

Livret d'accueil du patient

Votre séjour

à l'hôpital



Édition 2025



**POINT
EXPERT**

**BASSE
VISION**

LES MAGASINS Optic 2000 DE SAINT-NAZAIRE ET TRIGNAC ACCUEILLENT LES PERSONNES MALVOYANTES

Les magasins Optic 2000 de Saint-Nazaire et Trignac sont Centres Agréés Spécialistes Basse Vision et proposent aux personnes malvoyantes :

- Un accueil personnalisé sur rendez-vous, par un.e opticien.ne spécialement formé.e
- Un examen spécifique pour déterminer l'aide visuelle la mieux adaptée
- Des prêts d'aides optiques pour des tests à domicile
- Des informations portant sur les aides financières possibles et un financement adapté en magasin (facilité de paiement proposé)



On va se revoir.

Saint-Nazaire
51 avenue de la République

02 40 22 50 23

Trignac
Impasse de La Basselle
ZAC de la Fontaine au Brun

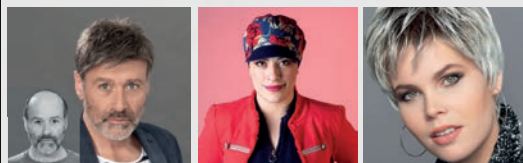
02 51 10 23 26

**CLINIQUE
DU CHEVEU**®

CONFIEZ VOTRE CHEVELURE A UN EXPERT

02 40 17 64 68
www.perruques.44.fr

Diagnostic - Traitement Bilan capillaire
Prothèses et compléments capillaires
volumateurs, postiches



Masculin et féminin,
vous êtes reçu(e)
en toute discrétion
en cabine individuelle

Prothèses
CAPILLAIRES
VOLU
MATEUR
bilan CONSEIL
capillaire
traitements
postiche
CONSEIL
casquette
TURBAN
DAGNO

Cathy vous aidera à trouver la solution et à vous accompagner dans vos démarches
Agréée par l'Institut National du Cancer et Agrémentée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie

10 rue des Troènes - Cap Santé - 2ème étage • Face à la Cité Sanitaire - Saint-Nazaire

CHEVEUX
NATURELS

Bienvenue au Centre hospitalier



La Direction, les équipes médicales et paramédicales, l'ensemble des personnels des services techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir au sein du Centre hospitalier de Saint-Nazaire, dans les locaux de la Cité sanitaire Georges Charpak. Notre mission est de tout mettre en œuvre, pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions de sécurité, de sérénité et d'humanité. Le Centre hospitalier de Saint-Nazaire est une structure de soins multidisciplinaires associant un environnement technique performant et innovant et un ensemble hôtelier de qualité.

Ce livret d'accueil a été spécialement conçu à votre intention. Il est destiné à vous apporter des informations et conseils pour avoir une meilleure connaissance de notre établissement et vous permettre de mieux préparer votre séjour chez nous.

Un questionnaire de satisfaction vous est remis dans ce livret, nous vous remercions de bien vouloir le compléter à la fin de votre séjour. Il nous permettra, par vos remarques, d'améliorer nos prestations. Nous vous souhaitons un agréable séjour au Centre hospitalier de Saint-Nazaire, et d'ores et déjà un prompt rétablissement.

Le Directeur



www.hopital-saintnazaire.fr
Tél. 02 72 27 80 00

Cité Sanitaire Georges Charpak
11 bd Georges Charpak - CS 20414
44606 Saint-Nazaire Cedex



► Sommaire

- Mieux connaître votre Centre hospitalier 4
- Être hospitalisé(e) à la maison, c'est possible 6
- L'offre de soins du Centre hospitalier 7
- Des professionnels vont prendre soin de vous 9
- L'actualité :
 - Fertiloa 10
 - HANDI-SOINS 11
- Admission 12
- Les soins ne sont pas «gratuits» 13
- Votre séjour, vie quotidienne 14
- La douleur, parlons-en 17
- Le don d'organes et de tissus 17
- Exprimez votre volonté dès votre arrivée 18
- Les modalités de votre sortie 19
- La Commission Des Usagers 20
- Coordonnées des Associations des Usagers 21
- Vos droits en tant que patient 22
- La charte de la personne hospitalisée 25
- Notre engagement Qualité 26-27

Mieux connaître votre Centre hospitalier

Le Centre hospitalier de Saint-Nazaire dispose de trois points d'accueil spécialisés :



➡ **URGENCES 24H/24**

Vous êtes arrivé en urgence : votre famille ou l'ambulancier a pu effectuer les premières démarches auprès du secrétariat des urgences. Dans tous les cas, pour compléter vos démarches, vous ou votre famille devez vous présenter au secrétariat du service d'hospitalisation.



➡ **ACCUEIL CENTRAL POUR LES CONSULTATIONS ET LES HOSPITALISATIONS**

Du lundi au vendredi de 8h à 20h - samedi et dimanche de 8h à 18h



➡ **URGENCES GYNÉCO-OBSTÉTRIQUES 24H/24**

➡ **ACCÈS AU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE**

➡ **PHARMACIE HOSPITALIÈRE**

(Uniquement pour les médicaments non-disponibles en pharmacie de ville)

du lundi au vendredi 9h00-17h00

Accès Nord, route du Pré Hembert

➡ **SERVICE MORTUAIRE**

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h - samedi, dimanche et férié de 9h à 17h30

Accès Nord, route du Pré Hembert

➡ **Accès pour les personnes à mobilité réduite**

Un dépose-minute est aménagé devant l'entrée principale et celle de la maternité. Le temps de stationnement y est limité. Nous vous remercions, aussitôt après avoir déposé votre proche, d'aller vous garer sur le parking. Pour les personnes à mobilité réduite, il est possible d'accéder en voiture au parking malade couché. Vous y trouverez, ainsi que dans le hall d'accueil, des fauteuils roulants à jeton qui faciliteront vos déplacements.

Le Centre hospitalier de Saint-Nazaire :

- le site de la Cité sanitaire :

Médecine, chirurgie, gériatrie, femmes/enfants, urgences/réanimation, médico-techniques

- le parc d'Heinlex :

EHPAD, USLD, hospitalisation à domicile, prévention, psychiatrie

- quelques autres sites :

EHPAD « Le Ponant »,
psychiatrie,
pédopsychiatrie



- Accès

Par la route :

Nantes - Saint-Nazaire
Rennes - Saint-Nazaire
Direction Saint-Nazaire
Ouest
Océanis D492

- Par le bus :

Arrêt Cité Sanitaire
Ligne urbaine Hélyce
Fréquence : 10 min.
Ligne T1 - Tybus

- Site d'Heinlex

- 1 Maison Les Pins
- 2 Maison Les Tulipiers
- 3 Maison Les Cèdres
- 4 Maison Les Chènes
- 5 Château d'Heinlex
- 6 Cassiopée
- 7 Cafétéria, Chapelle
- 8 Cuisine, Self
- 9 Les Alizés
- 10 Blanchisserie
- 11 Psychiatrie adulte
- 12 Atelier Espaces verts

Le Centre hospitalier en quelques chiffres :



68 816

hospitalisations



229 235

consultations



997

lits et places



79 595

passages
en services
des urgences



3 288

professionnels



327 millions
d'euros de budget



104 904

actes d'imagerie



Être hospitalisé(e) à la maison c'est possible

Pourquoi ?

Pour raccourcir ou éviter
une hospitalisation
conventionnelle



Pour qui ?

Quel que soit votre âge



02 40 90 52 27

Pour quoi ?



- Soins palliatifs
- Prise en charge de la douleur
- Traitement intraveineux
- Pansements complexes
- Chimiothérapie
- Surveillance post-chimiothérapie
- Nursing lourd
- Sortie précoce de chirurgie
- Surveillance de la grossesse à risque
- Assistance respiratoire
- Nutrition entérale et parentérale

Cartographie des communes desservies par l'HAD

Secteur de Saint-Nazaire

- Montoir-de-Bretagne
- Pornichet
- Saint-André des Eaux
- Saint-Joachim
- Saint-Malo-de-Guersac
- Saint-Nazaire
- Trignac

Secteur de Pontchâteau

- Besne
- Boué
- Campbon
- Crossac
- Donges
- Malville
- Dréfféac
- Guenrouet
- La Chapelle des Marais
- La Chapelle-Launay
- Lavau-sur-Loire
- Missillac
- Pontchâteau
- Prinquiau
- Quilly
- Sainte-Anne-sur-Brivet
- Saint-Gildas-des-Bois
- Sainte Reine de Bretagne
- Savenay
- Sévérac

Secteur de Guérande

- Assérac
- Batz-sur-Mer
- Le Croisic
- La Baule-Escoublac
- Guérande
- Herbignac
- Mesquer
- Piriac
- Le Pouliguen
- Saint-Lyphard
- Saint-Molf
- La Turballe

Secteur de Pornic

- La Bernerie-en-Retz
- Bourgneuf-en-Retz
- Chaumes-en-Retz
- Chauvé
- Corsept
- Fresnay-en-Retz
- Frossay
- Les Moutiers-en-Retz
- Paimboeuf
- La Plaine sur Mer
- Pornic
- Préfaillies
- Saint-Brévin
- Saint-Hilaire de Chaléons
- Saint-Michel-Chef-Chef
- Saint-Père-en-Retz
- Saint-Viaud



Nous Contacter :

02 40 62 74 00
accueil.quietus@gmail.com

Nous Rencontrer :

24 Av. Victor Duruy
44500 La Baule-Escoublac
www.quietusdomicile.fr

Son Service d'Aide à Domicile

Quiétus DOMICILE propose :

- L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne
- L'aide administrative
- L'Animation vie sociale
- L'intendance du domicile ...

Les prestations peuvent être ponctuelles ou permanentes,
sur La Presqu'île Guérandaise (La Baule, Le Pouliguen,
Guérande, Batz/Mer, Le Croisic...)

Son E.H.P.A.D

RÉSIDENCE Quiétus est

un Établissement d'Hébergement
pour Personnes Agées Dépendantes,
située à la Baule à proximité du bord de mer et du centre-
ville. Sa capacité d'accueil est de 61 résidents pour qui la
qualité de l'accompagnement en fait un lieu de vie
paisible et agréable.





L'offre de soins du Centre hospitalier

Le Centre hospitalier de Saint-Nazaire est administré par un directeur, assisté d'une équipe de directeurs adjoints et du président de la commission médicale d'établissement.

Le directeur nommé par le Ministre de la Santé, met en œuvre la politique définie par le Conseil de surveillance. Il assure la conduite générale de l'établissement, dont il est le représentant légal.

Le Conseil de surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'hôpital. Il est composé de 15 membres : représentants des collectivités territoriales, représentants du personnel médical et non médical, représentants des usagers et personnalités qualifiées. Il est présidé par le maire de Saint-Nazaire.

Le directoire de l'établissement appuie et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Il est chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion tant vis-à-vis des autorités de tutelles qu'en interne.

Les instances consultatives :

- La CME (Commission Médicale d'Établissement)
- La CDU (Commission des Usagers)
- Le CSE (Comité Social d'Entreprise)
- La F3SCT (Formation Spécialisée en matière de Santé, de Sécurité et de Conditions de Travail)
- La CSIRMT (Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques)



DES COMPÉTENCES DANS PLUS DE 50 SPÉCIALITÉS...

Chirurgie

- Anesthésiologie
- Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
- Gynécologie
- Ophtalmologie
- ORL et chirurgie cervico-faciale
- Orthopédie-traumatologie
- Unité de chirurgie et d'anesthésie ambulatoire (UCAA)

Femmes et enfants

- Gynécologie
- Assistance médicale à la procréation FERTILOA
- Maternité Obstétrique
- Néonatalogie
- Pédiatrie
- Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

Gériatrie/ Hébergement

- Accueil de jour
- Consultation mémoire
- Établissement d'Hébergement pour les Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)
- Soins gériatriques
- Soins de médecine et de réadaptation
- Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Médecine

- Cardiologie et soins intensifs
- Diabéto-endocrinologie
- HAD (Hospitalisation A Domicile)
- Hématologie
- Hépto-gastro-entérologie
- Hôpital de jour
- Médecine et traumatologie du sport
- Médecine interne - maladies infectieuses
- Médecine polyvalente
- Médecine vasculaire
- Néphrologie - Dialyse
- Neurologie
- Pneumologie - Allergologie
- Rhumatologie
- Soins palliatifs

Psychiatrie

- Psychiatrie adulte
- Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

Services médico-techniques

- Anatomie pathologique
- Imagerie médicale hospitalière
- Laboratoire de biologie médicale
- Pharmacie/rétrocession

Urgences/ Réanimation

- Médecine légale
- Prélèvement d'organes et de tissus
- Réanimation
- Urgences adultes et pédiatriques
- Urgences gynéco-obstétricales
- Urgences psychiatriques
- Unité de surveillance continue



Prévention

- Centre de santé sexuel – Centre d'IVG
- Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) des infections par le Virus de l'Immunodéficience Humaine (VIH), les hépatites virales et les Infections Sexuellement Transmissibles (IST)
- Addictologie
- Centre de vaccinations internationales
- Centre de vaccinations polyvalentes
- Centre de Lutte Antituberculeux CLAT

Des professionnels vont prendre soin de vous

Quelques indications pour mieux les connaître

Au sein du service :

Dès votre arrivée dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de professionnels spécialisés et compétents.

Le médecin responsable de service assure la conduite générale du service et organise son fonctionnement technique dans le respect de la responsabilité de chaque médecin. Les médecins assurent votre prise en charge médicale dans leur spécialité respective : les internes, médecins en fin de formation placés sous la responsabilité d'un médecin senior.

Le médecin qui vous suit adressera un compte rendu de votre séjour à votre médecin traitant pour le tenir informé et faciliter votre suivi.

Les infirmiers et infirmières dispensent les soins et participent à votre prise en charge globale.

Le cadre de santé assure, conjointement avec le médecin responsable de service, l'organisation et la qualité des soins ainsi que la continuité du fonctionnement du service.

Les aides-soignants et aides-soignantes participent à l'accueil et assurent les soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmière.



Les assistantes médico-administratives sont à votre disposition pour la prise en charge médico-administrative de votre séjour, vous renseignent, organisent vos rendez-vous et se chargent de vos formalités d'entrée et de sortie. Elles assurent également la tenue des dossiers médicaux, coordonnent les échanges entre l'équipe médicale du service et du médecin traitant.

Les assistantes sociales ont pour mission de conseiller et d'accompagner les patients et leurs familles dans les différentes démarches. Elles peuvent à ce titre intervenir auprès des organismes sociaux et médico-sociaux pour prévenir ou remédier à toutes difficultés sociales ou médico-sociales.

Au cours du séjour, vous pouvez rencontrer d'autres professionnels qui concourent à votre prise en charge : psychologue, kinésithérapeute, ergothérapeute, docteur en pharmacie, psychomotricienne, éducateur, équipes mobiles (douleur, gériatrie, addictologie, diabétologie...).

À votre attention,

chacun d'entre eux porte un badge avec son nom et sa fonction sur sa tenue de travail.



D'autres professionnels participent aussi à la qualité de votre séjour : les hôtesse d'accueil, la responsable des relations avec les usagers, la fonction logistique d'étage, les équipes du bionettoyage, les techniciens de laboratoire, les préparateurs en pharmacie, les infirmiers hygiénistes, les infirmières de bloc opératoire, les infirmières en pratique avancée, les infirmières anesthésistes, les manipulateurs radio, mais aussi le personnel administratif, services techniques et logistiques...

Vous ne les voyez pas toujours, mais ils contribuent à la qualité et au confort des soins et des prestations. Des étudiants et des stagiaires peuvent être amenés, dans le cadre de leurs études, à participer aux soins avec les professionnels hospitaliers. Si vous le souhaitez, vous pouvez refuser leur présence lors des soins vous concernant.

Le Centre d'Assistance Médicale à la Procréation

Nous vous proposons à FERTILOA, une prise en charge personnalisée, à taille humaine, et de proximité, dans un service neuf avec un laboratoire de FIV doté des dernières évolutions technologiques.

Un centre neuf

Un service d'AMP créé en 2012 et agrandi en 2022 avec la création d'un laboratoire FIV suite à l'obtention de l'autorisation pour la pratique des actes de FIV en Septembre 2021. Des équipements neufs dans des locaux entièrement refaits, extension de l'activité de biologie médicale en 2022 afin de réaliser la prise en charge complète en FIV dans notre centre. Doté des dernières technologies innovantes : Incubation tri-gaz, technologie Time Lapse, laser...

Un centre dans un service de gynécologie-obstétrique et médecine de la reproduction

Une collaboration étroite avec l'équipe de chirurgie gynécologique et l'équipe obstétricale pour accompagner le couple durant toutes les étapes de leur projet de parentalité.

Les bilans sur place

Bilan complet des troubles de la fertilité : Bilan hormonal, Échographie, Hystérosalpingographie, Hystéroscopie / Hystérosonographie, Coéloscopie, Spermogramme – Spermocytogramme, Test de Migration Survie, MAR-Test, Spermoculture.

Les prises en charge sur place

Induction simple de l'ovulation, Induction de l'ovulation avec insémination intra-utérine, FIV et FIV-ICSI, Transfert d'embryons congelés. Prise en charge commune avec le CHU de Nantes pour la préservation de la fertilité, Prise en charge des couples de femme et femmes seules, Don de sperme, Don d'ovocyte, Accueil d'embryon, Diagnostic pré-implantatoire.



Une équipe pluridisciplinaire

Ayant à cœur d'accueillir les patients dans des locaux dédiés et chaleureux, notre équipe se compose de :

- **3 médecins** de la reproduction
- **2 biologistes** de la reproduction
- **5 techniciens** de laboratoire
- **1 cadre de santé**
- **2 secrétaires** spécialisées

Contact :

FERTILOA – Centre de PMA
Centre hospitalier de Saint-Nazaire
1er étage
11 bd Georges Charpak
44600 Saint-Nazaire
Tel : 02 72 27 81 90
Mail : secretariat.pma@ch-saintnazaire.fr
Site internet : www.fertiloa.fr

HANDI-SOINS

Faciliter l'accessibilité aux soins aux personnes en situation de handicap

Le dispositif HANDI-SOINS permet de rendre accessible des soins thérapeutiques et de prévention en odontologie, ORL, ophtalmologie, neurologie, gynécologie et coordination pour des consultations en anesthésie, aux personnes en situation de handicap.

«Un cadre adapté, des professionnels formés, une coordination
ajustée aux besoins du patient»

L'objectif de HANDI-SOINS ?

Faciliter l'accès aux soins, et prendre le temps de coordonner les soins en répondant aux différents besoins des patients.

Le rôle d'une prise en charge HANDI-SOINS ?

Favoriser la prise en charge de proximité, en se définissant comme une prise en soins pluridisciplinaires sur un lieu unique au regard des besoins du patient. C'est une équipe qui accueille des patients atteints de polyhandicaps dont la prise en charge nécessite une approche globale où les

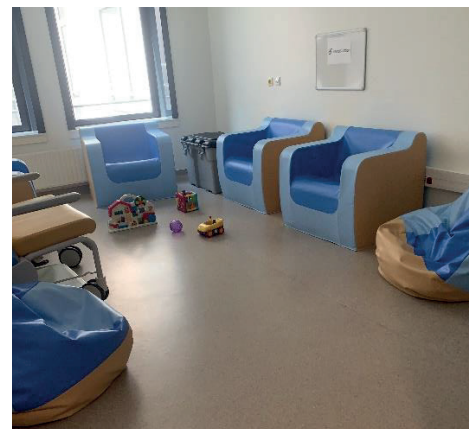
acteurs de soins se coordonnent autour du patient pour rendre l'accès au soin plus facile. Cette consultation fait partie du dispositif Handisoins44.

Qui sont les acteurs ?

Les patients et les accompagnants, l'équipe médicale, l'infirmière de coordination HANDI-SOINS, les équipes soignantes et médico-administratives.

Contact :

Dispositif HANDI-SOINS du Centre hospitalier de Saint-Nazaire - Rez-de-chaussée
11 Bd Georges Charpak 44600 Saint-Nazaire - Tél : 02 72 27 84 39
Le Jeudi et le vendredi de 9h00 à 17h00
coordo-handi-soins@ch-saintnazaire.fr



CHARTRE ROMAIN JACOB

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



L'art de prendre soin

Auxi'R, le dispositif «Retour à domicile»

En amont de la sortie d'hôpital

RASSURER

RÉACTIVITÉ

Mise en place du service sous 48h

Des intervenants formés aux situations complexes

OFFRE RENFORCÉE

RELAX

Une équipe dédiée

Organisation de la suite de la prise en charge

RELAIS



Dispositif disponible sur
Saint-Nazaire et alentours

Aide à la vie quotidienne et à l'autonomie

02 40 16 90 05 | www.adar44.com



L'IDENTITOVIGILANCE : LE BON SOIN AU BON PATIENT

Les équipes administratives et soignantes sont amenées à vérifier votre identité à chaque étape de votre séjour. Ceci peut être parfois contraignant, mais ces vérifications sont indispensables pour assurer la sécurité des soins.

Admission

Remplir les formalités d'admission, 1^{ère} étape de votre hospitalisation

Les pièces à fournir :

- Pièce d'identité
- Carte vitale ou attestation
- Carte de mutuelle ou attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ou AME
- Carte de groupe sanguin
- Prescription de vos traitements en cours

Si vous n'avez pas de couverture sociale ou mutuelle, nous vous demandons de le signaler à la secrétaire médico-administratif qui vous orientera vers une assistance sociale.



Admission programmée

Dès que la date de votre séjour hospitalier est programmée, vous devez vous présenter au secrétariat du service, pour réaliser une pré-admission.

Admission en urgence

Vous pouvez être admis en urgence dans notre établissement. Si vous ne pouvez pas fournir les papiers nécessaires à votre prise en charge au moment de votre arrivée, nous vous invitons à régulariser ou à faire régulariser par un proche votre situation au plus tôt. Contactez le secrétariat de votre service avant votre sortie.

Admission d'un mineur

L'admission d'un mineur doit se faire avec le consentement du titulaire de l'autorité parentale, qui devra également être présent au moment de la sortie de l'enfant. L'enfant est pris en charge dans un service conforme à sa pathologie ou à son âge et reçoit une information adaptée.

Admission d'un majeur protégé

L'admission d'un majeur protégé doit se faire en essayant de rechercher le consentement de la personne. Le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM) doit être contacté dès l'admission.

Hospitalisation en psychiatrie

L'hospitalisation dans un secteur de psychiatrie peut se faire avec le consentement du patient. On parle alors d'hospitalisation libre. Certains patients sont hospitalisés sur la demande d'un tiers lorsque les troubles rendent impossible le consentement et que l'état de santé impose des soins immédiats assortis d'une surveillance en milieu hospitalier. Enfin, d'autres patients sont admis en hospitalisation sur décision du représentant de l'État pour une période déterminée, ordonnée par un arrêté préfectoral. Si vous êtes hospitalisé sans consentement et souhaitez contester la décision, il convient d'adresser un recours à la Commission Départementale des Soins Psychiatriques CDSP, (2 avenue de la Palette, 95011 Cergy Pontoise cedex - 01 34 41 14 63) ou au Juge des Libertés et de la Détenition (3 avenue Victor Hugo, 95300 Pontoise - 01 72 58 71 79).



ACTIVITÉ LIBÉRALE

Dans le cadre du secteur privé, un praticien de l'hôpital peut être consulté et un examen ou un acte peuvent être programmés. Les tarifs et modalités doivent faire l'objet d'une information préalable, au moment de la prise de rendez-vous.

Les soins hospitaliers ne sont pas «gratuits»

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

- Forfait journalier : participation à l'hôtellerie et à la restauration. (Son prix est fixé par arrêté ministériel. Il est de 20€/jour en hôpital ou clinique et 15€/jour dans le service psychiatrique d'un établissement de santé.)
- Frais de séjour : analyses, médicaments, radiologies, rémunération du personnel et des médecins...
- **Forfait urgence : 19.61€**

Vous êtes assuré social

Prise en charge à 100% dans les cas suivants :

- Intervention chirurgicale comprenant un acte onéreux exonéré du ticket modérateur (le forfait journalier restera à régler ainsi qu'une participation forfaitaire suivant le tarif en vigueur)
- Grossesse nécessitant une hospitalisation à partir du 6ème mois
- 12 premiers jours d'hospitalisation en cas d'accouchement
- Hospitalisation des prématurés, accident de travail, longue maladie ou invalidité
- Invalidité de guerre
- Affiliation à certaines caisses d'assurance maladie (le forfait journalier restera à régler)
- À partir du 31ème jour d'hospitalisation, quel que soit le service (le ticket modérateur des trente premiers jours reste dû)

Pensez à déclarer votre médecin traitant si vous ne l'avez pas déjà fait. Plus d'informations sur www.ameli.fr.

DANS LES AUTRES CAS :

- Vous devez payer des frais de séjour, il s'agit du ticket modérateur. Il peut être pris en charge par votre mutuelle, si votre contrat vous le permet
 - Si vos revenus sont inférieurs à certains barèmes, vous pouvez faire la demande de CSS auprès de notre service social
- Attention, la demande doit être faite pendant le séjour ou au plus tard dans un délai de deux mois après votre admission.

Pour les étrangers

Pour les personnes étrangères qui ne parlent pas le français, il est possible de trouver un traducteur pour les langues les plus courantes dans l'établissement. Demandez au personnel. Foreigners who do not speak French are offered the presence of a translator for usual languages. Ask the attending personnel in the ward.

Para las personas extranjeras que no hablan el francés, es posible encontrar un traductor en el hospital. Pregunte lo al personal

نيقطانان ريغ بنجال صاخشأل نالغ!
يلع لوصحال مهنالكاب، عيسنرفلا ةغللاب
اوبلطا، الامغتسا رثلالا تاغلل اذو مخرتم
يفشتسملل قراذل نم لذل

Le transport en cours de séjour

En cours d'hospitalisation, si un transport est nécessaire vers un autre établissement pour des soins, des examens ou un transfert, il est pris en charge par le Centre hospitalier. Si vous souhaitez, pour des raisons personnelles, être transféré vers un autre établissement ou être rapatrié à votre domicile, les frais de transport sont à votre charge. Ils peuvent, dans certaines conditions, être pris en charge dans le cadre de votre assurance automobile ou responsabilité civile au titre des rapatriements sanitaires.

Vous n'êtes pas assuré social

- Vous devez payer la totalité des frais de séjour
- En cas de revenus insuffisants, vous pouvez faire une demande de Couverture de Maladie Universelle Complémentaire CSS, soit auprès de la CPAM, soit auprès du service social. Attention, la demande doit être faite pendant le séjour ou au plus tard dans un délai d'un mois après votre admission. L'effet n'est en aucun cas rétroactif

Toutes les personnes ont accès au service public et même les personnes les plus démunies sont prises en charge par l'hôpital.

En cas d'absence de couverture sociale, le secrétariat médico-administratif ou le service social étudient avec vous vos possibilités d'accès aux droits.

PASS

La PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé). Située aux urgences, elle s'adresse aux personnes en difficulté pour accéder aux soins. Selon vos besoins, vous pouvez bénéficier d'une consultation médicale, d'examens complémentaires, d'une avance des médicaments et d'un accompagnement social.

Vous pouvez contacter la PASS au 02 72 27 80 65 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h, et l'infirmière au 02 72 27 81 92.

PUMa ou AME

Si vous n'avez pas de couverture sociale vous pouvez éventuellement bénéficier de la Protection Universelle Maladie (PUMa) ou AME (Aide Médicale de l'État) selon votre situation. Si vos revenus ne vous permettent pas de payer tout ou partie des frais d'hospitalisation, vous pouvez solliciter une demande d'aide financière auprès du service solidarité et accès aux soins de la caisse primaire d'assurance maladie. Pour plus d'informations, adressez-vous à l'assistante sociale de votre service.

Si vous ne présentez pas de carte d'assuré social, ni de carte de mutuelle, vous devez vous acquitter de la totalité des frais.

Règlement des factures par Internet

La direction générale des impôts, via la plateforme PayFIP.gouv.fr met à disposition ce service. Vous pouvez y accéder par le site internet du Centre hospitalier : www.hopital-saintnazaire.fr ou via le QR ci-contre.



Votre séjour

Vie quotidienne

Votre chambre

Chambre seule

Vous pouvez demander une chambre individuelle. Le secrétariat peut vous renseigner sur le tarif en vigueur et les modalités de prise en charge par votre assurance complémentaire. L'abonnement multimédia (télévision, réception des appels et internet) est compris dans le tarif chambre seule. Les chambres individuelles sont attribuées selon les disponibilités et en fonction des priorités médicales, le jour de l'admission.

Nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'une chambre particulière si vous en faites la demande.

Malheureusement, même réservée depuis longtemps, il peut nous arriver de ne pas pouvoir vous l'attribuer le jour de votre entrée.

Nous pouvons accueillir vos proches

Dans les chambres individuelles, un lit d'accompagnement peut être installé.

Le changement de chambre

Un changement de lit ou de chambre peut parfois intervenir au cours de votre séjour. Ces changements peuvent être le fait d'obligations médicales ou de nécessité du service. Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour le dérangement ainsi créé.

Vos repas

Ils sont préparés dans notre service de restauration. Selon votre service, ils sont servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner : à partir de 7h00
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Dîner : à partir de 18h45

La prise de commande des repas est effectuée par les soignants avec vous, afin de vous proposer des menus variés, adaptés à vos goûts et à votre état de santé. Au besoin, une diététicienne interviendra si une prise en charge nutritionnelle spécifique est nécessaire (régime particulier...).

Les personnes vous accompagnant peuvent commander leur(s) repas pour le prendre avec vous dans votre chambre. En faire la demande auprès des professionnels du service ou des hôtesses d'étage.

Votre linge

Merci de vous munir des objets de toilette et vêtements personnels qui vous seront nécessaires pendant votre séjour : robe de chambre, pyjama, chemise de nuit, serviette de bain, mouchoirs, pantoufles, brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir, peigne, etc.

Sauf situations d'urgence, les effets personnels ne sont pas fournis par l'hôpital, y compris pour les nouveau-nés.

Les interprètes

Pour faciliter l'accueil et la prise en charge des patients de langue étrangère, il peut être fait appel à des personnels hospitaliers dont la liste est disponible auprès du cadre de santé du service.

Le registre public d'accessibilité est à votre disposition à l'accueil du hall.

Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap

L'accessibilité au Centre hospitalier à ses services, est le préalable à l'accès aux soins.

Les professionnels d'accueil sont à votre disposition pour vous aider tout au long de votre parcours et vous faciliter l'accès aux services des soins. Des fauteuils roulants sont à votre disposition pour vous rendre sur vos lieux de consultations.



EN CAS D'INCENDIE

L'ensemble du bâtiment est équipé d'un système de détection d'incendie conçu et équipé pour évacuer les fumées et éviter la propagation des flammes (portes coupe-feu automatiques). Ne gênez pas leur fonctionnement.

Si vous découvrez un début d'incendie ou un phénomène pouvant provoquer un incendie :

- Gardez votre calme
- Prévenez le personnel

En cas d'évacuation :

- Suivez les consignes

- N'utilisez pas les ascenseurs
- Ne revenez jamais en arrière sans y avoir été invité
- En cas de fumée, baissez-vous

ATTENTION

- Respectez impérativement les interdictions de fumer
- Signalez au personnel toutes les déficiences des installations ou des matériels
- N'utilisez pas d'appareils de chauffage ou de cuisson dans les chambres

Les visites

Vous les appréciez d'autant plus qu'elles ne nuiront pas à votre rétablissement. Les règles de visites peuvent varier d'un service à l'autre en fonction des nécessités de service et de l'état de santé des personnes. Nous vous remercions de ne pas apporter de fleurs ou de plantes : l'eau des vases ou la terre contiennent de nombreux germes. Les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'hôpital sauf les chiens guide aux aveugles et aux malvoyants.

Coiffeur / Pédicure / Esthéticienne

Rémunérés par vos soins, ils sont à votre disposition sur rendez-vous selon un planning affiché dans le service.

La prise de rendez-vous peut être faite auprès du personnel soignant ou de l'hôtesse d'accueil d'étage.

Le stationnement

Le stationnement est gratuit et donc accessible à tous. Si vous (ou vos visiteurs) rencontrez des difficultés pour stationner, un parking complémentaire est à votre disposition en direction d'Heinlex près du stade de rugby.

Le téléphone / La télévision

Cette prestation a été déléguée par le Centre hospitalier à la société HOPPEN AKLIA, située dans le hall d'accueil central, au rez-de-chaussée. Les professionnels sont là pour vous renseigner sur les tarifs et les modalités d'utilisation, du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 et le samedi, dimanche et jours fériés de 11h à 12h30 et de 13h30 à 18h. En dehors de ces horaires, possibilité d'abonnement à distance depuis votre téléviseur dans votre chambre.

Le culte et l'aumônerie

Les représentants de l'aumônerie sont à votre écoute à la salle de l'aumônerie inter-religieuse située près de la cafétéria au rez-de-chaussée. Les membres bénévoles de l'aumônerie sont à la disposition des patients et de leur entourage. Présence physique du lundi au vendredi, les après-midis.

Une salle de prière et de silence est à votre disposition au rez-de-chaussée, ouverte 24h/24, située dans le couloir à droite des ascenseurs de la Clinique Mutualiste de l'Estuaire.

Aumônerie inter-religieuse de la Cité sanitaire : 02 72 27 89 99

Vous pouvez demander la visite d'un aumônier de votre confession :

- Culte Catholique : 06 98 62 10 02
- Culte Protestant : 06 86 02 19 02
- Culte Musulman : 06 26 16 48 12
- Culte Israélite synagogue de Nantes : 02 40 73 48 92

Internet / Multimédia / TV / WIFI / Téléphone

Vous pourrez bénéficier d'internet depuis votre chambre en souscrivant un abonnement journalier auprès de la boutique multimédia située au rez-de-chaussée. Il vous suffira de connecter votre ordinateur portable au réseau wifi à l'aide des codes qui vous auront été transmis. Dans un espace multimédia situé à proximité de l'accueil central, vous pourrez surfer sur internet dans un lieu confortable et invitant à la détente (prestation payante, location de tablettes numériques).

Si vous avez demandé une chambre individuelle et que votre mutuelle prend en charge le tarif de la chambre seule, le Centre hospitalier vous offre l'abonnement multimédia.

L'espace jeux

Les enfants pourront s'amuser dans l'espace jeux situé à l'extérieur de la Cité sanitaire dans un espace vert et boisé.

Le courrier

Vos courriers, colis et mandats sont distribués du lundi au vendredi par notre vaguemestre. Pour vous parvenir, le courrier doit être libellé à votre nom en précisant le service d'hospitalisation. Sauf indication contraire, si un courrier arrive après votre départ, il sera envoyé à votre domicile. Vous pouvez poster votre courrier dans la boîte aux lettres à côté de la Maison Des Usagers située dans le hall du Centre hospitalier. La levée du courrier est à 15h30 du lundi au vendredi. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, vous pouvez remettre votre courrier timbré au personnel du service qui transmettra aux hôtesse d'étage.

Les médicaments

Les médicaments dont vous disposez à votre entrée sont retirés sauf avis contraire du médecin hospitalier qui vous suit. Il est indispensable de vous munir de l'ordonnance correspondant au traitement en cours.

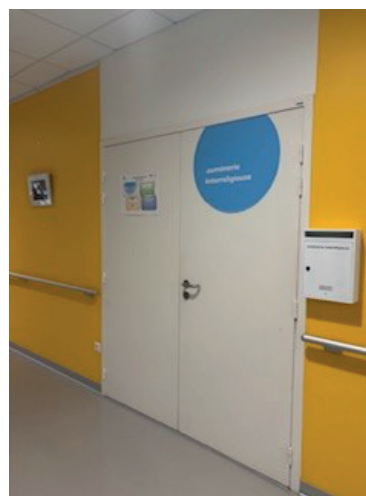
Certains traitements n'étant pas disponibles à la pharmacie de la Cité sanitaire, il pourra vous être exceptionnellement demandé de venir avec votre traitement en cours.

L'accompagnement scolaire

Le travail sera individualisé ou réalisé en groupe en lien possible avec l'établissement d'origine. Des activités pédagogiques, culturelles et artistiques permettront également à l'enfant de trouver sa place au sein d'un groupe pour valoriser ses compétences. Pendant les longues hospitalisations, l'enseignante spécialisée accompagnera la scolarité de l'enfant.

Le recours au service social

Le service social a pour mission de vous aider vous et votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation. À votre écoute, il recherche avec vous les solutions possibles, vous informe, vous conseille, vous oriente, vous guide dans certaines démarches et vous apporte son concours dans la préparation des modalités de votre sortie (aide au retour à domicile, admission en structure d'hébergement, etc.). Il vous soutient et vous accompagne dans le respect de vos décisions et de votre projet de vie en concertation avec les professionnels hospitaliers et en collaboration avec les partenaires, organismes et structures externes. Une assistante sociale peut intervenir à la demande et vous rencontrer à votre chevet ou à son bureau, selon votre état de santé. Vous pouvez la contacter en demandant ses coordonnées au cadre de santé du service.





Cafétéria, boutique, presse

La boutique vous propose : livres, presse, produits d'hygiène, cadeaux...

La cafétéria est ouverte tous les jours, du lundi au vendredi de 8h à 18h30, le samedi, dimanche et jours fériés, de 10h30 à 18h (tél : 02 40 11 95 04). Des distributeurs de boissons et de confiseries sont disponibles dans le hall d'accueil, aux urgences générales et en maternité. Durant votre hospitalisation, si vous ne pouvez pas vous déplacer, les hôtesses d'accueil d'étage sont à votre disposition pour vous faciliter les démarches. Vous pouvez les contacter pour vous faire livrer les journaux, revues ou autres, dans votre chambre.

La vie en collectivité impose de respecter quelques règles de savoir-vivre

- Votre calme, votre courtoisie et votre patience, nous permettent de travailler en toute sérénité et efficacité. Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (Art. 433.3 et 222.8 du Code Pénal)
- Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à la qualité des soins qui vous sont dispensés. En cas de dégradation, sciemment commise, l'établissement peut porter plainte auprès du Procureur de la République. Le montant des dégradations commises par un patient lui sera facturé

Savoir-vivre

Vous allez pendant quelques temps, vivre avec d'autres personnes. Quelques règles sont à respecter :



- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision
- Photographier ou filmer un agent hospitalier sans son consentement constitue un délit pénal, pouvant être condamné par le juge civil au versement de dommages et intérêts au bénéfice des agents concernés ou des patients (art. 226-1 du code pénal)
- Soyez courtois avec les autres malades, les visiteurs et le personnel

Profitez de votre séjour pour arrêter de fumer



- Conformément à la réglementation, il est totalement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux relevant du Centre hospitalier et aux abords, y compris les cigarettes électroniques. L'établissement est adhérent au réseau « Hôpital Sans Tabac »



- Des abris fumeurs sont à votre disposition devant l'entrée principale de la Cité sanitaire, et sur le site d'Heinlex
- Votre attention est attirée sur les dangers d'incendie découlant de la consommation de cigarettes

OBJETS DE VALEUR

Nous vous invitons à ne pas garder dans votre chambre des biens de valeur ou des sommes d'argent élevées ou importantes. Remettez à votre famille ce dont vous n'avez pas besoin pendant votre hospitalisation. Les placards des chambres sont équipés d'un coffre verrouillé par un code à 4 chiffres. Les biens et valeurs que vous y déposez resteront sous votre responsabilité.

Sinon confiez-les au Centre hospitalier après avoir réalisé un inventaire avec le personnel du service. Ils seront alors déposés dans un coffre puis remis au Trésor Public auprès duquel vous pourrez récupérer vos biens.

ATTENTION

Le Centre hospitalier ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou détériorations des biens que vous auriez gardés auprès de vous ou dans le coffre du placard de votre chambre. Si votre sortie est programmée un samedi, un dimanche ou un jour férié, prenez vos dispositions pour récupérer avant votre départ les valeurs déposées au Trésor Public. Les modalités sont notées au dos du formulaire de votre inventaire que vous avez conservé.

La douleur parlons-en

Votre douleur est prise en charge

Au Centre hospitalier de Saint-Nazaire, la prise en charge de votre douleur est une priorité. Médecins et soignants s'engagent à évaluer, prévenir, traiter et soulager votre douleur dès l'entrée et à chaque étape de votre parcours de soins. Elle peut être prévenue et traitée par différentes techniques médicamenteuses ou non.

Parce que la douleur n'est pas une fatalité, des procédures et des protocoles existent afin d'améliorer votre prise en charge douleur en utilisant de nombreux moyens tels que les médicaments anti-douleurs, la crème anesthésiante, le gaz MEOPA, le TENS, le détournement d'attention...



La douleur doit être considérée comme un signal d'alerte. Vous ne devez pas la laisser s'installer

L'évaluation et le soulagement de la douleur sont possibles à tout âge. Alertez l'équipe soignante. Elle vous présentera alors un outil d'évaluation, permettant ainsi de connaître l'intensité de votre douleur et de déployer les moyens techniques et thérapeutiques adaptés à votre pathologie afin de vous soulager.

Afin de prendre en charge de façon optimale votre douleur, l'établissement dispose :

D'un comité de lutte contre la douleur, CLUD

Sa mission est de définir les orientations de la politique douleur les mieux adaptées à l'établissement, afin de prévenir et lutter contre celle-ci. Ses membres représentent tous les secteurs et fonctions de l'hôpital.

Les référents douleur dans les services de soins, animent une véritable culture de lutte contre la douleur.

D'une consultation externe « douleur chronique »

Pour mener à bien sa mission, son équipe spécialisée pluri-professionnelle se compose d'algologue, infirmier, psychologue, secrétaire, cadre de santé. Elle offre au patient douloureux chronique un accompagnement et des réponses thérapeutiques adaptées : médicaments, psychothérapie, hypnose, neurostimulation...

Pour tout renseignement, merci de contacter le secrétariat d'algologie **02 72 27 80 40**.

Le don d'organes et de tissus

En France, il n'existe pas de registre du «oui»

Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus

Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus. Vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. En cas d'impossibilité d'écrire et de signer, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre souhait. Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale. Une retranscription écrite mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus de votre vivant devra être faite par les proches ou l'équipe médicale. Elle devra être datée et signée par vos proches et par l'équipe médicale et sera conservée dans le dossier médical.

Quel que soit le service dans lequel vous allez être admis,

Exprimez votre volonté dès votre arrivée



Non-divulgence de votre présence

Vous avez la possibilité de demander à ce que la prise en charge dont vous allez bénéficier reste anonyme. Vous devez le signaler lors de votre arrivée auprès des professionnels de santé du service.

Dans ce cas, aucune information concernant votre présence et/ou votre état de santé ne sera donnée à une tierce personne, à l'exception de la personne de confiance que vous avez désignée. Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. Cette décision est révocable à tout moment.

Désignation de la personne de confiance

Elle peut :

- Vous accompagner dans vos démarches dans l'établissement de santé
- Assister aux entretiens médicaux
- Vous soutenir en cas de diagnostic ou de pronostic grave
- Vous apporter son aide dans vos choix liés à vos soins
- Être consultée dans les situations où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté
- Recevoir vos directives anticipées afin de les faire respecter

Qui pouvez-vous désigner ?

Toute personne en qui vous avez confiance et qui sera apte à prendre les bonnes décisions vous concernant. Il peut s'agir d'un membre de votre famille, de votre médecin traitant ou bien encore d'un proche. Pour les enfants mineurs, ce sont les parents qui exerceront les missions de la personne de confiance.

Comment la désigner ?

Vous préciserez votre choix par écrit lors de votre hospitalisation. Il devra être renouvelé à chaque hospitalisation et est révocable par écrit à tout moment. Il est indispensable que vous informiez votre personne de confiance de sa désignation et que vous vous assuriez de son acceptation en lui demandant de signer le formulaire.

Rédiger des directives anticipées

Cf. Loi Léonetti du 22 Avril 2005 relative aux droits des malades et de la fin de vie, Loi Claeys-Léonetti du 2 Février 2016, Décret du 3 Aout 2016 relatif aux directives anticipées ayant pour objet leur rédaction, révision, révocation et conservation.

Les directives anticipées peuvent être rédigées par toute personne majeure

Elles vous permettent de faire connaître vos volontés sur les décisions médicales à prendre en cas de maladie grave si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer.

Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux. Elles ont une durée illimitée. Elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées.

Elles doivent prendre la forme d'un document écrit sur papier libre, daté et signé qui doit comporter nom et prénom, date et lieu de naissance. Pour vous aider, vous pouvez

utiliser le modèle disponible au Centre hospitalier (ou téléchargez ci-contre).

L'existence de vos directives anticipées doit être connue de votre médecin, de votre personne de confiance, de vos proches et être facilement accessibles. Vous pouvez les confier à un médecin ou soignant de votre choix qui les conservera dans le dossier médical, à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Vous pouvez également les enregistrer sur votre compte sécurisé monespacesante.fr. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance et rédiger ses directives anticipées.

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, excepté dans 2 cas :

- En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical



Les modalités de votre sortie

Quand ? Qui décide ? Quelles formalités ?

Le retour au domicile

Les sorties d'hospitalisation peuvent être organisées le matin. Avant votre sortie, nous vous demandons de passer au secrétariat médico-administratif pour effectuer les formalités de sortie.

Un bulletin d'hospitalisation vous sera remis pour votre organisme complémentaire.

L'équipe médico-soignante vous remettra les ordonnances, la lettre de liaison afin d'assurer la continuité des soins par les professionnels libéraux de ville et pourra être transmise sur votre compte «Espace Santé» de la CPAM.

Les sorties provisoires

Des permissions de sortie en cours de séjour peuvent vous être données par le médecin. Elles sont accordées pour une période inférieure à 48 heures. Si vous êtes mineur, vous ne pourrez en bénéficier. Vous ne pourrez quitter l'établissement qu'avec vos parents ou un tiers muni d'une autorisation parentale.

Si vous êtes mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal.

Les sorties contre avis médical

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable.

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement et le praticien de toute responsabilité. Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

Votre avis nous intéresse

Nous espérons que vous serez satisfait de nos services. Afin de nous permettre de rester vigilants sur la qualité de nos soins et de nos services, nous vous remercions de bien vouloir remplir avant votre départ notre questionnaire de satisfaction. Une fois rempli, vous pouvez le déposer dans les urnes prévues à cet effet, aux accueils de chaque étage.



Les transports médicalisés

La prise en charge des frais de transport par l'Assurance Maladie n'est pas systématique. Le transport médicalisé est prescrit par le médecin en fonction de votre état de santé. Si vous pouvez vous déplacer seul ou sans assistance particulière, le médecin peut ne pas prescrire de transport médicalisé.

D'autres solutions existent : demander à un proche de venir vous chercher, utiliser VSL, taxi conventionné, véhicule personnel ou transport en commun.

Les frais seront à votre charge, cependant, ce type de transport pourra être pris en charge sur prescription d'un moyen de transport individuel (véhicule personnel) ou un transport en commun (bus, train...). En cas de difficultés particulières, n'hésitez pas à échanger avec les équipes médicales et paramédicales.

La Commission Des Usagers (CDU)

«...La Commission Des Usagers
veille au respect de nos droits...»

Depuis 2016, une Commission Des Usagers (CDU) est obligatoire dans chaque établissement relevant du système de santé, public ou privé. La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches.

Elle examine toutes les plaintes et réclamations adressées à l'établissement.

Elle est amenée à proposer des mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Elle est composée d'un président et vice-président, un représentant de l'établissement, de représentants des usagers, de médiateurs médical et non-médical, des personnes en charge des relations avec les usagers.



Quel est le rôle du Représentant des Usagers (RU) ?

Il est le porteur de la parole des usagers du système de santé, le garant du respect de leurs droits et de leurs intérêts.

Son intervention est gratuite, confidentielle car le RU est tenue au secret professionnel. Il agit pour garantir le respect et l'évolution des droits du patient et plus globalement contribue à la production de recommandations pour améliorer le système de santé. Le RU est indépendant et bénévole. Il est en contact direct avec les usagers sur le terrain. Il peut assister la personne soignée, préparer et participer à la médiation. Le RU peut être sollicité pour différentes thématiques et des situations de gravités différentes : la qualité des repas ou des conditions d'accueil, décès accidentel, fin de vie, vol, perte d'appareil auditif ou autres.

Les représentants des usagers jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de la qualité de la prise en charge à l'hôpital par leur participation au groupe de réflexion avec les professionnels de santé. Ils relayent la parole des usagers et veillent à ce que ces derniers soient placés au cœur du système de santé.

Le contact et les coordonnées des RU sont disponibles par affichage à l'entrée de chaque unité de soins, à la maison des usagers, aux accueils, dans le livret d'accueil et sur notre site internet.

COMMISSION DES USAGERS :

Adresse :

11 Boulevard Georges Charpak

CS 20 414

44606 SAINT-NAZAIRE CEDEX



Email : service.relations-usagers@ch-saintnazaire.fr

Tél : 02 72 27 89 40

**Vous pouvez contacter directement les représentants
des usagers à l'adresse mail suivante :**

representants.usagers@ch-saintnazaire.fr

Consultez la Commission des Usagers
en scannant le QRCode ci-dessous.



Maison des Usagers

informations

partenaires des usagers



LA MAISON DES USAGERS ET DES ASSOCIATIONS

Des associations d'usagers interviennent à l'hôpital. Elles font l'objet, d'un agrément régional ou national. Elles assurent des permanences à la Maison des Usagers et sont à votre disposition pour vous écouter et vous renseigner. Elles peuvent apporter aide matérielle et réconfort psychologique aux patients et leur famille pendant le séjour hospitalier et après la sortie.

Tél. : **02 72 27 80 02** - Mail : **maisondesusagers@ch-saintnazaire.fr**

COORDONNÉES DES ASSOCIATIONS INTERVENANT AU SEIN DU CENTRE HOSPITALIER :

ASSOCIATION	MAIL	TÉLÉPHONE
AAB OUEST	aab.ouest@orange.fr	06.40.42.93.89
ADDEVA	addeva44president@orange.fr	02.51.16.54.33 06.43.68.35.99
CLCV	saint-nazaire@clcv.org	02.40.66.16.44
Club Cœur et Santé	claircerisiercs@orange.fr	06.88.95.72.82
Entraide Cancer	entraidecancerstnazaire@gmail.com	07.89.49.14.72
FMH	fmh44ul@yahoo.fr	07.83.19.59.48
FNATH	fnath44assistance@wanadoo.fr	02.40.69.64.30
France ALZHEIMER	maryvonne.bevan0871@orange.fr	02.40.53.63.63 06.71.62.89.53
France REIN	bernard.christian44@orange.fr	06.85.28.09.20 06.41.96.44.86
France VICTIMES 44	contact@aideauxvictimes-saint-nazaire.org	02.40.01.85.85
JALMALV	jalmalv.saintnazaire@gmail.com	02.40.42.57.15
Laryngectomisés Mutilés de la Voix	info@mutilés-voix.com	02.41.34.50.96 06.63.15.78.77
Ligue contre le Cancer	veronique.drouglazet@ligue-cancer.net	06.10.45.89.34
OLA Obésité Loire Atlantique	associationola44@gmail.com	07.67.45.92.18
Vie Libre	vielibre-montoirdebretagne@vielibre.org	
VMEH	vmeh.loire.atlantique@gmail.com	06.14.15.37.02
UDAF - UNION DEPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES	info@udaf44.asso.fr f.lesidaner@udaf44.asso.fr	02.51.80.30.00
UFC QUE CHOISIR	contact@saintnazaire.ufcquechoisir.fr	02.40.22.00.19
UNAFAM	44@unafam.org	02.51.83.17.73

Associations **Néphalistes** assurant une permanence sur le site d'Heinlex **le jeudi de 12h30 à 14h00**
57 rue Michel-Ange - Bâtiment « Les Alizés » - 1er étage - planning et renseignements au **02 40 90 76 66**

ASSOCIATION	MAIL	TÉLÉPHONE
AAB OUEST	aab.ouest@orange.fr	06.40.42.93.89
Alcooliques Anonymes		09.69.39.40.20
Croix Bleue	roselynelepiouff@hotmail.fr	06.31.23.47.23
Entraid'Addict		06.72.04.33.65
Vie Libre	vielibre-montoirdebretagne@vielibre.org	



Vos droits en tant que patient

Droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès du service des relations avec les usagers accompagné des documents justificatifs nécessaires. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Le formulaire est disponible aux différents points d'accueil et sur le site internet du Centre hospitalier dans la rubrique «vous-êtes-usagers/patients»/ le-dossier-medical et télécharger le formulaire.
Une fois le document rempli, il est à retourner soit par :

Mail : **service.relations-usagers@ch-saintnazaire.fr**

Ou par voie postale à : **Service relations avec les usagers Centre Hospitalier de Saint-Nazaire**
11 bd Georges Charpak - CS 20414
44606 SAINT-NAZAIRE Cedex

Pour une première demande, si vous choisissez de consulter votre dossier médical sur place ou de le récupérer au secrétariat du service relation usagers, aucun frais ne vous sera facturé. En revanche, pour les demandes des ayants-droits et des demandes itératives du patient, les frais de délivrance de ces copies sont à la charge du demandeur dans les conditions fixées par l'article L.1111-7.

Formulaire de demande d'accès
au dossier médical
en scannant le QRCode ci-dessous.



Gestion de vos données de santé

Concernant vos données de santé

Le Centre hospitalier de Saint-Nazaire, traite des données personnelles vous concernant, recueillies lors de votre hospitalisation ou consultation, dans le but de vous prendre en charge et de réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques. Vos données sont réservées aux professionnels de soins du Centre hospitalier de Saint-Nazaire qui interviennent dans votre prise en charge et aux services administratifs habilités, dans la limite de leurs missions.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (trésor public, agences régionales de santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, avocats, commissaires aux comptes...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Vos données peuvent être transmises à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour le Centre hospitalier de Saint-Nazaire. Le Centre hospitalier de Saint-Nazaire peut également être amené à utiliser vos données à des fins de recherche selon les procédures applicables.

Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

Les informations exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche ou jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage sur support papier ou informatique pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

Vos droits

Quelles que soient vos données traitées par le Centre hospitalier de Saint-Nazaire (personnelles ou de santé). L'ensemble des citoyens dispose des droits individuels prévus par le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD), en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité, d'oubli et d'introduction d'une réclamation auprès de toute autorité compétente.

Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la responsable des relations avec les usagers déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire à :

M. Le Directeur, Centre hospitalier de Saint-Nazaire, 11 Bd Georges Charpak, CS 20414, 44606 Saint-Nazaire Cedex.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Votre plainte ou réclamation est instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique :

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être 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.

Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le 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.

Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la 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.

Art. R. 1112-94. - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

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



Le consentement éclairé aux soins

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés.

Cas particuliers :

- Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.
- Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus du traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

Protection des personnes

Enfants mineurs

Toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le consentement du ou des parents titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur légal, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

Majeurs protégés

Dans le cas où une altération des facultés mentales ou corporelles met une personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, des mesures de protection peuvent être mises en œuvre conformément à la législation applicable pour la protection des majeurs incapables. Sur demande du médecin ou d'un proche, le juge des tutelles peut décider d'une mise sous protection. De ce fait, avant toute intervention, il convient de recueillir le consentement du malade ou celui de son représentant légal.



Nouvelles technologies

Selon les besoins, le médecin hospitalier qui vous soigne peut soumettre votre dossier à l'avis d'autres spécialistes régionaux ou nationaux par le biais des nouvelles technologies audiovisuelles et informatiques (télémédecine). Dans ce cas les échanges ne sont pas enregistrés. Votre médecin hospitalier vous tiendra informé de cette présentation et de ses conclusions.

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

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

Notre engagement Qualité

dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

Le Centre hospitalier est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des prestations offertes aux patients et à leur proches. Nos objectifs d'amélioration sont identifiés au travers :

- Des retours formulés par nos usagers au travers des questionnaires de sortie ou à l'enquête d'expérience patient «e-satis»
- Et des remontées de nos professionnels en interne par le biais de signalements des dysfonctionnements entravant la bonne organisation du parcours patient ou d'erreurs dans la délivrance de soins
- Et d'évaluations régulières au sein de l'établissement
- Des courriers de réclamations
- Des échanges et enquêtes auprès de nos partenaires extérieurs

Écoute patient

Le Centre hospitalier participe à l'enquête nationale de recueil de l'expérience des patients «e-satis». Vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne dont les résultats sont totalement anonymes. Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soins. Les résultats des évaluations sont disponibles en différents points du Centre hospitalier, comme la maison des usagers et sur le site internet de l'établissement (www.hopitalsaintnazaire.fr) et sur le site Qualiscope Santé de la HAS (<https://www.has-sante.fr>). Vous serez également sollicité(e) pour compléter le questionnaire de sortie, remis pendant votre séjour par les équipes hospitalières.

Plus de renseignements
sur notre engagement Qualité
en scannant le QRCode ci-dessous.



Certification



Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Les indicateurs nationaux de mesure de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS) font l'objet d'un suivi régulier par la direction et les responsables de services afin d'orienter les actions d'amélioration. Ces indicateurs sont disponibles via le site internet hopital-saintnazaire.fr ou sur le site Qualiscope Santé de la HAS. Ils donnent une indication sur la prise en charge de la douleur, la maîtrise du risque infectieux, la coordination et continuité des soins avec la ville et les partenaires extérieurs.

La certification

Tous les 4 à 5 ans, le bon fonctionnement du Centre hospitalier de Saint-Nazaire est évalué de manière indépendante par la Haute Autorité de la Santé (HAS) (dernière visite en Février 2022). La certification est délivrée au Centre hospitalier et vient récompenser l'engagement collectif des professionnels soignants et non-soignants dans sa dynamique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, en place depuis plus de 20 ans.

Autres reconnaissances externes de la qualité

Les équipes médicales de chirurgie orthopédique et traumatologique et de chirurgie ORL sont engagées dans une démarche d'accréditation médicale.

Le laboratoire de biologie médicale a obtenu son accréditation initiale au 1er octobre 2014 (Accréditation Cofrac n°8-3347; portée disponible sur www.cofrac.fr)

Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

À l'hôpital, le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) est chargé de l'élaboration des programmes de surveillance et de prévention. Il suit et évalue leurs mises en œuvre. Son rapport annuel ainsi que les « scores hygiène » sont disponibles sur demande auprès du CLIN, à la Maison des Usagers et sur le site internet du Centre hospitalier (www.hopital-saintnazaire.fr).

Nous mettons tout en œuvre pour éviter que vous soyez victime d'une infection au cours de votre hospitalisation. Si vous êtes porteur d'une infection ou d'un germe particulier, on vous donnera des consignes spécifiques. Certaines mesures ont aussi pour objectif de vous protéger. Pour nous aider dans la lutte contre les infections, merci de respecter ces consignes. Dans tous les cas, une bonne hygiène des mains constitue le premier obstacle à la transmission des infections.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Selon l'article L.1110-5 du code de la santé publique : « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. ». Ainsi le CLUD de l'établissement veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations. Il est composé de différents représentants médicaux et paramédicaux qui ont la charge, entre autres, d'élaborer des protocoles, procédures douleur et d'effectuer le suivi de leur mise en œuvre. Les représentants des usagers sont associés à ces décisions.

L'éthique dans les soins à l'hôpital

Soigner est un acte important qui requiert de la compétence technique, de la qualité humaine et une haute exigence éthique. Soigner, c'est partager l'intimité d'un être humain pour écouter sa souffrance et y apporter soulagement. Soigner c'est aussi respecter le patient, sa dignité, son autonomie.

Une consultation d'éthique, composée de professionnels hospitaliers, mais aussi de personnalités aux compétences diverses (philosophe, juriste, représentant des usagers, représentant des cultes) a été constituée afin de réfléchir sur la manière de concilier au mieux, ces exigences. Au cas où vous seriez confronté à ce type de problème, il vous est possible de le porter à la connaissance de la consultation d'éthique du Centre hospitalier (par l'intermédiaire d'un courrier adressé à la Direction générale).

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

À l'hôpital, l'alimentation est à la fois un élément de qualité de l'accueil, mais aussi un soin à part entière qui contribue au confort et à la guérison du patient. Le comité liaison alimentation nutrition (CLAN) est un groupe pluridisciplinaire (médecins, soignants, diététiciennes, personnels de restauration, représentants du personnel, ...). Il a vocation à participer par ses avis ou propositions à l'amélioration continue de la prise en charge nutritionnelle du patient et de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

La Commission de l'Alimentation Durable (CAD)

Le Centre hospitalier s'inscrit dans une politique de développement durable et a mis en place une commission de l'alimentation durable composée de professionnels pluridisciplinaires et d'usagers. Ses objectifs sont la mise en application de la Loi Egalim, Loi Agec et notamment vis-à-vis du label THQSE (Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale).



*Bienvenue à
l'ANSDPAH*

Association nazairienne de soins à domicile pour personnes âgées et pour handicapés

02 51 10 08 18



AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

Aide à la toilette et aide aux actes de la vie quotidienne.
(Prise en charge APA et PCH)



SOINS À DOMICILE

Accompagnement au quotidien
Confort et soins d'hygiène
Soins infirmiers
Surveillance
Maintien à domicile (GIR 1 à 4)

SECTEUR D'INTERVENTION

Saint-Nazaire - Montoir de Bretagne, Donges, Trignac Saint-Joachim, Saint Malo de Guersac,
Saint-André-des-eaux, Pornichet, La Chapelle des Marais, Besné

CONDITIONS D'ACCÈS

Être âgé de 60 ans et plus
Être en situation de handicap et avoir moins de 60 ans
Vivre dans le secteur de la Carène

l'ANSDPAH

3 rue Brizeux - Maison de la Mutualité - 44600 Saint-Nazaire
secretariat@ansdpah.fr - www.ansdpah.fr



Retour d'hospitalisation

Une aide sur mesure pour un retour à la maison en toute sérénité

- Garde-malade ou surveillance
- Accompagnement aux rendez-vous médicaux
- Présence 24h/24 pour les sorties complexes
- Réactivité de mise en place et gestion des urgences

Agence de La Baule-Guérande

02 52 20 01 99

Agence de Saint-Nazaire

02 52 20 06 71

