

Livret d'accueil de la personne hospitalisée



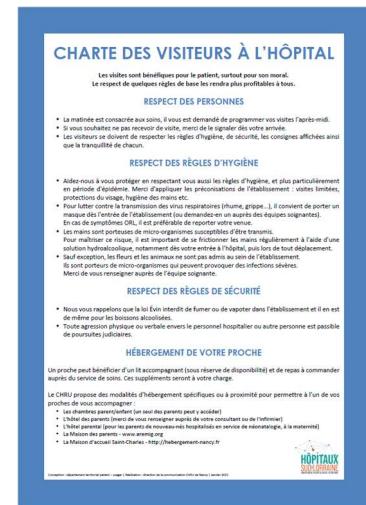
Ce livret s'adresse au patient, à sa personne de confiance,
à sa personne accompagnante, à ses proches.
Les équipes de votre centre hospitalier régional universitaire
sont à votre écoute pour toute question.



Les chartes relatives à vos droits à et nos engagements sont affichées dans nos services et sur notre site www.chru-nancy.fr



- Charte de la personne hospitalisée (versions multilingues)
 - Charte européenne des droits de l'enfant hospitalisé
 - Charte des visiteurs à l'hôpital
 - Charte de la laïcité dans les services publics
 - Charte de la bientraitance – Cultivons ensemble la bientraitance
 - Charte Romain Jacob – unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Sommaire

Le CHRU de Nancy vous accueille avec bienveillance	4
Nous sommes à votre écoute	6

Préparez votre hospitalisation

• Je prépare mon hospitalisation programmée	7
• Osez prendre la parole	8
• <i>Mon espace santé</i>	10
• Les accompagnements personnalisés	11
• La personne de confiance.....	12
• Les directives anticipées.....	13
• Le transport domicile – hôpital	14
• Les frais de votre hospitalisation.....	14
• L'accueil administratif.....	16
• Votre valise	18

Votre séjour à l'hôpital

• Vos médicaments	19
• Les règles à l'hôpital	20
• Votre arrivée dans le service	22
• L'organisation de vos soins.....	23
• Vos données personnelles de santé	24
• Votre quotidien à l'hôpital	26
• Votre sortie.....	28
• Je prépare ma sortie	29

Mieux nous connaître

• Nos hôpitaux et centres de soins	30
• Bureaux des admissions	32
• Service social hospitalier	32

Formulaires détachables

- Je désigne ma personne de confiance
- Attestation des témoins pour la désignation d'une personne de confiance
- Je rédige mes directives anticipées
- Attestation des témoins pour la rédaction des directives anticipées
- Demande d'une chambre seule
- Vos observations et suggestions

Rédaction : groupe coordonné par le département territorial qualité et usagers du CHRU de Nancy.
Illustrations : freepik, flaticon, vecteezy. Impression : Thorax. Février 2026.

Le CHRU de Nancy vous accueille avec bienveillance

Nous avons conçu ce livret pour vous aider à bien préparer votre séjour au CHRU de Nancy. Vous y trouverez des informations claires et utiles pour vous accompagner tout au long de votre parcours. Pour obtenir des informations complémentaires, vous pouvez consulter notre site internet www.chru-nancy.fr et flasher les codes avec votre téléphone portable pour y accéder.

Nos valeurs et notre engagement

Le CHRU de Nancy porte les valeurs du service public hospitalier. Nous accueillons et nous soignons toutes les personnes, sans discrimination, quels que soient leur état de santé, leur situation sociale, leurs croyances et leurs opinions. Notre engagement est de garantir à tous et à toutes un accès aux meilleurs soins. Nous adaptons les soins à vos besoins spécifiques et à vos possibilités de mobilité et de communication. Si vous êtes en situation de handicap, nous faisons tout pour faciliter votre accueil.

Nos missions

En tant que centre hospitalier régional universitaire (CHRU), nos équipes portent trois missions qui contribuent à la qualité et à l'excellence des soins que nous dispensons :

- Le soin, de la prévention jusqu'aux prises en charge curatives et palliatives, pour les pathologies courantes comme les plus rares, quel que soit leur niveau de gravité et d'urgence, des nouveau-nés jusqu'au grand âge ;
- La formation des étudiantes et étudiants en santé que vous pourrez rencontrer au cours de votre prise en charge ;
- La recherche, afin de faire progresser la médecine et de vous apporter les thérapeutiques les plus avancées. Avant toute participation à une étude clinique, vous recevez une information complète et votre consentement est nécessaire.

Des soins adaptés à votre état et respectueux de vos droits

Nous vous proposons les soins les plus appropriés à votre état de santé et à vos besoins.

Nous sommes attentifs à votre bien-être et au soulagement de vos douleurs. La prise en charge que nous vous proposons est respectueuse de vos droits :

- Nous veillons au respect de votre dignité et de votre intimité ;
- Nous vous informons régulièrement sur votre prise en charge et vous pouvez poser toute question à tout moment ;
- Nous respectons votre volonté et vos préférences personnelles. Nous partageons avec vous les décisions qui vous concernent. Si vous n'êtes pas en état de nous dire ce que vous voulez, nous consultons la personne qui vous représente. Nous appliquons vos directives anticipées ;
- Les informations vous concernant, qu'elles soient médicales ou relatives à votre vie privée, sont couvertes par la confidentialité.

Si vous rencontrez des difficultés, vous pouvez solliciter directement nos équipes pour en échanger. Les représentant·es des usagers veillent également au respect de vos droits, vous pouvez aussi les contacter.



Vous êtes notre partenaire dans les soins

Nous vous encourageons à prendre une part active dans vos soins : vous êtes notre partenaire, votre avis compte et en participant à votre prise en charge, vous nous aidez à mieux vous soigner. Votre implication est essentielle pour que nous puissions garantir ensemble la meilleure qualité de soins.

Une qualité des soins évaluée en continu

La qualité des soins dispensés au CHRU de Nancy est évaluée en continu. Nous avons besoin de vos observations et de votre opinion sur vos soins et votre accueil pour continuer de les améliorer. Nous vous encourageons à vous exprimer en répondant à nos questionnaires de satisfaction.

Nous sommes à votre écoute

Nos équipes sont disponibles pour répondre à vos questions, vous pouvez les solliciter à tout moment de votre séjour.

Arnaud VANNESTE, directeur général

Pr Marc DEBOUVERIE, président de la commission médicale d'établissement

Christine LAVOIVRE, coordinatrice générale des soins



Les représentantes et représentants des usagers du CHRU de Nancy

De gauche à droite :

Josette BURY,

Jean-Paul LACRESSE,

Francine TRAGNO,

Philippe RIVET

Nous sommes mandaté·es par des associations agréées pour défendre vos droits et veiller à la qualité des soins apportés. Nous siégeons à la commission des usagers du CHRU de Nancy et nous participons à l'amélioration des soins, du respect des droits et de votre sécurité. Nous avons pour rôles de :

- Vous informer sur vos droits ;
- Recueillir vos remarques, suggestions et réclamations sur votre prise en charge ;
- Participer aux instances du CHRU pour faire entendre votre voix ;
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil, des soins et de la dignité des personnes.

Comment nous contacter ?

Tous nos échanges seront **confidentiels** et **bienveillants**.

03 83 85 23 97

representantsdesusagers@chru-nancy.fr ou à l'adresse suivante :



CHRU de Nancy

Direction générale - Commission des usagers

29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny

CO 60034

54035 NANCY CEDEX

Nous sommes à votre écoute



L'équipe du service de soins

C'est votre premier contact pour parler de vos besoins, poser vos questions et dire comment s'est passé votre séjour à l'hôpital.

L'équipe relations usagers

Si vous souhaitez contacter la direction du CHRU de Nancy, remercier une équipe ou faire une réclamation, l'équipe du département territorial qualité et usagers traitera votre demande.

relationsusagers@chru-nancy.fr

03 83 85 21 36

La maison des usagers et les associations

Lieu d'écoute et d'information sur les associations partenaires du CHRU de Nancy, la maison des usagers est située :

- Hôpital d'adultes (Brabois) : hall d'accueil
- Hôpital Central : cour d'honneur, CH 11

maisondesusagers@chru-nancy.fr

03 83 85 93 48

L'annuaire des associations partenaires est disponible sur notre site www.chru-nancy.fr.

La commission des usagers

La commission des usagers du CHRU de Nancy veille au respect de vos droits et contribue à améliorer la qualité et la sécurité de l'accueil et des soins dans nos hôpitaux.

relationsusagers@chru-nancy.fr

Le comité d'éthique

Le comité d'éthique promeut et soutient une réflexion éthique indépendante au CHRU de Nancy. Il rend des avis et des recommandations sur des situations rencontrées dans le cadre des soins, de l'enseignement et de la recherche. Il peut être saisi par vous, vos proches, les professionnels et étudiants du CHRU. Le comité organise aussi des rencontres thématiques.

c.ethique@chru-nancy.fr

03 83 15 43 03

La correspondante laïcité

Formée et tenue au secret professionnel, la correspondante laïcité répond à vos questions générales ou personnelles.

referent.laicite.ght@chru-nancy.fr

Les représentantes et représentants des usagers

Leurs missions : garantir le respect et la promotion de vos droits au CHRU de Nancy, et être votre porte-parole à la commission des usagers. Contacts → [page 5](#)





Je prépare mon hospitalisation programmée

- Je lis le **courrier** de convocation envoyé par le service de soins.
Si je ne comprends pas ou si j'ai un doute, j'appelle le service.
- Je vérifie avec ma mutuelle le **remboursement des frais**.
- Je fais ma **préadmission** si c'est précisé dans le courrier.
- Je vérifie que j'ai accès à **Mon espace santé**, mon carnet de santé numérique créé par l'Assurance Maladie.
- Si je suis en situation de handicap ou sous mesure de protection, je demande un **accompagnement** personnalisé.
- Je choisis ma **personne de confiance** et je remplis avec elle le formulaire.
- Je lis les informations sur les **directives anticipées**.
Si je le souhaite, je les écris et je les donne quand j'arrive dans le service ou je prépare mes questions pour en parler avec l'équipe soignante.
- Je prépare mes **documents** pour l'accueil administratif.
- Je prévois mon organisation **après la sortie** de l'hôpital.
- Je prépare ma **valise**.
- J'organise **ma venue**, je repère le lieu de mon rendez-vous et je vérifie le trajet.

Pour toute question ou renseignement,
l'équipe du service de soins est mon premier contact,
elle m'informera ou m'orientera vers le bon interlocuteur.

Osez prendre la parole

Vous êtes le lien entre tous les professionnels qui participent à vos soins, car vous êtes la seule personne présente à toutes les étapes de votre parcours.

Poser une question, donner une information, exprimer une crainte : en prenant la parole, **vous participez directement** à la sécurité et à la qualité de vos soins.

Voici 5 recommandations pour vous aider à occuper la place qui vous revient :

- Cherchez à savoir et à comprendre,
- Participez aux décisions,
- Demandez du soutien,
- Signalez l'anomalie ou l'événement indésirable,
- Donnez votre avis.

Cherchez à savoir et à comprendre



Connaître votre maladie, savoir comment va se passer un examen ou encore comprendre votre traitement et le suivi : c'est très important pour éviter les erreurs et les malentendus. C'est la base pour pouvoir participer activement à votre santé.

L'équipe soignante vous informera le plus clairement possible sur votre état de santé et sur votre parcours de soin. Vous pouvez **prendre des notes** et **faire répéter** si besoin.

Il vous manque une information ? Vous avez besoin d'une nouvelle explication ?

Osez demander et **vérifiez que vous avez compris** l'information en la reformulant à votre manière par exemple.

Utilisez votre **carnet de santé numérique** *Mon espace santé*.

Vos documents, résultats et compte-rendu sont envoyés sur votre espace sauf si vous vous y opposez. Partagez avec votre professionnel de santé l'essentiel de vos informations (maladies, traitements, allergies, vaccinations, etc.).

Toutes les fonctionnalités de *Mon espace santé* → [page 10](#)

Participez aux décisions



Votre **consentement** libre et éclairé est obligatoire pour chaque acte médical, de soin ou transfert dans un autre service, sauf urgence vitale ou impossibilité de donner votre avis.

La décision médicale se construit donc avec vous et éventuellement vos proches, elle prend en compte votre choix personnel, vos attentes, votre mode de vie et vos contraintes.

Vous avez le **droit de refuser** un examen ou un traitement. Votre médecin doit vous expliquer les risques et les conséquences de ce refus, et respecter votre décision.



Le **projet de soin personnalisé** est proposé pour coordonner plusieurs professionnels de santé. Il se construit avec vous pour l'adapter à vos besoins et préserver votre autonomie. Des réajustements sont réalisés en continu et de manière concertée, pour suivre l'évolution de votre situation.

Demandez du soutien



Beaucoup de raisons peuvent vous empêcher de suivre correctement votre traitement ou d'appliquer les consignes et recommandations données par l'équipe soignante. Parlez-en avec votre médecin et l'équipe, vous trouverez ensemble des solutions.

D'autres personnes peuvent vous écouter et vous soutenir.

Contactez notre maison des usagers → **page 6**

Signalez l'anomalie ou l'événement indésirable



Une erreur dans une ordonnance ou un compte-rendu médical, un matériel qui fonctionne mal ou encore un comportement non professionnel ?

Si vous avez un doute ou si vous remarquez quelque chose d'anormal, signalez tout de suite ce qui ne va pas.

Le risque zéro n'existe pas. Votre vigilance et notre professionnalisme contribuent à prévenir les risques. Signaler une situation, c'est donner la possibilité à l'hôpital de la corriger et de l'analyser pour que cette situation n'arrive plus.

Vous avez la possibilité de déclarer un événement indésirable grave :

- à l'agence régionale de santé → www.grand-est.ars.sante.fr/alerter-signaler-declarer
- sur le portail du ministère de la santé → signalement.social-sante.gouv.fr

En agissant pour votre sécurité, **vous agissez aussi pour la sécurité des autres.**

Donnez votre avis



L'équipe soignante est à votre écoute pour répondre à vos questions et rendre votre séjour à l'hôpital le plus agréable possible.

Vous pouvez aussi partager votre expérience sur les étapes de votre parcours pour nous aider à améliorer nos organisations.

L'enquête de satisfaction

- Si votre adresse électronique est notée dans votre dossier administratif, vous recevrez peut-être un courriel de la Haute Autorité de santé. C'est une invitation à répondre au questionnaire en ligne *e-Satis* qui mesure la satisfaction et l'expérience des personnes hospitalisées.
- Certains de nos services de soins proposent aussi des questionnaires sur leur activité.

Vous êtes libre de répondre ou non à ces enquêtes.

Vos observations et vos suggestions

Pour faire un retour direct et personnalisé sur votre expérience, vous pouvez :

- Nous écrire à relationsusagers@chru-nancy.fr
- Utiliser le formulaire en fin de ce livret ou un papier libre. Donnez le document à votre sortie à l'équipe soignante ou au bureau des admissions ou envoyez-le plus tard à :

 CHRU de Nancy - Département territorial qualité et usagers
29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny
CO 60034 - 54035 NANCY CEDEX

Faire une réclamation

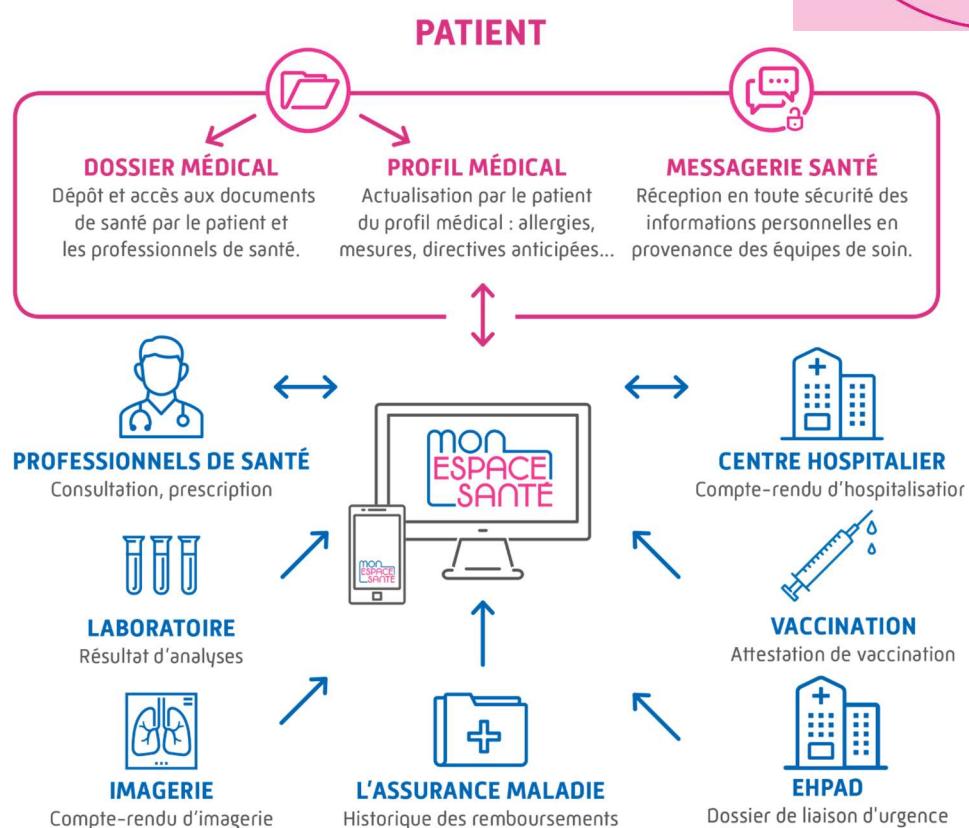
En cas de difficultés pendant votre séjour, vous pouvez faire une réclamation à :

- representantsdesusagers@chru-nancy.fr ou relationsusagers@chru-nancy.fr
- ou à l'adresse suivante :

 CHRU de Nancy - Direction générale
29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny
CO 60034 - 54035 NANCY CEDEX

Mon espace santé

<https://www.monespacesante.fr/> est un service gratuit et sécurisé proposé par l'Assurance Maladie pour faciliter votre suivi médical.



Les accompagnements personnalisés

Le CHRU de Nancy s'engage à adapter votre parcours de soins à votre situation personnelle. Parlez-en à nos équipes pour trouver la solution la plus adaptée.

Votre personne accompagnante peut vous apporter son aide et sa présence, toujours en accord et en interaction avec vous, dans le respect de votre autonomie et dans le respect des contraintes du service de soins. À noter : personne accompagnante, personne à prévenir et personne de confiance sont 3 statuts différents.

L'équipe handi-relais

L'équipe handi-relais du CHRU de Nancy a pour missions de faciliter l'accès aux soins pour la personne en situation de handicap visible ou invisible, coordonner son parcours, soutenir les personnes aidantes et accompagner les équipes dans l'adaptation de leurs pratiques aux situations de handicap. Pour demander un accompagnement,appelez le secrétariat qui vous orientera : **03 83 85 22 40**



Personnes sourdes et malentendantes

L'équipe de l'unité régionale d'accueil et de soins pour sourds et malentendants (URASSM) est composée de professionnelles bilingues français / langue des signes française et d'une intermédiaire sourde qui sait signer.

L'URASSM propose des consultations de médecine générale et un accompagnement social en langue de signes à l'hôpital Central. Un accompagnement avec une présence adaptée à votre situation (interprète LSF, intermédiaire sourde et/ou infirmière de l'URASSM) est aussi possible dans tous les services de soins du CHRU de Nancy.

Tél. : **03 83 85 99 49** - SMS : **06 82 18 07 13** - Fax : **03 83 85 99 50**

Courriel : consultation.lsf@chru-nancy.fr

Chien guide d'aveugle ou d'assistance

Le CHRU de Nancy est organisé pour accueillir la personne accompagnée par un chien guide d'aveugle ou un chien d'assistance.

Assistance à la communication

La personne qui a des difficultés à communiquer en raison par exemple d'une aphésie ou d'un handicap mental, est en droit de se faire accompagner à chaque étape de son parcours à l'hôpital par un proche ou une personne aidante extérieure.

S'exprimer dans sa langue

Si vous ne maîtrisez pas la langue française et que vous n'avez pas de personne pour vous aider, parlez-en à l'équipe soignante, elle organisera un accompagnement adapté.

■ Se déplacer et s'orienter dans l'hôpital

Les volontaires service civique en mission au CHRU de Nancy peuvent :

- Vous apporter une présence rassurante,
- Vous accompagner dans l'hôpital jusqu'à votre lieu de rendez-vous,
- Vous aider dans les démarches administratives.

Présence du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30.

Hôpitaux de Brabois : **03 83 15 36 25**

Hôpital Central : **03 83 85 96 12**

service.civique@chru-nancy.fr

■ Accompagnement social et administratif

La maladie et l'hospitalisation peuvent créer des difficultés personnelles sociales, financières, administratives ou d'organisation. Un travailleur social ou une travailleuse sociale de notre service social hospitalier intervient pendant votre hospitalisation à votre demande ou sur proposition de l'équipe soignante pour :

- Vous aider à surmonter ces difficultés ;
- Anticiper l'organisation de votre sortie avec par exemple la mise en place d'une aide à domicile ou la recherche d'une structure d'accueil ;
- Faciliter la coordination entre les équipes médicales et les services sociaux.

Contacter le **service social hospitalier** du CHRU de Nancy → [page 32](#)

Pour la personne sans couverture sociale ou dont la situation bloque la prise en charge des frais de santé, les **permanences d'accès aux soins de santé (PASS)** proposent un suivi médical, social et infirmier, en réseau avec les structures de l'hôpital et les partenaires extérieurs.

Contacter les PASS du CHRU de Nancy → www.chru-nancy.fr

La personne de confiance



■ Avoir une personne de confiance est un droit

Son statut est défini par la loi

Votre personne de confiance peut, si vous le souhaitez :

- Vous aider dans vos démarches et vos rendez-vous médicaux,
- Être avec vous quand vous rencontrez un professionnel de santé.

La personne de confiance a accès à votre dossier médical uniquement si vous lui donnez une procuration.

Porter votre parole

Si vous n'êtes plus en capacité physique de parler ou de vous faire comprendre, votre personne de confiance portera votre parole à l'équipe soignante.

Les médecins demanderont à votre personne de confiance quelles sont vos volontés pour votre santé. Il est donc important d'avoir clairement parlé de vos choix avec votre personne de confiance.

Qui choisir et quand faire ce choix ?

- Votre personne de confiance doit être majeure.
- C'est un proche ou un professionnel (médecin, travailleur social, avocat, etc.).
- Choisir votre personne de confiance ou en changer peut se faire à tout moment, sans explication, quel que soit votre état de santé.
- Avoir plusieurs personnes de confiance est impossible.



Un document écrit, daté et signé est obligatoire. L'équipe soignante prendra en compte le document signé à la date la plus récente. Utilisez le formulaire en fin de ce livret, un autre modèle ou un papier libre.

Donnez une copie à votre personne de confiance et une copie à notre équipe soignante. Vous pouvez aussi noter l'information dans *Mon espace santé*.

Les directives anticipées



Penser à soi dans un grave état de santé ou à la fin de sa vie, ce n'est pas simple.

Pourtant, il est nécessaire d'anticiper ces situations qui pourraient vous empêcher de faire comprendre vos choix aux médecins. Un membre de l'équipe soignante abordera avec vous ce sujet pendant votre hospitalisation.

Pourquoi écrire vos directives anticipées ?

- Décider aujourd'hui ce que vous accepterez et ce que vous refuserez,
- Aider les médecins à prendre des décisions qui respecteront vos choix,
- Aider votre personne de confiance à porter votre parole,
- Éviter à vos proches de prendre des décisions difficiles sans connaître vos volontés.

Votre médecin, votre personne de confiance ou une association peut vous accompagner dans cette démarche.

Vos directives ont une durée illimitée

Vous pouvez écrire, modifier ou annuler vos directives anticipées à tout moment, sans explication, quel que soit votre état de santé.



L'équipe soignante prendra en compte le document le plus récent.

Le document écrit doit donc être daté et signé.

Utilisez le formulaire en fin de ce livret, un autre modèle ou un papier libre.

Donnez une copie du document à votre personne de confiance, à votre médecin traitant et à l'équipe soignante qui vous suit à l'hôpital.

Vous pouvez aussi noter l'information dans *Mon espace santé*.

En savoir plus sur les directives anticipées

→ <https://www.service-public.gouv.fr/>



Le **transport domicile - hôpital**

Le moyen de transport le plus adapté à votre situation de santé et à votre niveau d'autonomie est défini dans une **prescription médicale**.



Taxi / Véhicule sanitaire léger / Ambulance

Venir à l'hôpital

- Vous réservez le moyen de transport prescrit auprès d'une société de transport sanitaire :
 - Taxi conventionné → contactez votre caisse d'assurance maladie.
 - Véhicule sanitaire léger (VSL) et ambulance → <https://annuairesante.ameli.fr/>

Le retour chez vous

- Donnez le nom de la société à l'équipe soignante qui fera la réservation pour vous.
- Vous n'avez pas de préférence ? La réservation sera faite par la plateforme transport du CHRU de Nancy.
- Gardez vos justificatifs de paiement et factures nécessaires à votre demande de remboursement à l'Assurance Maladie.



Voiture personnelle / Transport en commun

La prescription médicale permet le remboursement d'une partie de vos frais par l'Assurance Maladie. La voiture peut être votre voiture ou la voiture d'un proche.

- Frais concernés : indemnités kilométriques, péages, stationnement.
- Gardez les tickets et les justificatifs de paiement et rendez-vous sur le site de l'Assurance Maladie *Mes remboursements simplifiés* → www.mrs.beta.gouv.fr.
- Contactez votre mutuelle pour savoir si elle rembourse une autre partie des frais.

En savoir plus sur le remboursement → <https://www.service-public.gouv.fr/>



Se stationner au CHRU de Nancy

Le stationnement est payant à l'intérieur des hôpitaux de Brabois, de l'hôpital Central et de la Maternité. Informations → www.chru-nancy.fr



Les **frais de votre hospitalisation**

Votre hospitalisation entraîne des frais liés à vos soins (actes, matériel, médicaments) et à votre hébergement (repas, chambre, entretien). Ces frais sont payés par l'Assurance Maladie, par votre mutuelle et par vous-même.

À vérifier chez vous

- Assurance Maladie : vos droits sont-ils ouverts et à jour ?
- Mutuelle : contactez-la pour la demande de prise en charge, pour vérifier les frais couverts, les niveaux de remboursement et pour savoir si vous devrez avancer le paiement.



Apporter pour votre accueil administratif

- Un document d'identité (carte nationale d'identité, passeport, etc.),
- Vos cartes Vitale et de mutuelle à jour.

Les documents seront enregistrés dans votre dossier et la facture sera ainsi envoyée directement à l'Assurance Maladie et à votre mutuelle.

Les frais payés par l'Assurance Maladie et votre mutuelle santé

L'Assurance Maladie rembourse une grande partie des frais d'hospitalisation si :

- Vos droits sociaux sont ouverts en France,
- Vos soins ont lieu dans un hôpital conventionné comme le CHRU de Nancy.

Avoir une mutuelle santé ou une assurance complémentaire est fortement recommandé car elle peut payer, sous réserve de son accord :

- La part des soins non couverte par l'Assurance Maladie (ticket modérateur),
- Les frais d'hébergement à l'hôpital (forfait hospitalier),
- Les dépassements d'honoraires,
- Les autres prestations (chambre seule, télévision, etc.).

Pour vous éviter d'avancer le paiement des frais, le CHRU de Nancy pratique le tiers payant avec la plupart des mutuelles.

Quels frais peuvent vous être facturés ?

- La totalité des frais si vos droits ne sont pas ouverts à l'Assurance Maladie.
- Les soins non remboursés par l'Assurance Maladie comme les soins esthétiques.
- Le ticket modérateur et le forfait journalier si vous n'avez pas de mutuelle.
- La chambre seule. Formulaire de demande en fin de ce livret.
- L'abonnement téléphone, télévision, internet dans votre chambre.
- L'hébergement et le repas de votre personne accompagnante.
- Les dépassements d'honoraires.



Le CHRU de Nancy est un hôpital public et ses médecins sont autorisés sous conditions, à facturer leurs actes à des tarifs supérieurs au remboursement de l'Assurance Maladie. Le médecin ou son secrétariat doit vous donner cette information quand vous prenez rendez-vous.



Les tarifs

Certains tarifs sont réglementés au niveau national ou régional. D'autres tarifs sont fixés librement par chaque hôpital. Tarifs en vigueur au CHRU de Nancy sur notre site → www.chru-nancy.fr



Comment payer votre facture ?

Quand vous avez une part restante à payer, la facturation se fait à l'hôpital pendant votre séjour ou plus tard si tous les frais n'ont pas pu être calculés avant votre sortie.

La facture donnée à l'hôpital peut être payée :

- Au bureau des admissions en espèces (jusqu'à 300 euros), par chèque (jusqu'à 100 euros) ou chèque de banque, par carte bancaire ou par virement ;
- Par téléphone au **03 83 17 71 00** ;
- Sur le site de la direction générale des finances publiques
→ www.tipi.budget.gouv.fr/tpa



La facture envoyée chez vous peut être payée :

- Sur le site de la direction générale des finances publiques ;
- Par chèque à envoyer à l'adresse précisée sur l'avis de somme à payer.

Vous recevrez l'attestation de paiement par courrier dans un délai de 3 semaines.

Pour toute question : t054015@dgfip.finances.gouv.fr



Une question sur votre facturation au CHRU de Nancy ? Notre direction de la facturation est à votre écoute : reclamation.dfac@chru-nancy.fr

L'accueil administratif

Votre dossier administratif au CHRU de Nancy nous permet de :

- Sécuriser vos soins en liant votre identité à votre dossier médical ;
- Envoyer vos documents médicaux sur votre espace numérique ;
- Demander le paiement des frais à l'Assurance Maladie et à la mutuelle ;
- Noter des informations utiles pour votre parcours à l'hôpital.

Hospitalisation programmée

La préparation de votre dossier administratif dépend des informations que nous avons déjà et des informations dont nous avons besoin. Le secrétariat du service de soins vous donnera la procédure à suivre :

- Si **votre dossier est complet**, le jour de votre rendez-vous, vous pourrez aller directement dans le service de soins, sans passer par l'accueil et le bureau des admissions ;
- Si **votre dossier doit être complété** avant votre rendez-vous, 2 possibilités :
 - le bureau des admissions du lieu de votre hospitalisation ;
 - le portail internet DIGIHOSP disponible aussi sous forme d'appli mobile gratuite :



<https://patient.dighosp.fr/>



Télécharger l'appli
depuis Google Play
Store



Télécharger
l'appli depuis App
Store



Votre personne à prévenir

Précisez qui l'hôpital pourra contacter pour des questions administratives ou d'organisation (venir vous chercher, apporter un document manquant, etc.).

À noter : la personne à prévenir et la personne de confiance sont 2 statuts différents.





L'admission sous confidentialité

À votre demande, si une personne contacte l'hôpital, aucune indication sur votre présence et sur votre état de santé ne sera donnée. Votre identité sera connue uniquement des services hospitaliers et des organismes d'assurance maladie.



Hospitalisation en urgence / non programmée

L'équipe soignante vous informera et vous accompagnera dans vos démarches.

Dès que possible pendant votre séjour, présentez vos papiers et documents pour compléter votre dossier administratif.

Vos documents et papiers



- **Documents médicaux** : la lettre du médecin qui vous a orienté vers le CHRU de Nancy si vous l'avez, les résultats de vos examens si le médecin en a prescrit et tout autre document que vous trouvez important à partager.
- **Pièce d'identité** : carte d'identité ou passeport en cours de validité.
- **Assurance maladie et mutuelle** : carte vitale ou attestation de vos droits en cours de validité, nom de votre médecin traitant déclaré, carte d'affiliation à votre mutuelle ou assurance complémentaire santé en cours de validité, attestation de complémentaire santé solidarité si vous êtes concerné·e.
- **Votre enfant est mineur** : acte de naissance ou livret de famille si l'enfant n'a pas de pièce d'identité à son nom, carnet de santé de l'enfant.
- **Vous venez accoucher** : livret de famille, dossier de maternité.
- **Vous êtes victime d'un accident du travail** : volet n°2 de la feuille d'accident de travail, feuille d'accident de travail délivrée par votre employeur, attestation d'accident délivrée par l'Assurance Maladie autorisant la pratique du tiers payant.
- **Vous êtes victime de guerre** : carnet de soins.
- **Vous êtes ressortissant·e d'un pays membre de l'Union Européenne**
Si votre hospitalisation est programmée, le formulaire S2 remis par la caisse d'assurance maladie de votre pays. Pour un soin urgent, votre carte européenne d'assurance maladie à jour.
- **Vous êtes ressortissant·e d'un pays hors Union Européenne** : passeport ou carte de séjour, document de prise en charge préalable remis par l'organisme d'assurance maladie de votre pays.

Votre valise

Prenez avec vous le strict nécessaire.

Il est conseillé de venir à l'hôpital avec les objets dont vous aurez réellement besoin et qui vous seront utiles pendant votre séjour.

La liste suivante est non exhaustive, adaptez-la à votre situation.



Linge, vêtements et accessoires

- Serviette de douche, serviette essuie-mains
- Tenues de jour et de nuit amples, confortables, faciles à mettre
- Une paire de chaussures d'intérieur ou chaussons
- Masque de nuit, bouchons d'oreille



Une trousse de toilette complète

- Savon mains liquide, gel douche, shampoing, déodorant, etc.
- Brosse à dents, dentifrice, etc.
- Nécessaire de rasage, peigne, brosse, etc.



Vos prothèses et appareillages

- Prothèses dentaires ou auditives, lunettes, lentilles de contact, canne, etc.
- Boîtiers et produits d'entretien étiquetés à votre nom.



Vos objets de valeur

Un coffre est disponible au bureau des admissions. Vous pouvez y déposer certains objets sur présentation d'une pièce d'identité.

Heures d'ouverture des bureaux des admissions → [page 32](#)

- Le retrait se fait sur présentation de votre pièce d'identité et de la fiche inventaire donnée au dépôt. Une procuration est nécessaire si un proche ou un membre de l'équipe soignante fait ce retrait pour vous.
- Les effets personnels que vous souhaitez garder avec vous seront sous votre entière responsabilité. Parlez-en à l'équipe soignante.



Vous prenez des médicaments chez vous ?

Apportez à l'hôpital vos dernières ordonnances en cours.

Informations → [page 19](#)

Vos médicaments



Pendant votre hospitalisation, tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmier·e du service. C'est pour éviter les risques d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit à l'hôpital.

Chez vous, vous prenez des médicaments ?

- Apportez vos dernières ordonnances afin que votre médecin à l'hôpital connaisse votre traitement.
 - À votre arrivée dans le service, signalez les médicaments que vous prenez sans ordonnance.
- Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à un proche d'apporter vos ordonnances.

Vous avez apporté des médicaments à l'hôpital ?

Donnez-les à l'infirmier·e à votre accueil. Vos médicaments seront isolés à votre nom et vous seront redonnés à la sortie. Ou remettez-les à vos proches.

Pourquoi donner tous vos médicaments ?

Votre médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Donc le nombre, la forme et la présentation des médicaments peuvent être différentes de votre traitement habituel.

Vos proches vous apportent des médicaments à l'hôpital ?

Signalez-le à l'équipe soignante et prenez uniquement les médicaments prescrits par votre médecin et donnés par l'infirmier·e. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et entraîner de graves complications.

Vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou une solution buvable à mauvais goût ?

Parlez-en car il existe d'autres formes peut-être plus adaptées. L'équipe médicale trouvera une solution.

À votre sortie, que se passe-t-il ?

- Votre médecin vous donne une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'hôpital et posez toutes vos questions.
- L'infirmier·e vous rend les médicaments que vous lui avez donnés à votre arrivée. Faites la demande en cas d'oubli. Les médicaments arrêtés par votre médecin ne vous seront plus utiles, ils pourront être détruits par l'hôpital avec votre accord.

De retour chez vous

- Il est important de suivre le nouveau traitement adapté à votre état de santé.
- Rapportez les médicaments arrêtés à votre pharmacie pour destruction.
- Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.
- Si vous avez des questions, votre médecin traitant aura reçu le compte rendu de l'hôpital et saura vous répondre. Vous pouvez aussi demander conseil à votre pharmacien·ne.

Les règles à l'hôpital

L'hôpital est un lieu de soins qui accueille des personnes fragiles. Dans l'intérêt de tous et de toutes, les règles en vigueur doivent être suivies par toutes les personnes présentes au CHRU de Nancy, dans tous les services et à tout moment.

Le non-respect des règles peut déclencher l'intervention des responsables de services.

Dans les cas très graves, le CHRU exclut la personne de ses locaux et dépose plainte à la Police.

Interdits à l'hôpital



- Fleurs et plantes en pot ou bouquet (risques d'allergies et d'infections)
- Animaux (seule la présence des animaux d'assistance est autorisée)
- Boissons alcoolisées, drogues
- Liquides inflammables, bougies, briquets, allumettes
- Armes

L'hôpital est un lieu de santé sans tabac



Il est interdit de fumer et de vapoter (cigarette électronique) :

- dans votre chambre,
- dans tous les locaux et à proximité de tous les bâtiments de l'hôpital.

Notre unité de tabacologie peut vous proposer des alternatives gratuites à la cigarette pendant votre hospitalisation.

Photographier, filmer ou enregistrer la voix d'une personne



Sans autorisation écrite de la personne concernée, photographier, filmer ou enregistrer la voix d'une personne est interdit dans l'enceinte du CHRU de Nancy, sous peine de poursuites judiciaires. L'autorisation concerne aussi le partage et la diffusion des images.

Vous faites un selfie ? Vérifiez que rien ne permet d'identifier une personne : visage, tatouage, nom sur un badge ou un document, etc.

L'ambiance sonore



Pour que les bruits ordinaires ne se transforment pas en nuisances :

- Téléphone : activités sonores et appels sont interdits dans les couloirs et les espaces communs de l'hôpital.
- Télévision, radio, téléphone : limiter le volume, utiliser des écouteurs.
- Visites des proches : pas plus de 3 personnes dans la chambre, respecter les heures de visite et parler avec discrétion.



Se protéger du risque infectieux

Les mesures d'hygiène servent à limiter le risque de transmission de germes.

Tout le monde est concerné : l'équipe soignante, le patient et le visiteur.

Porter un masque

Vous avez de la fièvre ? Vous éternuez ? Vous toussez ? Vous avez le nez qui coule ?

Si vous avez l'un de ces symptômes, portez un masque dès l'entrée de l'hôpital.

- Pour votre séjour, des masques seront disponibles dans le service de soins.
- Votre masque doit toujours couvrir votre nez, votre bouche et votre menton.
- Touchez uniquement les élastiques pour mettre ou retirer le masque.



Comment bien mettre son masque
avec santebd.org

Se laver les mains

- Le lavage des mains se fait à l'eau et au savon, ou avec du gel hydroalcoolique (flacon disponible dans l'entrée de votre chambre).
- À faire régulièrement pendant la journée et notamment : à votre arrivée à l'hôpital, après un passage aux toilettes ou encore dans tous vos déplacements.



Comment bien se laver les mains à l'eau et au savon
vidéo de l'Organisation mondiale de la santé



D'autres mesures de prévention des infections associées aux soins pourront vous être demandées. Si votre état de santé le nécessite, l'équipe soignante vous demandera à vous ainsi qu'à vos visiteurs, d'appliquer des mesures supplémentaires.

Il sera important de les respecter strictement.

Des documents d'information seront affichés sur la porte de votre chambre.

L'équipe sera à votre écoute pour toute question et demande d'explication.

La sécurité des personnes et des biens



Vos déplacements

Vous avez le droit de sortir de votre chambre, sauf contre-indication médicale.

Prévenez toujours l'équipe soignante.

Vous avez interdiction d'entrer dans la chambre d'autres patients et dans les zones réservées au personnel.



Signaler sans intervenir

Vous repérez une anomalie dans le matériel de votre chambre, une odeur, une fumée, un carton abandonné ou encore un comportement inhabituel ?

Informez immédiatement l'équipe soignante et laissez-la intervenir.



Violences, injures, menaces et dégradation des biens

Le CHRU de Nancy applique une politique de déclaration interne systématique en cas d'agression (injure, propos haineux, menace, violence verbale, violence physique) commise à l'encontre d'une personne dans l'enceinte de l'hôpital. En cas de dégradation des biens de l'hôpital, les réparations sont facturées à la personne responsable de la dégradation.



En complément, le CHRU peut engager des poursuites contre toute personne qui exerce un comportement pénalement répréhensible vis-à-vis des personnes et des biens.

Les peines encourues sont alourdis quand l'acte est commis :

- Sur un professionnel hospitalier compte tenu de la qualité de la victime en charge d'une mission de service public ;
- À raison de la race, religion, ethnie, nation, orientation sexuelle, sexe ou identité de genre de la victime.

Croyances et religions

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité.

- Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de ses voisins. Par exemple, il est interdit de refuser la présence ou l'intervention d'un professionnel hospitalier en raison de son sexe, de son orientation sexuelle présumée, de ses croyances présumées ou de ses origines présumées.
- La liberté religieuse de la personne hospitalisée est garantie. Informations → [page 27](#)



Une question sur la laïcité à l'hôpital ou sur votre situation personnelle ?

Notre correspondante laïcité vous répond. Contact → [page 6](#)

Votre arrivée dans le service

L'accueil infirmier

Dans le service de soins, présentez-vous au bureau infirmier.



L'infirmier·e vous accompagnera jusqu'à votre chambre, vous expliquera le fonctionnement du service et vous posera votre **bracelet d'identité** avec vos prénom, nom et date de naissance. Vérifiez l'exactitude des informations et de l'orthographe. Signalez toute erreur immédiatement.

Ensuite, l'infirmier·e vous demandera des informations sur votre santé et vos habitudes de vie, le nom de votre personne à prévenir, si vous avez désigné une personne de confiance et si vous avez rédigé des directives anticipées.

Partagez les informations importantes pour vous et prenez le temps de poser vos questions.



Téléphone, télévision et internet

Un abonnement est nécessaire pour l'utilisation du téléphone fixe en appel sortant, l'accès aux chaines de la TNT sur la télévision et l'accès à internet en Wi-Fi.

Tarifs disponibles dans votre chambre et sur notre site → www.chru-nancy.fr.



Pour garantir l'activation rapide du service,appelez dès votre arrivée le **3 10 80** depuis le téléphone de votre chambre.

L'organisation de vos soins

Vos journées à l'hôpital seront organisées en fonction de vos rendez-vous programmés. Ces rendez-vous pourront avoir lieu dans un autre bâtiment ou un autre site géographique du CHRU de Nancy (présentation des sites → [page 31](#)). Vos déplacements seront assurés par l'hôpital. L'équipe soignante vous donnera toutes les informations nécessaires.

Qui participent à vos soins ?

Au CHRU de Nancy, plus de 150 métiers interviennent directement et indirectement dans votre parcours de soins. Nos professionnels portent un badge pour vous aider à les identifier. Liste des métiers sur notre site → www.chru-nancy.fr.

L'enseignement est l'une des missions principales du CHRU de Nancy.

Avec votre accord, les étudiantes et étudiants en santé en stage participeront à vos soins.



Si vous souhaitez rencontrer un médecin en particulier, demandez à l'équipe soignante ou au cadre de santé. La composition nominative de l'équipe est indiquée à l'entrée du service.

La vérification de votre identité

Nos équipes soignantes réalisent chaque jour de nombreux actes chez de nombreuses personnes. La vérification systématique de l'identité est donc importante pour garantir le bon soin au bon patient.

Donc avant de réaliser un acte de soin ou un acte médical, le professionnel de santé doit vous demander **vos prénom, nom et date de naissance**.

La question sera posée autant de fois que nécessaire même si vous portez un bracelet d'identité et même si l'équipe vous connaît bien.

Si le professionnel ne vous pose pas cette question, faites-lui simplement remarquer et donnez vos prénom, nom et date de naissance.

Douleur : comment en parler et la soulager ?

Il existe des solutions adaptées pour soulager votre douleur : des traitements médicamenteux et des traitements complémentaires comme la relaxation, le massage, le chaud, le froid ou encore l'hypnose.

L'équipe soignante vous posera régulièrement des questions sur la présence de douleur ou sur l'évolution de votre douleur.

N'attendez pas que la douleur passe ou qu'elle devienne insupportable.

Si vous sentez une gêne, de l'inconfort ou une douleur, parlez-en immédiatement à l'équipe. Les techniques contre la douleur sont plus efficaces quand elles sont utilisées tôt.



Pour dire ou soulager ma douleur avec santebd.org

Votre participation à la recherche en santé

La recherche en santé est l'une des missions principales du CHRU de Nancy. Elle permet de développer des connaissances sur les maladies, de découvrir des nouveaux traitements et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Toutes les recherches sont encadrées par des règles strictes qui visent la sécurité, le respect et la confidentialité des personnes qui y participent.

Si l'équipe du service vous propose de participer à une recherche, elle vous donnera une information claire et complète et répondra à vos questions.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser.

Votre décision n'a aucun effet sur votre prise en charge.

Vos données personnelles de santé

Le traitement de vos données



Le CHRU de Nancy utilise vos données personnelles dont les images médicales et les échantillons biologiques, pour votre prise en charge médicale et administrative, ainsi que pour d'autres finalités comme la vigilance, l'évaluation des pratiques ou l'enseignement.

- Vos données sont confidentielles et certaines peuvent être partagées dans le cadre de votre prise en charge avec des **professionnels extérieurs** dûment autorisés.
- Vos données alimentent également des **systèmes d'information** nationaux conformément à la réglementation (système national de données de santé, etc.).
- Vos données peuvent être rassemblées dans l'**entrepôt de données** du CHRU de Nancy dûment autorisé par la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) pour permettre leur réutilisation ultérieure (pilotage, recherche, etc.).
- Vos données personnelles et échantillons biologiques peuvent être réutilisés à des fins de **recherche en santé** dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, par le CHRU de Nancy ou par des partenaires français, européens ou internationaux.

Liste des recherches en cours → <https://chru-ncy-recherche.dpo-assist.fr/>



Vous pouvez vous **opposer** à tout moment à la réutilisation ultérieure de vos données ou au versement de ces dernières dans l'entrepôt de données de santé du CHRU :

- Contactez notre délégué à la protection des données,
- Ou renvoyez le formulaire dédié disponible sur notre site internet.

Information complète sur le traitement de vos données

→ www.chru-nancy.fr rubrique mentions légales.

Le délégué à la protection des données

Pour toute question sur vos données personnelles et pour exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation à l'utilisation de vos données (conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées), écrivez à notre délégué à la protection des données à :

- **dpo@chru-nancy.fr** ou à l'adresse suivante :



CHRU de Nancy
Délégué à la protection des données
92, avenue Maréchal de Lattre de Tassigny
54035 NANCY Cedex

Demander une copie de votre dossier médical

Le formulaire de demande est disponible sur notre site → www.chru-nancy.fr.

Envoyez-le complété avec les documents demandés à :



CHRU de Nancy
CAMAP Service accès dossier
Rue du Morvan
54511 VANDOEUVRE-LÈS-NANCY CEDEX

Le délai légal d'obtention du dossier après réception de la demande est de 8 jours.

Si les informations médicales datent d'il y a plus de 5 ans, ce délai est de 2 mois.

Notre service accès dossier est joignable du lundi au vendredi, de 9h à 12h :

03 83 15 33 53



Vous avez besoin d'un document récent (quelques semaines) ?

Contactez directement le service de soins.

Le délai de conservation de votre dossier médical (électronique et papier) par l'hôpital commence à la date de votre dernière venue pour une consultation ou une hospitalisation :

- Cas général → 20 ans
- Actes transfusionnels réalisés → 30 ans
- Personne mineure à la dernière venue → jusqu'à son 28e anniversaire
- Personne décédée moins de 10 ans après la dernière venue → 10 ans à partir de la date du décès
- Personne décédée donneuse d'organes → 30 ans à partir de la date du décès

Votre quotidien à l'hôpital

Le repas est un soin

Vos repas sont préparés par le service de restauration du CHRU de Nancy qui s'engage à veiller à la qualité nutritionnelle et gustative des plats, à développer l'utilisation de matières premières avec labels qualité et origine et à respecter les normes de sécurité alimentaire spécifiques à la cuisine collective.

Chaque jour, l'aide-soignant·e vous présente les menus disponibles qui respectent vos besoins nutritionnels et les recommandations médicales. Vous donnez vos préférences et la commande est envoyée au service de restauration. Si vous ne mangez pas certains aliments, dites-le dès votre arrivée.

Les repas sont servis dans votre chambre, en général à 7h, 12h et 18h.



À votre demande, les repas sont servis sur assiette plutôt qu'en barquette.

Les menus et heures de repas s'adaptent à vos rendez-vous et aux consignes médicales.

Il est recommandé de ne pas apporter de nourriture de l'extérieur.



Mais si vous souhaitez le faire, faites la demande à l'équipe soignante qui vous expliquera les modalités à respecter. L'avis médical est nécessaire pour s'assurer que les aliments apportés sont compatibles avec votre traitement et avec votre état de santé.

Déplacements et permission de sortie

Quand vous sortez de votre chambre, prévenez toujours l'équipe soignante car elle vérifiera votre programme de soins et vous rappellera les précautions d'hygiène à prendre.

Nous vous demandons de rester dans l'enceinte de l'hôpital.

Si vous êtes à l'hôpital depuis 5 jours consécutifs, une **permission de sortie** en dehors de l'hôpital est possible :

- Sur accord médical,
- Pour une durée maximale de 48 heures consécutives,
- De façon exceptionnelle pendant votre séjour,
- Avec information préalable de l'équipe soignante.

Droit de vote

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, le vote par procuration est possible.

La démarche se fait à l'hôpital, demandez à l'équipe soignante.

Soutien et culture

Une personne bénévole d'une association partenaire peut vous accompagner dans votre parcours ou vous rendre visite dans votre chambre à votre demande.



La Médiathèque des hôpitaux vous prête gratuitement livres, revues et poste de radio pour la durée de votre séjour. L'association a un local dans le hall de l'hôpital d'adultes (Brabois) et fait des tournées régulières sur tous les sites du CHRU de Nancy.

03 83 85 15 93 - bsmalades@chru-nancy.fr

Dans les halls de nos bâtiments : arbres à livres gratuits, piano en accès libre (hôpital d'adultes, institut Louis Mathieu), boutiques de presse magazine et animations organisées régulièrement tout au long de l'année (concerts, expositions, stands d'information, etc.).

Liberté religieuse

Les règles liées à l'expression d'une croyance religieuse ou non à l'hôpital sont rappelées → **page 22**. La liberté religieuse de la personne hospitalisée est garantie par la charte nationale de la laïcité. Des **salles de recueillement** multi-cultes sont ouvertes aux personnes hospitalisées et à leurs visiteurs, et les **ministres du culte** de votre choix peuvent vous rencontrer à votre demande. Coordonnées auprès de l'équipe soignante et sur www.chru-nancy.fr.

Visite de vos proches

La présence de vos proches peut être positive, l'équipe soignante fera tout son possible pour faciliter leurs visites. Vous avez aussi le droit de refuser toutes les visites ou la visite de personnes en particulier. Parlez-en avec l'équipe soignante.



Les règles à respecter

Les règles de l'hôpital (→ **pages 20 à 22**) s'appliquent à toute personne qui rend visite à un proche hospitalisé, et notamment :

- Appliquer les consignes d'hygiène générales et exceptionnelles ;
- Respecter les horaires de visite en vigueur dans le service ;
- Quitter la chambre pendant les soins et les visites médicales ;
- Limiter la durée de la visite ;
- Pas plus de 3 personnes présentes en simultané dans la chambre ;
- Présence des enfants mineurs déconseillée, leur visite doit être discutée et préparée avec l'équipe soignante ;
- Parler doucement pour le repos de toutes les personnes hospitalisées.



À l'hôpital, il est interdit de :

- Fumer et vapoter dans les chambres, locaux et à proximité des bâtiments ;
- Photographier, filmer ou enregistrer la voix d'une personne sans son autorisation écrite ;
- Apporter à votre proche de la nourriture et des boissons (sauf autorisation médicale), des médicaments, des fleurs et plantes en pot ou en bouquet.

L'équipe soignante est à votre écoute pour toute demande particulière concernant la visite de vos proches.



Hébergement et repas de votre proche

- Votre proche peut dormir et manger avec vous si un lit accompagnant ou un fauteuil est disponible.
- Les nuitées et les repas commandés dans le service sont des prestations payantes facturées au nom de la personne hospitalisée.
- La facture sera à payer au bureau des admissions, sur présentation du formulaire d'accompagnement rempli par l'équipe soignante.
- Un accueil spécifique pour les parents d'enfant hospitalisé est prévu.

Votre sortie

La sortie de l'hôpital est une étape importante de votre parcours de soins.

Demandez à un proche ou à votre personne de confiance de vous aider à la préparer.

La décision

L'équipe soignante prépare votre sortie dès que vous arrivez à l'hôpital.

Le service social hospitalier peut aussi aider à organiser votre retour si vous le souhaitez.

La date de sortie et l'orientation sont adaptées à votre état de santé.

Votre médecin échange avec vous pour prendre la décision.

Les documents

Les documents donnés dans le service d'hospitalisation et envoyés sur *Mon espace santé*

- Les ordonnances médicales,
- La lettre de liaison pour votre médecin traitant ou spécialiste avec votre accord,
- Le compte-rendu opératoire.

Les documents et informations données dans le service d'hospitalisation

- La prescription médicale d'un arrêt de travail si nécessaire,
- La prescription médicale d'un transport si votre situation le nécessite,
- Vos prochains rendez-vous,
- Comment aller à la pharmacie de l'hôpital si vos médicaments sont uniquement disponibles ici.

Les documents donnés au bureau des admissions

- Le bulletin de situation pour votre employeur ou votre mutuelle réalisé à votre demande au moment de la sortie,
- La facture de prestations type hébergement et repas de votre personne accompagnante.

En dehors des heures d'ouverture du bureau des admissions (horaires → [page 32](#)) :

- Le bulletin de situation peut être téléchargé sur votre espace DIGIHOSP (→ [page 16](#)).
- La facture sera envoyée à votre domicile.





Je prépare ma sortie

Si besoin, je demande à ma personne accompagnante ou à l'équipe soignante de réaliser avec moi ces étapes.

- Je remplis le formulaire ***Vos observations et suggestions*** en fin de ce livret pour dire ce qui s'est bien passé et ce qui pourrait être amélioré.

Téléphone télévision internet

- Ai-je arrêté mon abonnement si j'en ai pris un ?

Mes affaires

- Je vérifie ma chambre (armoire, chevet, salle de bains, prises électriques).
- Je demande à l'équipe si je n'ai pas d'objets mis en sécurité dans le service.



Les affaires oubliées sont gardées 2 semaines au CHRU puis envoyées à la trésorerie principale située 50 rue des Ponts à Nancy.

Contact : **03 83 17 70 10**

Mes documents de sortie

- Je vérifie les documents avec l'infirmier·e.
- Je vérifie quels sont les contacts à joindre en cas de besoin.

Mon transport retour

- J'informe ma personne accompagnante de l'heure et du lieu de rendez-vous.
- Si j'ai une prescription médicale pour un taxi, VSL ou ambulance, l'équipe soignante fait la réservation auprès de la société de mon choix. Si je n'ai pas de préférence, la plateforme transport du CHRU fait la réservation.

Ai-je besoin de passer au bureau des admissions ?

- Pour avoir un bulletin de situation pour mon employeur ou ma mutuelle
- Pour récupérer des objets personnels mis au coffre de dépôt
- Pour payer une facture

Nos hôpitaux et centres de soins

Les hôpitaux et centres de soins du CHRU de Nancy sont localisés :

- **À Nancy** avec l'hôpital Central, la Maternité, l'hôpital Saint-Julien, le centre Saint-Stanislas et le centre chirurgical Émile Gallé ;
- **À Vandœuvre-lès-Nancy** avec les hôpitaux de Brabois (le bâtiment Philippe Canton, l'hôpital d'adultes, l'hôpital d'enfants, l'institut Louis Mathieu).

Projet Nouvel Hôpital de Nancy : d'importants travaux sont en cours sur nos hôpitaux de Brabois pour accueillir à horizon 2032, la plupart des services du CHRU de Nancy. Pendant cette période, tout est fait pour accueillir le public dans les meilleures conditions possibles.

Accès et stationnement

Retrouvez les plans et toutes les informations sur notre site www.chru-nancy.fr.



Renseignements et rendez-vous

Les téléconseillères et téléconseillers de notre plateforme d'accueil et d'orientation téléphonique sont joignables 24/7 pour vous renseigner et vous mettre en contact avec le bon interlocuteur, au **03 83 85 85 85**.

- La prise de rendez-vous sur Doctolib est possible dans plusieurs de nos spécialités.
- Le site internet officiel du CHRU de Nancy est www.chru-nancy.fr.
- Le CHRU est également présent sur Facebook, Instagram et LinkedIn.

Courrier postal

Précisez le nom du service que vous contactez.

Hôpitaux de Brabois
du CHRU de Nancy
Rue du Morvan
54511 VANDOEUVRE-LÈS-NANCY CEDEX



Hôpital Central
du CHRU de Nancy
29, av. du Maréchal de Lattre de Tassigny
CO 60034
54035 NANCY CEDEX



Centre chirurgical
Émile Gallé du CHRU de Nancy
49, rue Hermite
54035 NANCY CEDEX



Maternité
du CHRU de Nancy
10, rue du Docteur Heydenreich
54035 NANCY CEDEX



Centre Saint-Stanislas
du CHRU de Nancy
9, rue des Fabriques
54035 NANCY CEDEX



Hôpital Saint-Julien
du CHRU de Nancy
1, rue Foller
54035 NANCY CEDEX



Les hôpitaux de Brabois à Vandœuvre-lès-Nancy

Les noms de nos bâtiments ont évolué ces dernières années.

Il est possible que d'autres appellations ou abréviations soient utilisées dans certaines circonstances.



L'hôpital d'adultes a été inauguré en 1973. Ses services seront transférés dans les futurs bâtiments du Nouvel Hôpital. Autres appellations : *Bâtiment principal, Brabois adultes, BA, HA*.

L'hôpital d'enfants a été inauguré en 1983. Ses services seront transférés dans les futurs bâtiments du Nouvel Hôpital. Autres appellations : *Brabois enfants, BE, HE*.

Le bâtiment Philippe Canton a ouvert en 2011. Il sera rénové dans le cadre du projet Nouvel Hôpital. Autres appellations : *Bâtiment des spécialités médicales, BPC, BSM*.



L'institut Louis Mathieu ouvert en 2010 sera rénové dans le cadre du projet Nouvel Hôpital. Autres appellations : *BLM, ILCV, ILM, Institut lorrain du cœur et des vaisseaux, Bâtiment ou Institut Louis Mathieu*.

Les hôpitaux du centre-ville à Nancy



L'hôpital Central a ouvert en 1883 et s'est agrandi progressivement. Il accueille notamment les urgences adultes. Autre appellation : *HC*.

Le centre chirurgical Émile Gallé ouvert en 2008 accueille notamment les urgences SOS Mains. Autres appellations : *CCEG, Clinique de traumatologie, La traumato*.

La Maternité a été inaugurée en 1929. Autres appellations : *MRU, La Mat', Maternité régionale universitaire, Maternité Adolphe Pinard*.



L'hôpital Saint-Julien abrite des services à orientation gériatrique et de longue durée. Ouvert en 1900, c'est le 3^e emplacement de l'hôpital depuis sa fondation au 14^e siècle.



Le centre Saint-Stanislas a ouvert en 1993. Il accueille les personnes hospitalisées en soins de longue durée.

Bureaux des admissions



Contactez en priorité l'hôpital ou le bâtiment de votre service de soins.

Hôpital d'adultes

03 83 15 32 65

Lundi – vendredi, 7h30 - 17h30

Samedi, dimanche, férié, 8h30 - 16h45

Hôpital d'enfants

03 83 15 48 06

Lundi – vendredi, 7h30 - 17h30

Samedi, dimanche, férié, 8h30 - 16h45

Institut Louis Mathieu

03 83 15 54 80

Lundi – vendredi, 7h30 - 17h30

Samedi, dimanche, férié, 8h30 - 16h45

Bâtiment Philippe Canton

03 83 15 54 80

Lundi – vendredi, 7h30 - 17h30

Samedi, dimanche, férié : fermé

Hôpital Central

03 83 85 22 20

Lundi – vendredi, 7h30 - 17h30

Samedi, 8h - 16h15

Dimanche et férié, 8h15 - 16h30

Maternité

03 83 34 45 10

Lundi – vendredi, 7h45 - 17h30

Samedi, dimanche et férié, 8h15 - 12h15
et 13h - 16h15

Centre chirurgical Émile Gallé

03 83 85 78 80

Lundi – vendredi, 7h - 17h30

Samedi, dimanche et férié : fermé

Service social hospitalier



Contactez en priorité l'hôpital ou le bâtiment de votre service de soins.

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h

Hôpital d'adultes

03 83 15 42 32

Hôpital d'enfants

03 83 15 48 13

Bâtiment Philippe Canton

03 83 15 70 32

Institut Louis Mathieu

03 83 15 53 95

Hôpital Central

03 83 85 22 39

Centre chirurgical Émile Gallé

03 83 85 75 34 matin uniquement

Maternité

03 83 34 43 64

Hôpital Saint-Julien

03 83 85 22 39

Centre Saint-Stanislas

03 83 85 22 39



FORMULAIRE – Je désigne ma personne de confiance

Au sens de l'article L1111-6 du code de la santé publique

Je peux modifier ou annuler mon choix à tout moment.

Le document valable est le plus récent.

Je soussigné·e

Prénom(s) NOM :

Date de naissance : ____ / ____ / ____

Ville de naissance et pays de naissance :

Adresse de résidence :

.....

Souhaite désigner une personne de confiance : Oui Non

Si oui, je choisis comme ma personne de confiance :

Prénom(s) NOM :

Adresse de résidence :

.....

Téléphone (plusieurs numéros possibles) : Numéro 1 : ____ / ____ / ____ / ____ / ____

Numéro 2 : ____ / ____ / ____ / ____ / ____

Courriel :

Pour la durée suivante (cochez votre choix) :

- Pendant mon hospitalisation au CHRU de Nancy. Date d'entrée : ____ / ____ / ____
- Pour la période de mon choix :
- Pour un temps indéterminé

J'ai informé ma personne de confiance de mes directives anticipées :

- Non Oui

J'ai donné à ma personne de confiance une copie de mes directives anticipées :

- Non Oui

J'ai 2 témoins car je suis dans l'incapacité physique de remplir seul·e ce formulaire

- Non Oui

Fait à (ville) :

Le (jour mois année) :

Ma signature

Signature de la personne de confiance

Les données à caractère personnel recueillies au moyen du présent formulaire font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité les soins et la prise en charge des patients. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant et du droit de définir vos directives relatives au sort de ces données à caractère personnel après votre mort, que vous pouvez exercer en vous adressant à : Direction générale du CHRU de NANCY 29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 54000 NANCY.

FORMULAIRE – Attestation des témoins pour la désignation d'une personne de confiance

Si vous êtes dans l'incapacité physique de remplir seul·e le formulaire, quelqu'un peut le faire pour vous devant 2 témoins autre que votre personne de confiance : famille, amis, collègues, professionnels qui vous suivent...

Les 2 témoins doivent remplir et signer ce document à joindre au formulaire.

Témoin 1 - Je soussigné·e

Prénom(s) NOM :

Mon lien avec la personne qui désigne sa personne de confiance :
.....

Atteste que cette désignation est l'expression de la volonté libre et éclairée de
(Prénom, NOM) :

- Qui m'a informé·e de ses directives anticipées : Non Oui
- Qui m'a donné une copie de ses directives anticipées : Non Oui

Fait à (ville) :

Le (jour mois année) :

Signature du témoin 1 :

Témoin 2 - Je soussigné·e

Prénom(s) NOM :

Mon lien avec la personne qui désigne sa personne de confiance :
.....

Atteste que cette désignation est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de
(Prénom, NOM) :

- Qui m'a informé·e de ses directives anticipées : Non Oui
- Qui m'a donné une copie de ses directives anticipées : Non Oui

Fait à (ville) :

Le (jour mois année) :

Signature du témoin 2 :

Les données à caractère personnel recueillies au moyen du présent formulaire font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité les soins et la prise en charge des patients. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant et du droit de définir vos directives relatives au sort de ces données à caractère personnel après votre mort, que vous pouvez exercer en vous adressant à : Direction générale du CHRU de NANCY 29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 54000 NANCY.



FORMULAIRE – Je rédige mes directives anticipées

Tous les champs ne sont pas obligatoires. Ajoutez d'autres pages sur papier libre si vous n'avez pas assez de place. **Très important : datez et signez le document.**

Je soussigné·e

Prénom(s) NOM :

Date de naissance : ____ / ____ / ____

Ville de naissance et pays de naissance :

Adresse de résidence :

Si je fais l'objet d'une mesure de tutelle, je peux rédiger mes directives anticipées avec l'autorisation du juge : Oui Non / du conseil de famille : Oui Non

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, les actes et traitements médicaux peuvent ne pas être commencés ou peuvent être arrêtés s'ils sont inutiles, disproportionnés ou s'ils ont comme unique effet de me maintenir artificiellement en vie.

Voici mes souhaits et mes volontés pour ma santé

• Me maintenir artificiellement en vie si j'ai définitivement perdu conscience et si je ne peux plus communiquer avec mes proches :

Je refuse J'accepte Je ne donne pas mon avis

Précisions

Voici les limites que je veux fixer pour les actes et les traitements qui ont comme unique but de prolonger ma vie artificiellement, sans récupération possible :

• Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer)

Je refuse J'accepte Je ne donne pas mon avis

Précisions

• Le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale

Je refuse J'accepte Je ne donne pas mon avis

Précisions

• Une intervention chirurgicale

Je refuse J'accepte Je ne donne pas mon avis

Précisions

• Une alimentation et une hydratation artificielles

Je refuse J'accepte Je ne donne pas mon avis

Précisions

• Autre :

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire un traitement qui m'endort et qui a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

Je refuse J'accepte Je ne donne pas mon avis

Précisions

Je peux donner ici les informations qui aideront les médecins à respecter ma dignité.

Don de mes organes et de mes tissus après ma mort.

En France, la loi indique que nous sommes tous donneurs et donneuses d'organes et de tissus, sauf si nous exprimons de notre vivant notre refus :

Je suis inscrit·e au registre national des refus : Non Oui

J'exprime ici mon refus au prélèvement de mes organes et tissu : Non Oui et si oui, je précise si c'est pour tous mes organes ou uniquement certains :

J'imagine ma fin de vie plutôt chez moi, à l'hôpital ou peu importe ?

Ce qui est important pour moi dans la vie (croyances, valeurs) :

Ce qui me fait peur (souffrance, solitude, handicap...) :

Les informations sur moi que je souhaite préciser (histoire médicale, état de santé actuel, situation familiale et sociale...) :

Je garde une copie de ce document chez moi :

Non Oui, je précise l'endroit exact :

Je donne une copie de ce document à une ou plusieurs personnes

Non Oui, je précise à qui :

Prénom NOM, qui est cette personne pour moi, adresse de résidence, numéro de téléphone :

Prénom NOM, qui est cette personne pour moi, adresse de résidence, numéro de téléphone :

Mes directives sont rédigées devant 2 témoins car je suis dans l'incapacité physique de les écrire seul·e Non Oui et je fais remplir à mes 2 témoins le formulaire dédié à joindre à mes directives anticipées.

Fait à (ville) :

Le (jour mois année) :

Ma signature :



FORMULAIRE – Attestation des témoins pour la rédaction des directives anticipées

Si vous êtes dans l'incapacité physique d'écrire seul·e vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant 2 témoins : votre personne de confiance, famille, amis, collègues, professionnels qui vous suivent...

Les 2 témoins doivent remplir et signer ce document à joindre à vos directives anticipées.

Témoin 1 - Je soussigné·e

Prénom NOM :

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont l'expression de la volonté libre et éclairée de (*Prénom, NOM*) :

Mon lien avec la personne :

Fait à (*ville*) :

Le (*jour mois année*) :

Ma signature :

Témoin 2 - Je soussigné·e

Prénom NOM.....

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont l'expression de la volonté libre et éclairée de (*Prénom NOM*) :

Mon lien avec la personne :

Fait à (*ville*) :

Le (*jour mois année*) :

Ma signature :

Les données à caractère personnel recueillies au moyen du présent formulaire font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité les soins et la prise en charge des patients. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant et du droit de définir vos directives relatives au sort de ces données à caractère personnel après votre mort, que vous pouvez exercer en vous adressant à : Direction générale du CHRU de NANCY 29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 54000 NANCY.



FORMULAIRE – Demande d'une chambre seule

Ce formulaire est à donner au bureau des admissions.

La demande peut aussi se faire à l'équipe soignante ou au secrétariat médical.

Vous avez la possibilité de demander à être seul·e dans votre chambre pendant votre séjour au CHRU de Nancy, conformément au décret n°2003-462 du 21 mai 2003.

Cette prestation payante vous est facturée :

- En hospitalisation complète : 60 euros par jour ;
- En chirurgie ambulatoire et en hospitalisation de jour : 28 euros par jour ;
- En soins de suite et réadaptation : 43 euros par jour.

IMPORTANT

- Contactez votre mutuelle pour savoir si votre contrat inclut le remboursement de ces frais.
- La complémentaire santé solidaire et l'aide médicale de l'État ne prennent pas en charge cette prestation.
- L'attribution de la chambre seule est réalisée par le service de soins le jour de votre hospitalisation en fonction des disponibilités et des impératifs médicaux.
- Le service de soins se réserve le droit en cas de nécessité, de procéder à tout moment à votre transfert dans une chambre double.

Je soussigné·e

Prénom(s) NOM :.....

Date de naissance : ____ / ____ / ____

Date d'entrée en hospitalisation : ____ / ____ / ____

Pendant la totalité de mon séjour au CHRU de Nancy (*cochez 1 seule case*) :

- Je souhaite une chambre seule uniquement si ma mutuelle rembourse la totalité des frais.
- Je souhaite une chambre seule et je paierai les frais non pris en charge.
- Je ne souhaite de chambre seule.

J'ai été informé·e des modalités inhérentes aux frais à acquitter dans le cadre de la chambre seule.

Fait à (*ville*) :

Le (*jour mois année*) :

Ma signature :



FORMULAIRE – Vos observations et suggestions

Pour faire un retour direct et personnalisé sur votre expérience au CHRU de Nancy, partagez vos observations relatives aux conditions de votre prise en charge et à votre séjour.

- Donnez ensuite le formulaire à l'équipe soignante ou au bureau des admissions,
 - Ou envoyez-le à l'adresse suivante :



Hôpital Central du CHRU de Nancy
Département territorial qualité et usagers
29, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny
CO 60034
54035 NANCY CEDEX

- Je remplis ce formulaire de façon anonyme
 - Je remplis ce formulaire en précisant mon identité et adresse

Prénom(s) NOM :

Adresse postale :

Vos commentaires



RÉAGIR FACE AUX VIOLENCES CONJUGALES

EN PARLER

- **À des associations** : spécialisées dans la lutte contre les violences (plus de 111 CIDFF vous accompagnent partout en France)
- **Appeler le 3919** : ligne d'écoute anonyme et gratuite, 7j/7 de 9h à 22h (de 9h à 18h le week-end)
- **À votre entourage et/ou des professionnels** : soignants, travailleurs sociaux, enseignants, avocats, cellules d'écoute



ÉLOIGNER LE DANGER



L'auteur des violences part :

- > Eviction de l'auteur des violences (mesure d'éloignement, saisie des armes)
- > Centre de soins et d'hébergement des auteurs

La victime des violences part, elle n'est plus redevable du loyer :

- > Garantie Visale : l'Etat se porte garant pour le relogement des femmes victimes
- > Hébergement d'urgence : 5000 places d'hébergement dédiées et géolocalisées par les professionnels
- > Accès facilité à un logement social

SE RECONSTRUIRE



- **Prise en charge psychologique** : centres de soins psycho-trauma ouverts sur le territoire
- **Allocation d'aide au retour à l'emploi** : en cas de démission forcée

PORTER PLAINE



- **Au commissariat ou gendarmerie** : les forces de l'ordre disposent d'une grille d'évaluation du danger et des psychologues et intervenants vous accompagnent
- **Sur la plateforme de signalement des violences sexuelles et sexistes** : deux brigades sont formées et vous orientent vers la plainte 24h/24, 7j/7
- **À l'hôpital** : généralisation de la plainte à l'hôpital et certificat médical de constatation des violences

LA LOI EST DE VOTRE CÔTÉ



Vous protéger :

- > L'ordonnance de protection (éloignement, interdiction de détenir une arme, suspension et aménagement possible de l'autorité parentale)
- > Le Téléphone grave danger (dispositif d'alerte des forces de l'ordre et accompagnement par une association)
- > Le bracelet anti-rapprochement du conjoint violent

Vous défendre :

- > Avec l'Aide juridictionnelle pour couvrir les frais de justice
- > Des points d'accès gratuits au droit partout en France

Punir l'auteur des violences :

- > Condamnation pénale (prison, autorité parentale)
- > Stages de responsabilisation et de prévention de la récidive

EN CAS D'URGENCE,

FAITES LE 17
OU LE 112 (PORTABLE)



Les représentant·es des usagers

Vous avez besoin d'échanger avec une personne autre qu'un membre de l'équipe du service de soins ?

Les représentantes et représentants des usagers au CHRU de Nancy font partie d'associations agréées en santé et sont désignées par le ministère et l'agence régionale de santé.

Ces personnes bénévoles formées et soumises au secret professionnel sont à votre écoute, vous informent sur vos droits et vous orientent.

Elles peuvent aussi vous accompagner dans une démarche de réclamation ou pendant un rendez-vous de médiation avec l'hôpital.

Contact

03 83 85 23 97

representantsdesusagers@chru-nancy.fr