 47 Annexes : formulaire de désignation de la  
personne de confiance, directives anticipées  
et le questionnaire de satisfaction.

#### Au cours de votre lecture, vous trouverez



Informations accessibles  
en flashant les codes ou  
sur le site internet de la  
Direction des Usagers.



Informations  
pratiques



Documents à retrouver  
en annexe.

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas bien le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en à un professionnel.

If you do not speak or do not understand French fluently, you can be put in touch with an interpreter. A professional can assist you.

Si usted no habla o no entiende perfectamente el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalos al personal.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Parla con un professionista.

إذا كنت لا تتحدث الفرنسية أو لا تفهم الفرنسية جيدًا. لديك إمكانية الاتصال بمترجم. تحدث إلى أحد المختصين.

Se você não falar ou não entender bem francês, você tem a possibilidade de entrar em contato com um intérprete. Fale com um profissional.

# Présentation générale

Le Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans, CHU d'Orléans, est un établissement hospitalier public de santé. D'envergure régionale, le CHU est l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret. Il est implanté sur les sites de La Source, Porte Madeleine et sur le site Jeanne d'Arc à Gien (ancienne

clinique Jeanne d'Arc). Les Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) le Bois Fleuri à Saran, Pierre Pagot à Saint-Marceau et les Ecureuils à Saint-Jean-de-Braye lui sont rattachés. Il assure la direction des Centres Hospitaliers de Pithiviers et de Neuville-aux-Bois.

## Un hôpital régional engagé sur son territoire



## Le CHU dans l'Histoire



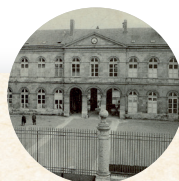
**IX<sup>e</sup> s.**

Construction de l'Hôtel-Dieu au pied de la cathédrale Sainte-Croix. Il sera démoli au milieu du XIX<sup>e</sup>



**1675**

Construction d'un Hôpital Général rue Porte Madeleine



**Milieu XIX<sup>e</sup> s.**

L'Hôtel-Dieu et l'Hôpital Général deviennent les Hospices Civils d'Orléans



**1945**

Les Hospices deviennent le Centre Hospitalier Régional d'Orléans



# L'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT Loiret)

La Loi de modernisation du système de santé de janvier 2016 a créé les groupements hospitaliers de territoire pour garantir l'égal accès à des soins sécurisés et de qualité sur le territoire national.

En pratique, cette volonté politique se traduit par des projets médico-soignants qui organisent des parcours de soins gradués

entre les établissements d'un même territoire.

Le GHT Loiret a favorisé la mutualisation des fonctions supports entre les établissements de santé du département, telles que la Biologie, l'Imagerie, la Pharmacie, les Achats et le développement de prises en charge innovantes comme la télémédecine.



**Plus d'informations  
sur [ght-loiret.fr](http://ght-loiret.fr)**

## Nos ambitions

- 1** Viser l'excellence pour conforter la dimension de recours du CHU d'Orléans
- 2** Adapter les parcours de soins à l'évolution des besoins de santé et aux usagers les plus fragiles
- 3** Entretenir une dynamique constante d'innovation au service de l'attractivité
- 4** Collaborer étroitement avec la ville et optimiser les parcours de soins sur le territoire du Loiret



**début 70's**

Construction de l'Hôpital de La Source



**2016**

Ouverture du Nouvel Hôpital d'Orléans qui regroupe les 2 sites hospitaliers sur un site unique à Orléans-La Source



**01/12/19**

Reprise des activités médico-chirurgicales de la clinique Jeanne d'Arc de Gien



**22/02/22**

Décision du premier ministre Jean Castex de transformer le CHR Orléans en Centre Hospitalier Universitaire

# Présentation de l'établissement

## Une organisation par pôles d'activités cliniques, médico-techniques et administratifs

Le Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans (CHU) est un établissement public de santé avec des activités de court et moyen séjour. L'établissement est organisé en 10 pôles qui

regroupent des activités de soins, de prévention et de recherche. Cela permet un ajustement permanent des ressources aux besoins des patients.

## Pilotage et Gouvernance

### Directeur général :

Olivier BOYER

### Président du conseil de surveillance :

Serge GROUARD,  
Maire d'Orléans Métropole

### Commission Médicale d'Etablissement :

#### Présidente :

Docteur Marie-Françoise  
BARRAULT-ANSTETT

#### Vice Présidente :

Docteur Claire CECCALDI

### Équipe de Direction, chefs de pôle d'activité médicale, les instances :



Accédez à la composition complète de l'équipe de direction, du directory et des instances de l'établissement en flashant les codes ci-dessus

## Composition



### 2 établissements de santé :

- CHU d'Orléans site de la Source : 1 752 lits et places
- CHU d'Orléans site Jeanne d'Arc de Gien : 393 lits et places



### 1 Maternité de recours de niveau 3

garantissant un haut niveau de sécurité  
5 000 naissances en moyenne par an



**1 Dispensaire** dédié à la vaccination  
en centre-ville sur le site de Porte Madeleine



**1 Centre d'Enseignement** de Soins d'Urgence (CESU) et **1 Centre de Simulation** (CeSimO) dédiés à la formation continue des professionnels soignants du GHT Loiret



### 1 Institut de Formation des

professionnels paramédicaux (IFPM)  
En tant que terrain de stage pour les internes et les soignants en formation, le CHU est engagé au quotidien dans la formation des médecins et des soignants de demain



### Ressources humaines

**5 000 agents**, dont **700 médecins**,  
**40 services**, répartis en  
**10 pôles cliniques** et médico-techniques.

Le CHU d'Orléans est doté d'une architecture moderne et fonctionnelle. Ses chambres presque exclusivement individuelles sont 100 % accessibles aux personnes en situation de handicap.



# La Culture alliée des soins



Lieu de soins, lieu de vie et d'émotions, le CHU d'Orléans donne toute sa place à l'art au chevet des patients et dans ses murs au travers d'expositions et manifestations régulières en partenariat avec les institutions culturelles d'Orléans Métropole. Dans le cadre de la politique « la culture alliée des soins » et du programme Culture Santé soutenu par la DRAC et l'ARS, des musiciens et des comédiens interviennent régulièrement dans les services de neurologie, d'oncologie et de pédiatrie.

## Les liens ville-hôpital

Pour faciliter la continuité des soins, le CHU d'Orléans s'engage pour la remise et l'envoi systématiques de la lettre de liaison au patient le jour de sa sortie ainsi qu'à son médecin traitant.

Par ailleurs, la communauté médicale du CHU d'Orléans organise depuis 2019 les Journées Médicales Orléanaises (JMO). Ces journées sont des temps de formation et d'échanges entre les praticiens hospitaliers et les médecins de ville qui permettent d'harmoniser les pratiques et de fluidifier les parcours de prise en soins des patients.



Flashez le code pour  
retrouver des informations  
sur le fonds Synchronie



Depuis 2021, le CHU d'Orléans dispose d'un fonds de dotation qui mobilise des mécènes du territoire régional souhaitant contribuer à des projets au service des patients et des hospitaliers.



## Une offre de soins de proximité et de recours

### Le Pôle Femme et Enfant ●

#### Pour la prise en soin de la Femme

- Anesthésie gynéco-obstétrique
- Centre d'interruption volontaire de grossesse (IVG)
- Chirurgie gynécologique et oncologique
- Diagnostic anténatal
- Gynécologie-obstétrique : urgences, maternité, gynécologie.
- Médecine et biologie de la reproduction – AMP/FIV

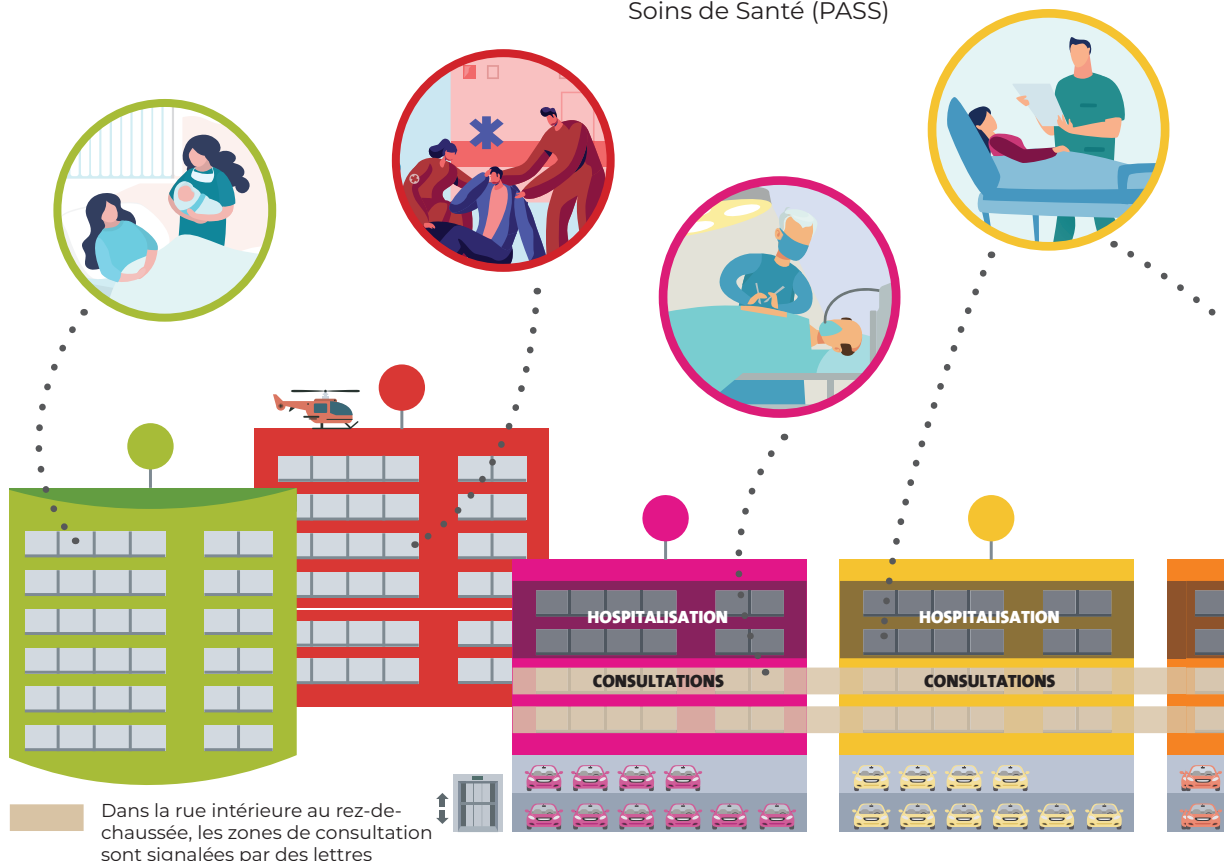
#### Pour la prise en soin de l'Enfant

- Anesthésie pédiatrique
- Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)
- Chirurgie pédiatrique
- Médecine et réanimation néonatales
- Unité d'accueil des jeunes victimes

- Unité médico-judiciaire pour les mineurs
- Chirurgie ambulatoire pédiatrique
- Imagerie pédiatrique et obstétricale
- Pédiatrie générale
- Lactarium, biberonnerie
- Urgences médicales et chirurgicales pédiatriques
- Centre de Référence des Troubles du Langage et des Apprentissages DYS 45

### Le Pôle des métiers de l'Urgence ●

- Urgences adultes
- Réanimation médicale
- Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU) et Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)
- Psychiatrie de Liaison
- Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU 45)
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)



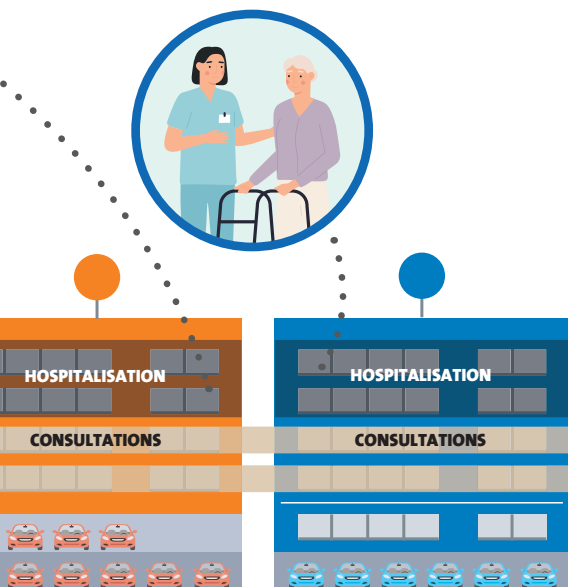


## Les Pôles de Chirurgie et Anesthésie - Réanimation adultes ●

- Anesthésie
- Centre de Chirurgie Anesthésie Ambulatoire (CCAA)
- Réanimation chirurgicale
- Unité d'accès intra-vasculaires
- Chirurgie digestive et endocrinienne
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Urologie et andrologie
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie maxillo-faciale, stomatologie, chirurgie plastique reconstructrice et esthétique
- Neurochirurgie
- Ophtalmologie
- ORL Chirurgie de la face et du cou, audiologie infantile
- Unité Péri-Opératoire gériatrique

## Le Pôle de Médecine Interventionnelle ●

- Addictologie
- Cardiologie
- Hépatogastro-entérologie et oncologie digestive
- Hématologie clinique et thérapie cellulaire
- Médecine du sport



- Onco-radiothérapie
- Pneumologie et oncologie thoracique - Centres de Lutte Anti-Tuberculeuse (CLAT)
- Rééducation fonctionnelle et Exploration fonctionnelle respiratoire
- Sommeil et Allergologie
- Hôpital de jour Point jaune
- Oncologie médicale
- Centre de Coordination en Cancérologie (3C)
- Oncogénétique

## Le pôle des Médecines à fortes consultations ●

- Court séjour gériatrique (MAG et UPUG)
- Dermatologie et urgences dermatologiques
- Unité Transversale d'Éducation Thérapeutique du Patient (UTEP)
- Endocrinologie – Diabétologie – Nutrition
- Densitométrie et IPROS
- Maladies infectieuses et tropicales
- Médecine interne
- Neurologie
- Rhumatologie – Unité rachis
- Hôpital de jour
- Centre d'Évaluation Gériatrique Orléanaise (CEGO)
- Centre de vaccination
- Centre Spécialisé Obésité (CSO)
- Centres Gratuits d'information, de Dépistage et de Diagnostic (CEGIDD 45)
- Néphrologie-hémodialyse
- Centre d'activités douleur-soins palliatifs (CADSP)
- Rééducation fonctionnelle
- Unité Neuro-Vasculaire (UNV)

## Les services du POINT BLEU ●

- SSR Gériatrique
- Handiconsult
- l'Unité Violences Faites aux Femmes (UVFF)



Les modalités de prise de rendez-vous sont expliquées en page 17



## Le site Jeanne d'Arc de Gien

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2019, les autorisations des soins de l'ancienne « Clinique Jeanne d'Arc » (groupe privé) ont été transférées au Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans.

Les activités de soins proposées sur le site Jeanne d'Arc demeurent inchangées, et sont renforcées par l'intervention de praticiens du CHU d'Orléans.

Doté d'un bloc opératoire de 8 salles, le site Jeanne d'Arc fonctionne également en interconnexion avec le Centre Hospitalier de Gien et propose ainsi la mise à disposition de moyens (personnel, salle et matériel de bloc) pour la réalisation d'activités de gynécologie et obstétrique du Centre Hospitalier Pierre Dézarnaulds.

Les services de Pharmacie, Stérilisation et Restauration sont mutualisés entre les deux établissements.

## Les services de soins du site Jeanne d'Arc

### Chimiothérapie en Hospitalisation de jour

Au rez-de-chaussée  
de l'établissement

Le service vous accueille les lundis,  
mardis et jeudis, de 8h30 à 16h30.

### Chirurgie Ambulatoire, au 1<sup>er</sup> étage

Le service vous accueille du lundi  
au vendredi de 7h30 à 19h30.

- Endoscopie digestive et bronchique
- Ophtalmologie
- Orthopédie
- Chirurgie digestive,  
endocrinienne et générale
- Urologie
- Chirurgie dentaire

### Chirurgie en hospitalisation complète, au 2<sup>e</sup> étage

- Hépto-gastro entérologie
- Orthopédie
- Chirurgie digestive,  
endocrinienne et générale



## Contact

2, avenue Jean Villejean - 45500 GIEN

### Nos de téléphone :

**Chimiothérapie :** 02.38.37.64.45

**Chirurgie ambulatoire :**

02.38.37.64.41 / 02.38.37.58.81

**Hospitalisation - Secteur**

**Orthopédie** 02.38.37.64.89

**Hospitalisation - Secteur Digestif/**

**Endocrino :** 02.38.37.64.88

**Hospitalisation - Secteur**

**Gastro-entérologie :** 02.38.37.67.22)



# Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

## Le Bois fleuri

Située à 5 km au nord d'Orléans à Saran, la résidence comprend 364 lits :

- 160 de soins de longue durée (USLD)
- 204 d'EHPAD, dont 4 d'hébergement temporaire.

● 1160, rue Passe Debout  
45770 Saran



## Pierre Pagot

Au cœur du centre-ville d'Orléans, quartier Saint-Marceau au sud de la Loire, la résidence Pierre Pagot compte 85 lits dédiés aux personnes âgées dépendantes (EHPAD).

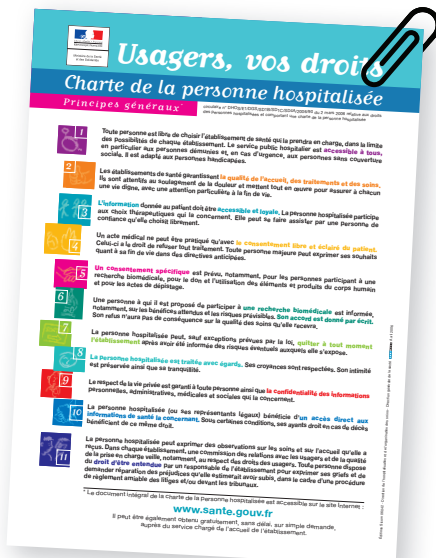
● 21, rue Georges Pompidou –  
45100 Orléans



## Les Écureuils

Construite à 7 km à l'est d'Orléans à Saint-Jean-de-Braye, la résidence Les Écureuils dispose de 77 lits destinés à recevoir des personnes âgées dépendantes (EHPAD).

● 20, rue de la Corne de Cerf – 45800 Saint-Jean-de-Braye



## À noter

Chacun de ces établissements dispose d'un livret d'accueil spécifique. Il est remis aux résidents, et peut vous être fourni sur demande. Pour l'admission, rendez-vous sur Via Trajectoire (<https://trajectoire.sante-ra.fr>).





## Au service des plus fragiles

### Le Service Social des Usagers

#### Point orange

Ce service est à votre disposition pour accompagner vos démarches sociales durant votre parcours de soins. Il est joignable au 02.38.51.44.06.

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

#### Point vert 1<sup>er</sup> étage

Porte madeleine :

mardi - vendredi 9h-17h

La source : jeudi 9h-17h

Le dispositif de PASS vise à faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité socio-économique. Les consultations sont assurées par un médecin et une assistante sociale gratuitement.

Renseignements par téléphone au 02.38.61.31.03.

### L'accompagnement des majeurs protégés

Le représentant légal d'un majeur a un rôle prépondérant durant la prise en charge du patient majeur protégé. Nos équipes vous remercient de bien vouloir indiquer si vous bénéficiez d'une mesure de protection juridique et de leur communiquer le jugement en vigueur. En tenant compte de l'avis exprimé par la personne protégée, le représentant sera associé aux soins (information et consentement).

Le service des majeurs protégés des EHPAD du CHU d'Orléans se situe au sein de la résidence Le Bois Fleuri à Saran (cf. p. 6).



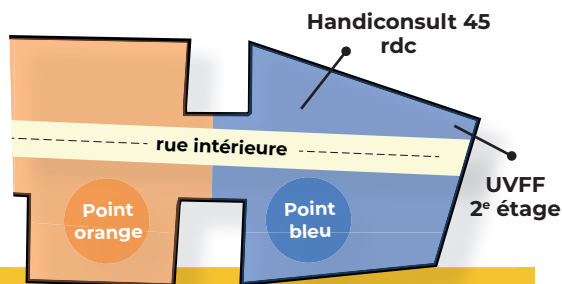
Accédez aux plaquettes détaillées de ces services en page 25

### Le Dispensaire

Le Dispensaire est le site principal du centre de vaccination du Loiret. Il s'organise autour de 3 antennes situées au sein du CH de Pithiviers, du CH de Gien et de l'association espace à Montargis.

### Les services d'accueil des patients victimes de violences

- Unité d'Accueil Pédiatrique Enfance en Danger (UAPED) : prend en charge de façon pluridisciplinaire (pédiatre, infirmière, psychologue, assistante sociale) les enfants et adolescents victimes de maltraitance.
- Unité médico-judiciaire (UMJ) Adultes : réalise les actes médico-légaux à la demande de la Justice pour les victimes d'agression, d'accident du travail ou de la circulation.
- Le Centre d'Accueil des femmes Victimes d'Agressions Sexuelles, reçoit les femmes pour une prise en charge médicale 24 h/24 par le biais des urgences gynécologiques.
- L'Unité des Violences Faites aux Femmes (UVFF) accompagne les patientes victimes de violences physiques, psychologiques et sexuelles.



## Handiconsult 45

### RDC lettre Z

Handiconsult45 est un accueil spécifique du CHU ouvert à toute personne (enfant et adulte) vivant avec un handicap (en établissement, à domicile). La première mission de ce service est de fluidifier et faciliter l'accès aux soins du CHU d'Orléans. Il peut être sollicité du lundi

au vendredi, de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30, sur rendez-vous préalable, afin d'organiser les consultations ou hospitalisations. Contact 02 38 74 45 67, handiconsult45@chr-orleans.fr ou via monchuorleans.fr



## La qualité et la sécurité des soins, notre exigence au quotidien

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est une préoccupation quotidienne fondamentale pour notre établissement.

Le CHU d'Orléans fait l'objet d'évaluations régulières, notamment d'une procédure d'évaluation externe et indépendante par la Haute Autorité de Santé (HAS). Afin de maîtriser les risques inhérents aux soins, les professionnels réalisent régulièrement des évaluations de leurs pratiques professionnelles.

Un dispositif de gestion des risques associés aux soins permet le signalement des événements indésirables par l'ensemble des professionnels et leur analyse dans le cadre de comités de retour d'expérience (CREX) déployés dans l'ensemble des pôles de l'établissement.

En tant qu'usager de l'établissement, votre participation peut être sollicitée pour des évaluations telles que la méthode du « patient traceur ». Dans ce cas, une information et votre accord préalables sont obligatoires pour réaliser votre entretien.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**Les résultats de la certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS), et les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) de l'établissement sont accessibles en flashant les codes ci-contre :**



has-sante.fr



Certification de niveau

**B**

délivrée par  
la Haute Autorité  
de Santé.

Satisfaction  
des usagers

**B**

en chirurgie  
ambulatoire  
**(80,03/100)**

Satisfaction  
des usagers

**C**

en médecine,  
chirurgie et  
obstétrique  
**(71,08/100)**



Établissement **certifié** par la  
**Haute Autorité en Santé (HAS)**



Établissement de référence en **cancérologie**



Centre de coordination en **cancérologie**



**Bâtiment certifié Haute Qualité  
Environnementale (HQE)**



Établissement signataire de la **Charte Romain  
Jacob** visant à faciliter l'accès aux **soins des  
personnes en situation de handicap**



**Des professionnels engagés dans un programme  
volontaire d'accréditation de leurs pratiques**

- l'équipe soignante du service d'hépatogastro-entérologie accréditée
- 15 médecins et chirurgiens accrédités



**2 services certifiés ISO 9001 par l'AFNOR :**

- le service de Stérilisation
- le Lactarium Biberonnerie

Les **laboratoires** du **Pôle des Biopathologies** sont accrédités par le **COFRAC** pour la **norme ISO 15189**. Les services sous l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN) sont la médecine nucléaire, l'imagerie, la radiothérapie et la curiethérapie.

## Le Centre Hospitalier Universitaire d'Orléans, un lieu d'Enseignement

### La Formation initiale

Le CHU d'Orléans est pleinement engagé dans la formation des médecins et des soignants de demain. Avec les universités d'Orléans et de Tours, il assure la formation théorique et pratique des étudiants du département de formation médicale. Il constitue également un terrain de stage pour les étudiants des filières paramédicales de l'IFPM d'Orléans.

L'Institut de Formations Paramédicales d'Orléans est rattaché au CHU d'Orléans et assure la formation des futurs aide-soignants, ambulanciers, assistants de régulation médicale, auxiliaires de puériculture, infirmiers, infirmiers de bloc opératoire, psychomotriciens, puériculteurs, kinésithérapeutes.

La mise en place progressive d'une faculté de médecine à Orléans depuis la rentrée 2022 a pour ambition de former 200 médecins de plus par an pour la région Centre-Val de Loire et de remédier ainsi à la désertification médicale sur notre territoire.

### Les sites de l'institut de formations paramédicales (IFPM) du CHU d'Orléans

#### IFPM Nord

89 rue du Faubourg Saint-Jean  
45000 ORLÉANS

#### IFPM Sud

Avenue Diderot  
45100 ORLÉANS-LA SOURCE

#### Antenne de Briare

5 boulevard Loreau  
45250 BRIARE

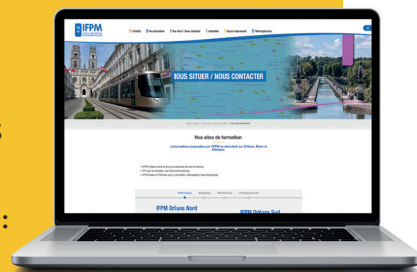
#### IFP

Bâtiment Michel ROYER  
Rue de Chartres  
45100 ORLÉANS-LA SOURCE

#### Antenne de Pithiviers

10 boulevard  
Beauvallet  
45300 PITHIVIERS

Plus de renseignements :  
<https://www.ifpm-orleans.fr/>



### La Formation Continue

Le CHU d'Orléans met en œuvre une politique de formation continue et d'évolution de carrière par des concours internes au bénéfice de ses professionnels. Cette politique favorise et stimule le maintien et le développement des compétences des équipes professionnelles de l'établissement.

Accédez au site internet du CESU en flashant le code ci contre



**Le Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU 45) et le Centre de Simulation d'Orléans (CeSimO) sont dédiés à la formation continue des professionnels soignants du territoire. Ils permettent l'apprentissage des soins complexes et contribuent à la sécurisation des soins.**





## Un lieu de Recherche et d'Innovation

Les équipes médico-soignantes du CHU d'Orléans portent de nombreux projets ambitieux en matière de recherche clinique et d'innovation médicale et technologique. L'hôpital publie régulièrement au niveau international dans des revues indexées (*Lancet*, *Nature*, *Science*, *New England Journal of Medicine*, etc.) De nombreuses collaborations sont actives tant avec l'université d'Orléans et le CHU de Tours qu'avec l'INSERM, le CNRS, l'INRA, les universités de Paris Saclay, Paris Sorbonne et l'Institut Pasteur de Paris.

Le partenariat entre la médecine nucléaire et la multinationale General Electric Healthcare a désigné, en mars 2021, l'établissement comme site pilote mondial du système StarGuide. Cette innovation permet un diagnostic par imagerie scintigraphique avec des images de très haute résolution.

La méthode TIPS (Transjugular Intrahepatic Portosystemic Shunt) qui permet le traitement des

complications de maladies graves du foie est proposée depuis 2020 dans le service d'Hépatogastro-entérologie.

Depuis 2013, les chirurgies robot-assistées se sont étendues à plusieurs spécialités comme la chirurgie digestive, gynécologique, ORL et urologique. Cette avancée technologique permet des interventions moins invasives avec pour avantages de réduire les douleurs, le risque d'infection et la durée d'hospitalisation. Les chirurgiens du CHU sont reconnus comme référents en chirurgie robotisée et assurent la formation d'équipes médicales et paramédicales au niveau national et européen.

Le CHU d'Orléans est très engagé particulièrement dans le cadre du GHT Loiret pour le développement des télé-consultations et du télé-suivi à domicile des patients.



# Le portail monCHROrléans : nos relations se simplifient



## Prendre rendez-vous au CHU d'Orléans et préparer votre séjour hospitalier



via  
monchrorléans :  
monchrorleans.  
ght-loiret.fr



en appelant  
le standard au  
02.38.51.44.44 ou  
le secrétariat du  
service concerné

## monCHROrLEANS

L'établissement met à votre disposition une plateforme web afin de faciliter nos échanges. Elle vous permet de créer votre espace personnel sécurisé et d'effectuer facilement certaines démarches en ligne, notamment :

- **compléter en ligne votre dossier** administratif en vue d'une préadmission,
- **demandeur, reporter ou annuler vos rendez-vous de consultation.** Un rappel de rendez-vous sera envoyé par SMS automatiquement 48 h avant votre consultation.
- **recevoir les résultats de biologie et d'examens.**

Pour préparer votre consultation, flashez le code ci-contre :



## Les formalités d'admission : 1<sup>re</sup> étape de vos soins

- Si vous êtes déjà suivi(e) au CHU d'Orléans, vous pouvez vous présenter directement au secrétariat médical du service concerné.
- Si vous n'êtes jamais venu(e), ou que vous avez reçu un message de nos services ou qu'une modification de votre dossier administratif est nécessaire (changement d'adresse, de mutuelle, etc.), **des formalités sont à effectuer auprès de l'un de nos 4 Accueils Administratifs** situés au rez de chaussée de chaque bâtiment, en face de la zone de consultation.
- Les Accueils Administratifs sont ouverts : du **lundi au vendredi de 7h30 à 18h** et le **samedi de 8h à 16h**.
- Sur le site Jeanne d'Arc de Gien ils sont ouverts : du **lundi au vendredi de 7h30 à 19h** et le **samedi de 8h à 12h30**.

**Avant toute consultation, examen ou hospitalisation, vous devez effectuer les formalités administratives. Si vous êtes arrivé(e) au CHU d'Orléans pour une urgence grave, vous serez soigné(e) sans attendre. Votre dossier administratif sera régularisé dans un second temps.**

### Non-divulagation de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre arrivée auprès des agents de l'Accueil Administratif



### Désignation de votre personne de confiance

Dès votre admission dans l'établissement vous pouvez désigner une personne de confiance.





## L'Identitovigilance à chaque étape de la prise en soin

Dès votre admission, vous devez présenter un document d'identité :

- carte d'identité,
- passeport,
- ou carte de séjour ;
- ainsi qu'un document attestant de votre couverture sociale.

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, les professionnels de santé vérifient votre identité afin de sécuriser vos soins.

En cas d'hospitalisation, un bracelet d'identité sera placé à votre poignet par les professionnels.

### Les documents à apporter lors de mon admission :

- ☐ La **carte d'identité** (obligatoire)
- ☐ La **carte vitale**, attestation d'assuré social, carte européenne d'assurance maladie ou imprimé E111/112
- ☐ La **carte de mutuelle** C2S ou l'attestation d'affiliation à une assurance
- ☐ Le **cahier de santé** si c'est un enfant
- ☐ La **carte de groupe sanguin**
- ☐ Pensez à prendre l'**ordonnance** de vos médicaments
- ☐ La **convocation** du service
- ☐ La **feuille d'accident du travail** le cas échéant
- ☐ le **jugement décidant d'une mesure de protection** (si tutelle, curatelle / habilitation renforcée, etc.)
- ☐ Le **cahier de soins** si vous êtes victime de guerre
- ☐ **Pour les étrangers ne résidant pas en France** : le titre de séjour, l'attestation d'affiliation à un régime de sécurité sociale ou d'Aide Médicale d'État, et un passeport
- ☐ **Votre formulaire de désignation de la personne de confiance** et vos éventuelles directives anticipées
- ☐ **Documents relatifs à des transfusions antérieures** des examens immuno- hématologiques





## Que dois-je prévoir pour mon hospitalisation ?

### Effets personnels

- ☐ Serviettes de toilette et gants de toilette
- ☐ Pyjamas ou chemises de nuit amples, faciles à mettre et à ouvrir sur le devant
- ☐ Robe de chambre
- ☐ Chaussons
- ☐ Sous-vêtements
- ☐ Si vous êtes concerné(e) : la valise de naissance de votre enfant (boudiers, pyjamas, bonnets...)
- ☐ Vêtements et chaussures pour la sortie



### Produits d'hygiène et autres matériels

- ☐ Brosse à dents
- ☐ Dentifrice
- ☐ Savon / gel douche / shampoing
- ☐ Peigne / brosse à cheveux
- ☐ Mousse à raser / rasoir
- ☐ Protections hygiéniques
- ☐ Bas de contention



## Argent et objets de valeur

L'hôpital est un lieu ouvert au public. Malgré la vigilance des professionnels, des vols peuvent malheureusement avoir lieu. **Il est préférable de ne pas apporter à l'hôpital d'objet de valeur** (bijoux, appareils multimédias...) dont la détention n'est pas justifiée pendant votre séjour. Nous vous conseillons de ne pas laisser d'objet visible lorsque vous quittez votre chambre.

Lors de votre admission, **le dépôt au coffre** de vos biens et valeurs vous sera proposé par l'équipe. Le code de la Santé Publique réglemente cette gestion et les régimes de responsabilité qui en découlent.

### Prothèses dentaires et auditives, lunettes, lentilles...

Les biens personnels : prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes qui vous sont indispensables durant votre hospitalisation ne peuvent faire l'objet d'un dépôt : aussi, ils restent sous votre entière responsabilité.

En cas de perte, vol ou dégradation d'un bien personnel, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de faute avérée d'un de ses professionnels.

## La Pharmacovigilance : si j'apporte mes médicaments à l'hôpital, comment sont-ils gérés ?

### A votre arrivée :

- Apportez les médicaments pris avant l'hospitalisation et les ordonnances correspondantes. Signalez au médecin ou à l'infirmier(ère) les médicaments pris sans ordonnance.
- Remettez l'ordonnance et les traitements au personnel, ils vous seront rendus dès que possible ou remis à une personne de confiance.

### Vos traitements personnels serviront à :

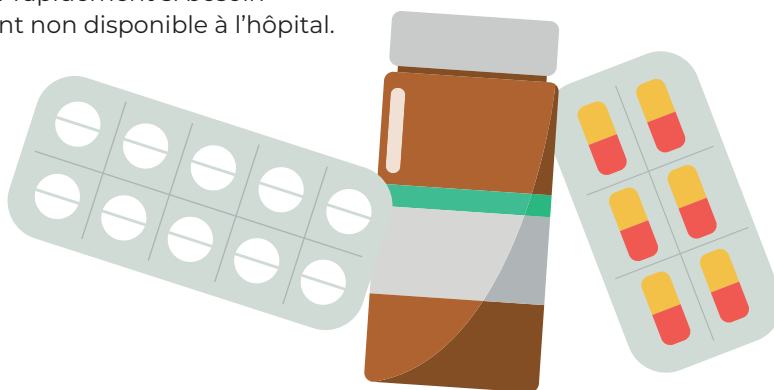
- Faire le point avec le médecin du CHU sur vos traitements en cours.
- Commencer rapidement si besoin un traitement non disponible à l'hôpital.

### Pendant votre hospitalisation :

- Ne prenez que les traitements donnés par l'infirmier(ère) en charge de leur administration.
- Des modifications de traitements peuvent intervenir.
- Pour la sortie ou le transfert vers un autre établissement, n'oubliez pas de récupérer les ordonnances initiales et les traitements.

### Après votre hospitalisation :

N'hésitez pas à vous rendre dans votre pharmacie habituelle pour la délivrance de vos traitements et pour remettre vos traitements non utilisés ou périmés.

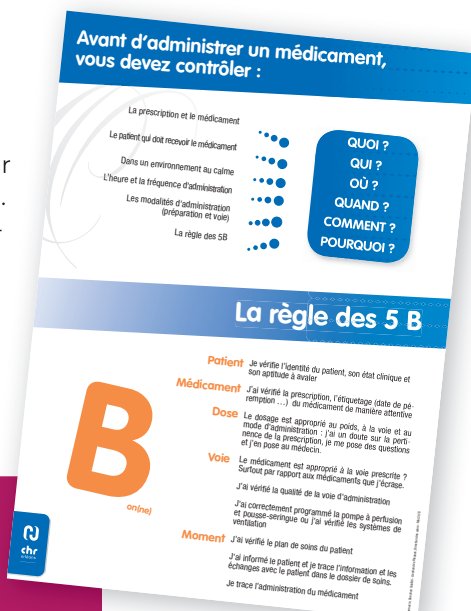


## La Conciliation médicamenteuse

La conciliation médicamenteuse permet de recenser tous les médicaments que vous prenez habituellement. Elle contribue à sécuriser votre prise en charge médicamenteuse tout au long de votre parcours de soins. Un professionnel de santé échangera avec vous sur vos traitements habituels, prescrits ou non. Il pourra être amené à prendre contact avec les médecins, pharmaciens et infirmier(ère)s de ville qui vous suivent afin de confirmer certaines informations.



Pour toutes questions, n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel infirmier du service. Les équipes sont à votre écoute.





# Le coût des soins hospitaliers

**Les soins délivrés au service d'accueil des urgences et dans les services d'hospitalisation et de consultation ne sont pas gratuits.**

Les frais d'hospitalisation sont à régler le jour de votre départ, à l'Accueil Administratif qui effectuera vos formalités de sortie. Ils comprennent, selon les tarifs indiqués :

**Le tarif journalier de prestation** qui correspond au service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé(e) et qui est partiellement pris en charge par l'assurance maladie.

Le ticket modérateur correspond à la part du tarif journalier non pris en charge par l'assurance maladie et qui reste donc à votre charge.

Il peut être pris en charge par votre organisme complémentaire.

**Le forfait journalier** (fixé par arrêté ministériel) qui correspond aux frais d'hébergement (prestations d'hôtellerie) et qui peut être pris en charge par votre organisme complémentaire.

Sont exonérées du forfait journalier les prises en charge suivantes :

- Maternité
- Nouveau-né de moins de 30 jours
- Anciens combattants ou victimes de guerre
- Accident du travail / maladie professionnelle
- Les éventuels suppléments hôteliers demandés tels que la prise en charge en chambre individuelle ne sont pas pris en charge par l'assurance maladie mais peuvent l'être par votre organisme complémentaire.

Pour certains actes supérieurs à 120 €, une participation forfaitaire de 24 € pourra vous être demandée, sauf si vous bénéficiez d'une complémentaire santé ou d'une exonération. Il existe aussi des cas d'exonération du forfait journalier.

Si vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge, vous devrez régler la totalité des frais de séjour. Un acompte d'un montant proportionnel à la durée prévisionnelle du séjour vous sera demandé avant l'admission.

Si vous avez été hospitalisé(e) en secteur libéral, les frais d'hospitalisation ne comprennent pas les honoraires médicaux, lesquels seront à régler directement auprès du praticien. *Plus d'informations p. 22.*

Vous trouverez le détail des tarifs d'hospitalisation en flashant le code ci contre



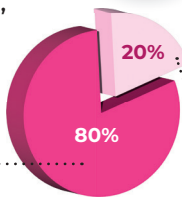
## En cas de difficulté liée à la facturation

Les agents des Accueils Administratifs, consultations et hospitalisations, se tiennent à votre disposition pour répondre à vos questions.

### Contacts utiles :

- **Bureau des Consultations et des Hospitalisations – suivi de facturation pour une contestation de facture**  
02.38.51.46.69  
bch.redressement@chr-orleans.fr
- **Direction des Usagers**  
02.38.74.41.68  
direction.usagers@chr-orleans.fr

En cas d'hospitalisation, les caisses d'assurance maladie participent pour la plupart à hauteur de 80 %.



Le reste à charge représente le ticket modérateur auquel s'ajoute le forfait journalier. Il est pris en charge par le patient ou par un organisme complémentaire (Mutuelle, Assurance, etc.)

## Les chambres

Le CHU d'Orléans vous propose des chambres à un ou deux lits, spacieuses et équipées d'un cabinet de toilette individuel. Un système de réglage vous permet de contrôler votre confort d'éclairage, de température et d'actionner les volets roulants.



### Demander une chambre individuelle

Pour mieux vous accueillir, le CHU d'Orléans a fait le choix d'une majorité de chambres individuelles. L'établissement a mandaté la conciergerie Happytal pour régler les formalités inhérentes à la demande d'une chambre individuelle. Ce supplément hôtelier, d'un montant de 55 € par nuitée, peut être couvert totalement ou partiellement par votre Mutuelle.



### Demander l'accès au Téléphone, à la Télévision, au WiFi

La conciergerie Happytal gère l'accès au téléphone, à la télévision et au WIFI dans les chambres.



### Pour contacter HAPPYTAL :

- Composez le **02.38.74.42.78** ou [chr-orleans@happytal.com](mailto:chr-orleans@happytal.com)

**Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, composez le n° 11 depuis le téléphone de votre chambre, du lundi au samedi de 10h à 18h.**

- **Horaires d'ouverture des guichets Happytal :**  
Guichet RDC du **point orange** :  
lundi - samedi de 9h à 18h  
Guichet RDC du **point vert** :  
lundi - vendredi de 11h30 à 13h30  
de 14h30 à 17h30



*Un Arrêté publié par la Direction de la Concurrence et de la Répression des Fraudes en 2008, énonce en son article 9 :  
« Aucuns autres frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins. »*

## Les services proposés au CHU d'Orléans

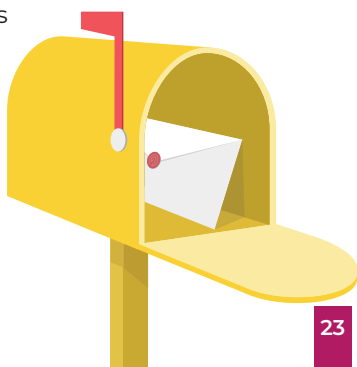
Un **salon de coiffure** vous est proposé dans la rue intérieure au rez-de-chaussée de l'établissement. Le salon est joignable au **02.38.74.42.81** pour tout renseignement.

Des **salles de jeux et multimédia** sont disponibles dans les services de pédiatrie et chirurgie pédiatrique. La télévision est gratuite en pédiatrie et chirurgie pédiatrique. Sauf contre-indication médicale, **la scolarité** est maintenue durant l'hospitalisation.



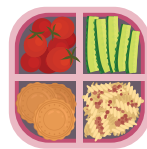
## Communiquer avec l'extérieur

Votre courrier postal peut vous être adressé dans votre service d'hospitalisation, et vous pouvez vous-même en expédier en le remettant au personnel. Le téléphone de votre chambre vous permet d'être appelé(e) gratuitement, et d'appeler l'extérieur. Au moyen d'un abonnement payant, vous aurez accès aux 41 chaînes de la TNT. Un forfait Internet peut vous être ouvert. L'ensemble de ces prestations sont assurées par la conciergerie Happytal.

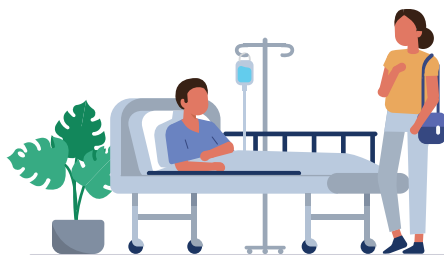


## L'offre de restauration

Les repas sont élaborés et préparés **dans les cuisines** du CHU d'Orléans. Ils sont servis à partir de **8h** pour le petit-déjeuner, **12h** pour le déjeuner, **18h** pour le dîner. Ils sont adaptés à vos besoins nutritionnels. Vos visiteurs vous apporteront peut-être quelques douceurs ou rafraîchissements : informez-en un soignant afin de vérifier qu'ils sont compatibles avec vos soins et contrôlez leurs modalités de conservation. **Plusieurs distributeurs de boissons et de friandises sont présents dans l'établissement. De plus un distributeur de produits surgelés est installé au ● point vert niveau -1**



Enfin, vos visiteurs peuvent prendre leur repas au CHU en se procurant un ticket (repas payant) auprès du cadre de santé. **Un restaurant et une épicerie** sont également situés au rez-de-chaussée de l'établissement dans le Grand Hall d'accueil et dans la rue intérieure.



## La Maison d'Accueil Hospitalière

Située à l'entrée de l'hôpital et à proximité des transports en commun (liaison tramway et bus) la Maison d'Accueil Hospitalière (Môme) propose une **structure d'hébergement et d'accompagnement destinée aux familles dont un membre (enfant ou adulte) est hospitalisé.**

Cette maison, organisée autour d'un patio, dispose de 12 chambres entièrement équipées dont 4 adaptées aux personnes à mobilité réduite. Chaque chambre offre la possibilité d'héberger deux à trois personnes.

### Des locaux de vie sont à disposition des résidents :

- **Salons de détente**, salle de jeux pour les enfants, patio aménagé.
- **Espace restauration** : salle à manger et cuisine.
- **Laverie équipée** de lave-linge, sèche-linge, fer à repasser...

Des locaux administratifs et techniques complètent l'ensemble.

**Môme CHU d'Orléans 14 avenue de l'Hôpital -**  
CS 86709 - 45067 ORLÉANS CEDEX 2 -  
Tel: 02.38.74.43.41  
E-mail : [mome.reservation@gmail.com](mailto:mome.reservation@gmail.com)

Pour plus d'informations sur la Maison d'Accueil Hospitalière, flashez le code ci-contre :



### Le dispositif hôtel patient :

Solution d'hébergement avant ou après votre hospitalisation et sur le site (dans la Maison Môme) qui peut vous être prescrite après évaluation. Plus de renseignement via le flashcode ci-dessous.

Pour plus de renseignement sur le dispositif Hôtel Patient, flashez le code ci-contre :



## Accueil des Soins Non Programmés : la maison d'accueil digitalisée



La maison médicale digitalisée a été mise en place à l'été 2022 pour offrir aux patients ne nécessitant pas une prise en charge aux urgences de bénéficier d'une consultation avec une infirmière et un médecin généraliste (en téléconsultation ou en présentiel).

Ce service est ouvert à tous les patients, 7 jours/7 de 10 à 22 heures.

Le médecin généraliste de la maison médicale est présent du lundi au jeudi, de 13 à 19 heures. Elle est située au rez-de-chaussée du bâtiment du SAMU 45

Le tarif de la consultation est identique à celui pratiqué d'un cabinet médical en ville, à savoir 25 € en journée et 60 € après 20 heures et le week-end. Il n'y a pas d'avance de frais si vous avez votre carte Vitale et votre carte de mutuelle.



## Ces codes vous donnent accès à l'ensemble des livrets spécifiques de l'établissement.



**Guide d'accueil Hospitalisation  
de très courte durée pédiatrique**

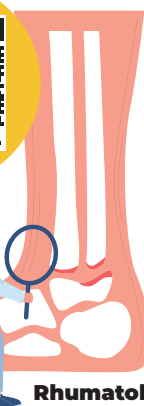
**Les soins  
non  
programmés**



**Le psychologue à l'hôpital**



**Pôle Biopathologies**



**Rhumatologie**



**Unité de sécurité  
transfusionnelle  
et hémovigilance**



**Ma grossesse  
et mes  
démarches**



**Plaquette  
UVFF**



**Permanence  
d'accès  
aux soins  
de santé**



## Qui me prend en charge ?

### Bien repérer et identifier les professionnels du CHU d'Orléans

L'équipe qui vous prend en charge assure la qualité et la sécurité de votre séjour et met en commun ses compétences et ses qualités humaines pour vous accompagner.

L'**agent du service hospitalier** est responsable de la propreté et de l'hygiène de votre chambre.

et de coordination entre l'équipe soignante, médicale et administrative, vous-même et vos proches.

Les **aide-soignant(e)s** et les **auxiliaires de puériculture** assurent les soins d'hygiène et de confort.

Le/la **diététicien(ne)** : réalise votre bilan nutritionnel personnalisé prescrit par le médecin pour la mise en place d'une alimentation adaptée.

L'**assistant(e) social(e)** vous accompagne durant votre hospitalisation pour préparer au mieux votre sortie d'hospitalisation, pour un retour à votre domicile ou un transfert vers une autre structure. Elle peut vous informer sur vos droits et vous soutenir dans vos démarches administratives.

Les **éducatrices en pédiatrie** veillent à l'environnement ludique et éducatif et coordonnent les activités et les animations.

Le **brancardier** : gère votre transport pour la réalisation de vos examens durant votre hospitalisation.

L'**infirmier(ère)** : réalise votre surveillance et les soins, sur la base d'une prescription médicale ou de sa propre initiative, en lien avec son décret de compétences. Il ou elle participe à votre accompagnement et à celui de vos proches pendant votre hospitalisation.

Le **cadre de santé** : il ou elle est responsable de l'organisation du service et a un rôle de conseil, d'informations

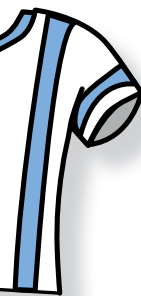
L'**interne** : médecin en formation, en train



**Médecins**  
**Cadres de santé**



**Internes Médecins**



**Infirmiers**

de se spécialiser. Il agit sous la supervision d'un médecin du service, un « sénior ».

Les **manipulateurs d'électroradiologie** réalisent les examens (scanner, IRM...) qui sont ensuite analysés par les médecins radiologues et transmis au service d'hospitalisation.

**Le médecin et l'interne :** assurent votre prise en charge, de l'examen clinique jusqu'à la pose d'un diagnostic et de thérapeutiques. Ils vous informent sur votre santé et ils coordonnent la prise en charge sociale pour votre sortie d'hospitalisation.

Le **personnel de rééducation – ergothérapeute, kinésithérapeute ou psychomotricien** – intervient, si votre santé le nécessite et sur prescription médicale, pour maintenir ou vous aider à retrouver votre autonomie physique.

Les **psychologues** interviennent auprès de l'enfant et de l'adulte

en cas de difficulté pour vous écouter et vous soutenir, ainsi que votre entourage, durant votre hospitalisation. Il ou elle peut réaliser un bilan (concentration, mémoire etc).

La **puéricultrice** est une infirmière spécialisée dans les soins aux enfants, du nouveau-né à l'adolescent.

La **sage femme / le maëuticien** fait partie de l'équipe médicale dans les services de gynécologie obstétrique. Elle assure le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né sur le plan médical et psychologique.

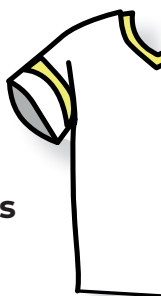
Les **secrétaires médicales** ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elles veillent à la gestion administrative et assurent la liaison avec votre médecin traitant, et organisent votre sortie en commandant un moyen de transport adapté.

Selon votre prise en charge, vous serez amené(e) à rencontrer ou croiser d'autres professionnels de l'établissement, comme un(e) orthophoniste, un(e) ergothérapeute, un pharmacien, un agent d'entretien qualifié, etc.

**Agents  
de plateaux**



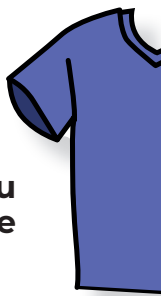
**Aides-soignants**



**Sages-femmes  
maëuticiens**



**Professionnels du  
bloc opératoire**



# Soulager votre douleur, notre priorité

Il s'agit d'une priorité pour le CHU d'Orléans. **Parlez-en à l'équipe soignante** : elle évaluera votre douleur et vous proposera alors des moyens pour vous soulager de façon optimale.



## • La douleur n'est pas une fatalité

**Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister.** Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.



## • On peut la prévenir

**La prise en charge d'une douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes.**

Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation, toilette...), vous serez prévenu(e) qu'une douleur peut survenir, et des moyens vous seront alors proposés pour la soulager.



## • Évaluez votre douleur

Vous serez interrogé(e) régulièrement à ce sujet.



## • On peut la traiter

**Traiter la douleur, c'est améliorer la qualité de vie.** Les équipes

soignantes sont compétentes en la matière ; en cas de douleur rebelle, une équipe spécialisée peut intervenir à la demande des médecins du service où vous êtes hospitalisé(e), ou à votre demande.

Pour un enfant ou un membre de votre famille, l'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur, en assistant le patient dans l'expression de celle-ci.

• **Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** propose et coordonne les actions de soin, d'enseignement et de recherche dans le domaine de la prise en charge de la douleur, permettant à l'ensemble du personnel d'acquérir les connaissances nécessaires à l'évaluation, la prévention et le traitement de la douleur aiguë.



• **Le Centre d'Activité Douleur - Soins Palliatifs (CADSP)** rassemble l'équipe de la consultation d'évaluation et traitement de la Douleur, l'unité de soins palliatifs (USP), l'Équipe Mobile de Soins Palliatifs et d'Accompagnement (EMSPA) et l'équipe d'appui départementale en soins palliatifs du Loiret (EADSP45) pour permettre une collaboration entre elles.





# Les droits du patient

## Choix de l'établissement

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le patient hospitalisé peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement. Il sera informé des risques éventuels que présente sa décision et un formulaire de sortie contre avis médical lui sera proposé.

## Information et consentement aux soins

Les professionnels de santé du CHU d'Orléans délivrent à leurs patients les informations relatives à leur état de santé afin qu'ils prennent ensemble les décisions nécessaires. Sauf en cas d'urgence vitale, **aucun acte de prévention, de diagnostic ou de traitement, ainsi que la transfusion (voir p. 25) ne peut être pratiqué sans le consentement, libre et éclairé, du patient ou de son représentant** (titulaires de l'autorité parentale, tutelle, curatelle aménagée, habilitation familiale ou mandat de protection future).

À l'issue d'un entretien individuel, moment d'échange et de réflexion sur les bénéfices attendus, les risques encourus et les alternatives thérapeutiques possibles, le consentement du patient pourra s'exprimer. Afin de garantir l'expression de la volonté du patient, il lui est possible de désigner une personne de confiance et de remplir ses directives anticipées.

## Soins aux mineurs

L'admission d'un mineur doit être autorisée par ses **représentants légaux** (père, mère ou tuteurs), même s'ils ne sont pas sur place. Les autorisations de soins sont co-signées par les titulaires de l'autorité parentale.

## Demande d'un entretien d'information

Si vous souhaitez convenir d'un entretien individuel avec votre médecin référent ou l'encadrement, vous pouvez vous adresser au secrétariat du service ou aux professionnels durant votre hospitalisation.

## Respect de la vie privée

Tout patient hospitalisé a droit au respect de sa vie privée et à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui le concernent.

## Modalités de visites

Le CHU d'Orléans est temporairement votre lieu de vie : vos proches peuvent venir vous rendre visite. **Dans le but de préserver la tranquillité et le repos de tous les patients, il convient de respecter les modalités suivantes :**

- Pour les patients hospitalisés en chambre double, merci de limiter le nombre de visiteurs à deux personnes à la fois.
- L'accès à quelques services est réglementé, vous devrez y être autorisé(e) par l'équipe.
- La visite des enfants de moins de 15 ans est soumise à l'autorisation préalable du cadre du service (risque de contagion).



## Les Visites

Sauf contre-indication médicale, vos proches peuvent vous rendre visite tous les jours de 13 h à 20 h. Ces horaires peuvent être adaptés selon les nécessités de votre prise en charge ou l'organisation de certains services (voir plaquettes d'informations spécifiques p. 25).



## Laïcité et pratique religieuse

Sous réserve du respect du principe de laïcité, des impératifs d'ordre public pour le bon fonctionnement du service (sécurité, santé, hygiène), vous êtes libre d'accomplir votre pratique religieuse à l'hôpital.

En complément **des visites que les aumôneries** réalisent dans les services de soins, un **espace multi-culturel** est également à votre disposition

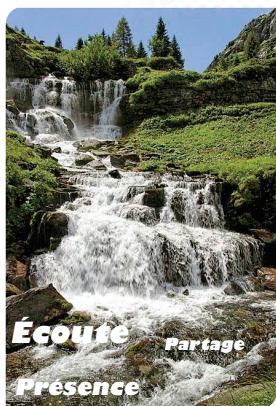
 **Point vert 1<sup>er</sup> étage**

N'hésitez pas à vous rapprocher des équipes soignantes pour toute question.



### Aumônerie

Les équipes d'aumônerie catholique, protestante ou musulmane sont à votre disposition et peuvent, à votre demande, vous mettre en relation avec un ministre du culte de votre choix.



#### Aumônerie catholique :

02 38 22 98 45 ou en interne 29845 ou le 15970.

#### La chapelle catholique vous propose :

Temps d'accueil et/ou de prière du lundi au vendredi à 13 heures.

Temps d'accueil et/ou de prière chaque premier mardi du mois à 14h30.

**Aumônerie protestante** 02.38.74.46.25

**Aumônerie musulmane** 02.38.74.41.57

## La conservation de vos échantillons et collections biologiques

À l'occasion de vos soins, il peut être procédé, dans votre intérêt et avec votre consentement, à des prélèvements de sang, de cellules, de fragments d'organes ou de tissus, à visée médicale de diagnostic et de suivi thérapeutique.

Au cas où vos prélèvements n'auraient pas été utilisés en totalité pour établir le diagnostic ou effectuer le suivi thérapeutique, nous conserverons les échantillons restants. Ils pourront alors être utilisés à finalité de recherche. Aucun examen de vos caractéristiques génétiques ne sera réalisé sans votre consentement écrit. Vous pouvez librement et sans conséquence pour votre traitement vous opposer à cette utilisation à but scientifique. Il vous suffit d'écrire un courrier à la Direction des affaires médicales et de la recherche.

## Le Vote par procuration pendant votre séjour

En période électorale, les patients hospitalisés et résidents peuvent voter par procuration en se rapprochant de l'encadrement du service de soins où ils séjournent.



# Vos droits et la digitalisation

## Protection des données à caractère personnel

Le CHU d'Orléans, dans le cadre de ses missions de service public, est soucieux de la protection des données personnelles et du respect des droits des personnes. Il s'engage à assurer la protection de vos données personnelles et le respect de vos droits en conformité avec le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) et le droit français applicable en la matière (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dans sa version en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein du CHU d'Orléans. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le CHU d'Orléans s'engage à garantir la confidentialité de ces données.

Le CHU d'Orléans peut être amené à faire des études à des fins de recherche dans

le domaine de la santé. En dehors des cas prévus par la réglementation qui nécessitent un consentement exprès de votre part (recherches biomédicales), les informations anonymisées pourront être utilisées dans le cadre d'études à visée statistique, d'évaluation ou épidémiologique par les professionnels de l'hôpital, y compris ceux qui ne vous suivent pas.

Conformément au cadre prévu par la loi, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations, mais aussi être adressé au Délégué à la Protection des Données :

**dpo@chr-orleans.fr ou la CNIL**  
**Commission nationale informatique**  
**et des libertés 21, rue Saint-Guillaume**  
**75340 Paris cedex 07 [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)**

## L'échange, le partage et l'archivage numérique de vos examens d'imagerie médicale

Le CHU d'Orléans améliore votre prise en charge en adhérant à M.I.R.C – Mutualisation d'Imagerie Médicale Région Centre.

Vos examens d'imagerie médicale sont accessibles par informatique, en toute sécurité, aux professionnels de santé de notre Région. Seuls les professionnels de santé habilités vous prenant en charge ont les droits d'accès, et les accès à vos examens sont tracés, enregistrés, sécurisés et nominatifs.

**M**utualisation  
**d'**  
**I**magerie médicale  
**en**  
**R**égion  
**C**entre



Vous pouvez exercer à tout moment votre droit d'accès ou d'opposition au partage de vos examens d'imagerie médicale, tel que prévu par le code de santé publique, en adressant une demande écrite accompagnée d'un justificatif de votre identité par courrier libre précisant bien l'objet de votre demande ou via le formulaire de demande d'opposition disponible en téléchargement sur l'espace Patient du site MIRC à la Direction des usagers.

**Plus d'information sur le site [sante-centre.fr/mirc](http://sante-centre.fr/mirc)**



## --- INFORMATION ---

# DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Depuis la loi L 1111-6 du Code de la santé publique, du 4 mars 2002, modifiée par la loi du 2 février 2016, toute personne majeure dispose de la possibilité de désigner une personne de confiance. S'y ajoute la loi du 27 décembre 2015 qui institue une personne de confiance sociale, médico-sociale.

1

## QUEL EST SON RÔLE ? .

### Accompagner

Si vous le souhaitez cette personne peut :

- Vous accompagner dans vos démarches et entretiens médicaux
- Vous aider dans vos décisions concernant votre santé



### Transmettre

Si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer vos volontés, cette personne :

- Témoignera afin de faire part à l'équipe de soins de vos volontés
- Indiquera où trouver vos directives anticipées si vous en avez.

Son avis prévaut sur tous les autres témoignages (proches, famille etc.) et sera pris en compte dans le cadre d'une décision médicale vous concernant.

2

## QUI PEUT DEVENIR MA PERSONNE DE CONFIANCE ? .



La personne de confiance peut être choisie librement parmi vos proches, vos parents ou votre médecin traitant.

Elle n'est pas forcément la personne à prévenir.

Elle doit être majeure et apte à comprendre sa mission.

La désignation est faite par écrit et doit être signée par le patient et cosignée par la personne de confiance.

3

## COMBIEN DE TEMPS EST VALABLE MA DÉSIGNATION ? .

Cette désignation est possible à tout moment et est valable jusqu'à ce que vous procédiez à sa révocation ou sa révision.

La désignation est valable pendant toute la durée de votre hospitalisation sauf si vous en décidez autrement.



Retrouver le formulaire  
en annexe de ce livret







--- INFORMATION ---

# LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, QU'EST-CE QUE C'EST ?

La loi Claeys-Léonetti n°2016-87 du 02 février 2016 (art. L. 1110-5.1 du Code de la santé publique) prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable certains actes et traitements médicaux peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, conformément à la volonté du patient.

Sauf exceptions prévues par la loi (Article L. 1111-11 du code de la santé publique), vos volontés seront respectées par les équipes pluridisciplinaires en ce qui concerne la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'actes médicaux en dehors d'une situation d'urgence vitale.

## 1

### COMMENT ÇA MARCHE ?



#### Quand peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment et n'ont pas de limite de temps.



#### Comment les rédiger ?

Vous pouvez les rédiger sur le modèle ci-joint ou sur papier libre daté et signé. Si vous ne pouvez pas écrire, vous pourrez les dicter et les faire dater et signer par deux personnes. Si vous êtes sous tutelle, vous pourrez les rédiger avec l'accord du mandataire.

## 2

### AVEC QUI PARLER DE VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES ?



#### Demander des conseils

- Professionnel de santé
- Personne de confiance, proche ou famille
- Association de patients ou d'accompagnement
- Toute autre personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir

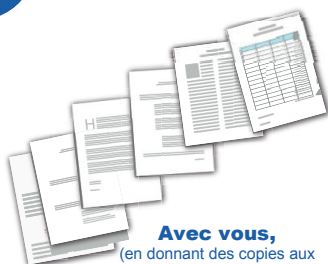


#### Indiquer leur existence

- Médecin
- Personne de confiance
- Proches, famille

## 3

### ET APRÈS, OÙ LES CONSERVER ?



**Avec vous,**  
(en donnant des copies aux professionnels de santé)



**Chez votre personne de confiance / votre famille / un proche**



**Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin**

## Don d'organes et de tissus

En acceptant de donner un ou plusieurs de vos organes et tissus, vous pouvez contribuer à sauver des vies ou à améliorer la qualité de vie de personnes malades. Dans le respect des lois de bioéthique de 1994 révisées jusqu'en 2021, les prélèvements sur personne décédée sont pratiqués au CHU d'Orléans selon les principes du consentement présumé, de la gratuité et de l'anonymat dans le respect des règles de sécurité sanitaire.

Quelle que soit votre volonté par rapport au don d'organes et de tissus, informez-en vos proches et rédigez des directives anticipées. La



coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus peut vous informer sur demande au 02 38 22 97 06.

Si vous êtes opposé au don d'organes et tissus, quelle qu'en soit la raison, dites-le à

vos proches et inscrivez-vous sur le Registre National des Refus en ligne [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr) ou par courrier en remplissant le formulaire à l'adresse suivante :

Agence de la Biomédecine  
Registre National des refus,  
1 avenue du Stade de France,  
93212 LA PLAINE-SAINT-DENIS CEDEX

## Don de lait maternel

Le don de lait maternel est une démarche anonyme et bénévole de mères qui allaitent leur bébé et qui souhaitent recueillir leur lait pour en faire un don au lactarium. Le lactarium du CHU d'Orléans compte parmi les 31 lactariums implantés dans l'Hexagone.

### À qui est destiné le lait ?

En 2018, 210 prématurés ont bénéficié de lait maternel. Soit un total de 34 854 biberons et/ou seringues de lait maternel. Le lactarium collecte, analyse et pasteurise le lait pour le distribuer ensuite aux services de néonatalogie afin de nourrir les nouveau-nés prématurés.

### En pratique

Le lactarium est un centre de référence sur l'allaitement maternel. Une infirmière puéricultrice consultante en lactation et l'équipe sont à votre écoute pour toute question, conseil, ou prise de rendez-vous en consultation.

Placé sous la responsabilité d'un médecin pédiatre, le lactarium fournit le matériel stérile nécessaire au recueil de lait et vient à votre domicile pour le collecter.

### Contactez le lactarium du CHU d'Orléans

**Pôle Femme-Enfant**

**Point rouge - Niveau 2**

**14 avenue de l'Hôpital – 45100 Orléans**

**Tél : 02 38 74 41 81**

**E-mail : [lactarium.orleans@chr-orleans.fr](mailto:lactarium.orleans@chr-orleans.fr)**

**Le service est certifié norme**

**ISO 9001 Version 2015**

**Ouvert du lundi au vendredi**

**de 8h30 à 17h30**



### Moyens d'accès :

- **En bus : ligne 1 – arrêt Hôpital Accueil**
- **En tramway : ligne A – arrêt Hôpital Accueil**



**APPEL au Don de lait**  
 Le lactarium du CHR a besoin de vous

Le don de lait maternel est une démarche anonyme et généreuse de mères qui allaitent leur bébé. Le lactarium peut ainsi collecter puis pasteuriser ce lait indispensable aux nouveaux nés prématurés.

Pensez-y, parlez-en.

**Un grand geste pour sauver les plus petits**

Contactez le lactarium du CHR d'Orléans  
Tél : 02 38 74 41 81  
E-mail : [lactarium.orleans@chr-orleans.fr](mailto:lactarium.orleans@chr-orleans.fr)  
Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

# Vos responsabilités

## La prévention du risque infectieux :

Les infections associées aux soins ne sont pas toutes évitables mais le respect, par tous, de règles simples d'hygiène permet de diminuer le risque.



### Le personnel :

- Se désinfecte les mains autant de fois que nécessaire, avant et après chaque soin ;
- il porte des gants, un tablier, une surblouse, un masque...
- le matériel et les surfaces sont nettoyés et désinfectés entre chaque patient



### Les patients :

- Doivent se désinfecter les mains avec la solution hydroalcoolique en sortant de leur chambre et après tout passage aux toilettes
- Doivent respecter toutes les consignes de précaution qui leur sont délivrées et ne pas manipuler les dispositifs (cathéters, sondes ou pansements, etc.).



### Les visiteurs :

- Doivent se désinfecter les mains avant et après chaque visite
- Ne doivent pas rendre visite à un patient s'ils sont malades et doivent respecter les consignes de protection (mesures d'isolement, port du masque, etc.).
- Ne doivent pas s'asseoir sur le lit du patient, ni utiliser ses toilettes

## Hygiène, l'affaire de tous !

- **Respecter la procédure d'isolement** le cas échéant, et la faire respecter à vos visiteurs.
- **N'apporter de fleurs coupées qu'avec l'accord du cadre du service.** Le risque de contamination est lié à la présence de microbes dans la terre ou dans l'eau. Aussi, les plantes en pots sont interdites et les fleurs coupées sont tolérées si elles sont contenues dans un emballage plastique fermé (à poche d'eau).
- **Les animaux sont strictement interdits à l'intérieur de l'hôpital** à l'exception des chiens guides d'aveugle ou d'assistance. (art. 88 de la Loi 87-588 du 30 juillet 1987).

Le service de prévention du risque infectieux et l'équipe opérationnelle d'hygiène œuvrent pour l'application et le respect des bonnes pratiques, avec chaque année un programme de lutte contre les infections nosocomiales qui comprend la formation des professionnels et des étudiants, des actions de prévention, la réalisation d'audit des pratiques professionnelles et des surveillances, notamment en chirurgie. Les indicateurs qualité de la lutte contre les infections nosocomiales gérés par le ministère de la santé reprennent l'ensemble de ces actions (consommation de SHA, gestion des antibiotiques, des bactéries multi-résistantes). Ils sont accessibles sur le site Internet du CHU.



## Patients responsables

Le CHU d'Orléans vous accueille dans le respect le plus complet de vos droits. Afin de préserver et de respecter les libertés et la quiétude de chacun, nous attendons des patients comme des visiteurs un comportement calme et respectueux, ainsi qu'une tenue vestimentaire adaptée. L'encadrement des services de soins sera à même de répondre à toutes vos questions, concernant notamment les modalités de visite (horaires, nombre de personnes, etc.).



### Respect des professionnels

Une prise en soins de qualité implique que vous respectiez l'ensemble des professionnels qui vous accompagnent. En cas d'injure, d'agression physique ou de menace, les professionnels, accompagnés par la direction des usagers et des affaires juridiques de l'établissement, déposeront plainte.

### Interdiction des enregistrements à l'insu des personnes

Pour respecter la confidentialité, la vie privée et le droit à l'image de tous, l'enregistrement photo, vidéo ou sonore des professionnels ou des autres usagers sans leur accord est strictement interdit. Il donnera lieu à l'engagement de poursuites.



### Respect du matériel

Nous vous demandons également de respecter le matériel de l'hôpital, ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords. Toute dégradation donnera lieu à une demande d'indemnisation voire à un dépôt de plainte.



### Utilisation des téléphones portables, radios et ordinateurs, etc.

Pour respecter le repos, nous vous demandons d'utiliser avec discrétion les radios, téléphones, ordinateurs, etc. Il vous sera demandé, lors des soins, d'interrompre l'utilisation de ces matériels : n'en soyez pas surpris(e).

Pour des raisons de sécurité, l'apport et l'utilisation de téléviseurs personnels et consoles sont interdits.



## Vapotage, tabac et boissons alcoolisées

Conformément à la loi, il est formellement interdit de consommer de l'alcool et de fumer au sein de l'établissement (lieux communs et chambres), y compris avec une cigarette électronique. En contrevenant à cette règle, vous risquez de compromettre votre sécurité, celle des autres patients et du personnel. Votre responsabilité personnelle pourra être engagée en cas de sinistre.



L'établissement s'engage dans une politique de lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme en mettant en place des consultations médicales d'addictologie.



## Vidéosurveillance

Conformément à la Loi n°95-73 du 21 janvier 1995 et au Décret n°96-926 du 17 octobre 1996, un système de vidéoprotection a été installé sur les sites de l'hôpital de La Source et du nouvel hôpital. Pour toute demande relative au droit d'accès aux images, vous pouvez vous adresser au Délégué à la protection des données (DPO) [dpo@chr-orleans.fr](mailto:dpo@chr-orleans.fr).

## Objets trouvés

Si vous trouvez un objet abandonné, merci de le signaler aux agents du service de sécurité ou au « point infos » du **point vert**.

## Sécurité des biens et des personnes

La sécurité du Centre Hospitalier Universitaire est assurée par une équipe d'agents chargés de la sécurité des personnes et des biens ainsi que par des professionnels formés à la sécurité incendie.

Des consignes, à l'attention des visiteurs et du personnel, sont affichées dans l'établissement. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance et de bien vouloir les respecter. En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier qui appliquera les consignes en vigueur. Suivez les instructions qui vous seront transmises et ne revenez jamais sur vos pas.



## La Direction des Usagers est votre interlocutrice privilégiée

La Direction des Usagers est votre interlocutrice pour votre **demande d'accès à votre dossier médical**, pour transmettre vos **remerciements aux professionnels** vous ayant pris en soins ou si vous souhaitez faire part de vos **remarques, griefs** ou être informé sur les voies de recours. Elle agit en lien avec les professionnels du CHU d'Orléans, les représentants des usagers et les associations.

### Droit à l'accès aux documents médicaux

Conformément à la réglementation en vigueur, le CHU d'Orléans assure la conservation et la confidentialité des informations médicales vous concernant. Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier, une **demande doit être formulée par écrit**, par courrier simple ou via le formulaire en ligne du site internet (code ci-contre).

**Sachez que le dossier patient est conservé 20 ans à compter du dernier passage du patient dans l'établissement, jusqu'aux 28 ans du mineur et 10 ans dans le cas d'une personne décédée.**

Le délai légal de transmission est de 8 jours lorsque le dossier médical date de moins de 5 ans, sinon il est de 2 mois. **Les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge après toute demande.** Un devis vous sera transmis préalablement à la remise ou l'envoi du dossier.

**L'équipe de la Direction des Usagers est joignable par courrier postal adressé à :**

**Direction des Usagers  
14 avenue de l'Hôpital 45067 Orléans  
direction.usagers@chr-orleans.fr**

**☎ ou au 02 38 74 41 68**



## Votre avis compte !

### • Enquêtes internes de satisfaction

Afin d'améliorer au quotidien votre prise en charge au CHU d'Orléans, votre avis sur votre séjour est essentiel. Le questionnaire de sortie est présent en annexe du livret et sur le site internet du CHU. Il existe également d'autres questionnaires spécifiques qui peuvent vous être remis selon le service où vous séjournez. Tous vos questionnaires sont ensuite analysés. Alors n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions !

### • Enquêtes nationales de satisfaction

Le CHU d'Orléans participe également à l'enquête nationale e-satis (mesure de la satisfaction et de l'expérience patient). Deux types d'enquêtes existent pour les patients hospitalisés :

- En Médecine, Chirurgie ou Obstétrique plus de 48 h
- En Chirurgie Ambulatoire

Cette enquête vous sera envoyée 15 jours après votre sortie si vous avez communiqué votre adresse mail lors de vos formalités d'admission. Elle prend 10 min et est anonyme. Elle permet de noter les établissements sur différentes thématiques (accueil, prise en charge). Ce score est ensuite consultable publiquement sur le site de la Haute Autorité de Santé (voir p. 13).

### • Signalement d'un événement indésirable grave

Si vous pensez avoir été victime d'un événement indésirable grave impactant votre santé, vous pouvez le déclarer sur la plateforme : signalement.sante.gouv.fr

Toutes les remarques relatives à votre séjour sont prises en compte dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

# Les représentants des Usagers

## Le rôle de la Commission des Usagers dans l'établissement

**La Commission des Usagers (CDU)** est l'instance du CHU d'Orléans qui veille au respect des droits des usagers. Elle agit en lien avec la Direction des Usagers (voir p.38). Elle est composée de **Représentants des Usagers**, porte-parole des usagers, et de professionnels de la communauté hospitalière. La CDU traite tous les sujets contribuant à l'amélioration des conditions d'accueil et de la prise en charge des patients et facilite vos démarches auprès de l'établissement. Elle est amenée à connaître l'ensemble des réclamations, des plaintes, des demandes d'accès aux dossiers médicaux et des comptes rendus de médiation. Elle est par ailleurs sollicitée par d'autres instances pour des demandes d'avis et est destinataire d'informations portant notamment sur les événements indésirables graves déclarés aux autorités.

Si vous souhaitez faire part de vos remarques ou griefs, nous vous invitons à solliciter **dans un premier temps votre médecin ou le cadre de santé** du service. Ces professionnels peuvent vous recevoir, avec votre personne de confiance, pour échanger sur la problématique que vous rencontrez.

**Les Représentants des Usagers**

Les Représentants des Usagers sont pleinement associés à la vie de notre établissement, ce sont des personnes bénévoles issues d'associations membres de France Assos Santé (associations agréées du système de santé).

**Au CHU d'Orléans vos représentants sont :**

- Madame Martine BRODARD, UFC Que Choisir
- Madame Chantal CATEAU, Association Le Lien
- Madame Danièle DESCLERC-DULAC, Présidente de la CDU, SOS Hépatites
- Madame Jocelyne HURAUULT, AFMTELETHON

**Pour les contacter :**  
[representants.usagers@chr-orleans.fr](mailto:representants.usagers@chr-orleans.fr)

**Les représentants des usagers siègent à la Commission des Usagers (CDU) :**

Cette Instance réunit les représentants des usagers, véritables porte-paroles des patients et des professionnels de la communauté hospitalière

- Veille au respect des droits des usagers concernant l'amélioration de la prise en charge des patients pour la qualité et la sécurité des soins
- Alerte et fait des propositions à la direction dans le cadre notamment du projet des Usagers

**Plus d'informations sur le site internet du CHU d'Orléans :**

© Conception - Service communication du CHU d'Orléans

## Les représentants des Usagers du CHU d'Orléans :

- Madame Martine BRODARD, UFC Que Choisir.
- Madame Chantal CATEAU, Association Le Lien.
- Madame Danièle DESCLERC-DULAC, Présidente de la CDU, SOS Hépatites.
- Madame Jocelyne HURAUULT, AFMTELETHON.

Composition de la commission des usagers :



**Pour les contacter :**  
[representants.usagers@chr-orleans.fr](mailto:representants.usagers@chr-orleans.fr)



# Les associations présentes au CHU d'Orléans

**De nombreux bénévoles s'engagent au quotidien auprès des patients du CHU d'Orléans pour embellir la vie des familles et de nos aînés. Nous les en remercions chaleureusement !**

- Coup de pouce 45
- Jardins et santé
- AFDOC assoc française des opérés du cœur et malades cardiaques APLEAT
- assoc pour l'écoute et accueil en addictologie et toxicomanie ASPSSR
- AMFD aide aux mères et aux familles à domicile
- Blissart
- Aide familial à domicile en milieu rural et à domicile du Loiret
- Association Appui Santé Loiret
- Diabétiques du Loiret
- AVDOC
- SOS Hépatite
- Visite des malades dans les établissements hospitaliers
- Mourir dans la dignité
- Jusqu'à la mort accompagner la vie





“

*De nombreux  
bénévoles impliqués  
dans la vie  
hospitalière*

”



Les Blouses Roses

## Aux côtés de nos petits patients

- École à l'hôpital
  - Évaluation et Soutien de l'Organisation de la Parole et Langage de l'Enfant (ESOP)
  - SOS Préma
  - SORTUN
  - Les Blouses Roses
  - Le Rire Médecin
  - SIEL BLEU
  - Badaboum : association composée de soignants qui œuvrent pour le bien-être des enfants hospitalisés
  - Bébé plume
  - Pièces Jaunes
  - Magie à l'hôpital
- et d'autres encore...

“

*Votre engagement  
aux côtés de  
nos patients et  
professionnels est  
précieux, merci !*

”



Bada boum



## Votre sortie

La date de votre sortie d'hospitalisation est fixée par votre médecin référent. Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne responsable désignée, munie d'une pièce d'identité.

### Votre suivi médical

Les certificats médicaux et ordonnances nécessaires à la continuité de vos soins seront remis par le secrétariat médical du service. Une lettre de liaison sera adressée avec votre consentement aux professionnels de santé de ville pour les informer des évolutions de votre état de santé.

### Formalités

Nous vous invitons à vous présenter aux Accueils Administratifs pour :

- régler les frais à votre charge,
- recevoir les documents destinés à l'assurance maladie et le cas échéant à votre employeur,
- régulariser le cas échéant la provision versée à l'entrée, en fonction du coût réel de votre séjour,
- effectuer votre pré-admission en cas d'hospitalisation ultérieure,
- récupérer vos valeurs au coffre le cas échéant,
- déposer votre questionnaire de satisfaction.

### Hospitalisation à domicile

Elle peut constituer une alternative à l'hospitalisation ou raccourcir votre séjour. Il existe différents prestataires dont l'HAD 45 et Sphéria avec lesquels l'hôpital a passé convention.

## SALON DE SORTIE

Expérimentation en place depuis l'automne 2022 pour fluidifier les modalités de sortie de patients majeurs et autonomes en attente d'un transport familial ou professionnel. L'objectif du salon de sortie est double :

- permettre aux patients sortants, ne nécessitant plus de soins d'attendre dans un espace adapté et situé à proximité des voies de circulation
- permettre aux patients en attente d'un lit d'hospitalisation, de pouvoir être rapidement admis.

### Le transport

L'Assurance Maladie peut prendre en charge vos frais de transport, si votre état de santé le justifie et sous certaines conditions. En cas de prescription d'un transport, vous choisissez la compagnie d'ambulance. À défaut, le service appellera le véhicule le plus approprié.



## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de quitter l'établissement durant vos soins et contre l'avis médical, nous vous demanderons de signer un formulaire de sortie reconnaissant que vous avez été informé(e) de votre état de santé et des risques médicaux encourus.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



# Charte de l'enfant hospitalisé



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 n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur 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 maximum 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 donnés 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 âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement 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, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

# CHARTER ROMAIN JACOB

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

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

Valoriser  
l'accompagnement

Exprimer  
les  
besoins

Intégrer la  
santé au  
parcours de  
vie des  
personnes  
en situation  
de handicap

Construire une  
culture  
professionnelle  
commune

Coordonner le  
parcours de santé

Organiser l'accès  
aux soins et à la  
prévention

Faciliter et  
développer  
l'accès aux  
soins  
ambulatoire

Prévenir et adapter  
l'hospitalisation  
avec ou sans  
hébergement

Améliorer  
la réponse  
aux  
urgences  
médicales

Faciliter le  
recours aux  
technologies de  
l'information et  
de la  
communication

Mettre en  
œuvre  
et évaluer  
la charte

© Conception - Service communication du CHU d'Orléans

HANDICONSULT45

mail : [handiconsult45@chr-orleans.fr](mailto:handiconsult45@chr-orleans.fr)

tel : 02.38.74.45.67



Le Livret d'Accueil destiné aux usagers du CHU d'Orléans  
a été réalisé par la Direction des Usagers - Affaires Juridiques  
avec le concours des professionnels et des  
représentants des usagers.

**Création et mise en pages :**  **agencescoop** communication -  
12601-MAQ · **Impression :** Imprimerie Chauveau



- Tram Ligne A
- Bus Ligne 1
- Parking patients et visiteurs
- Parking patients et visiteurs souterrain
- Parking personnel
- Point infos

