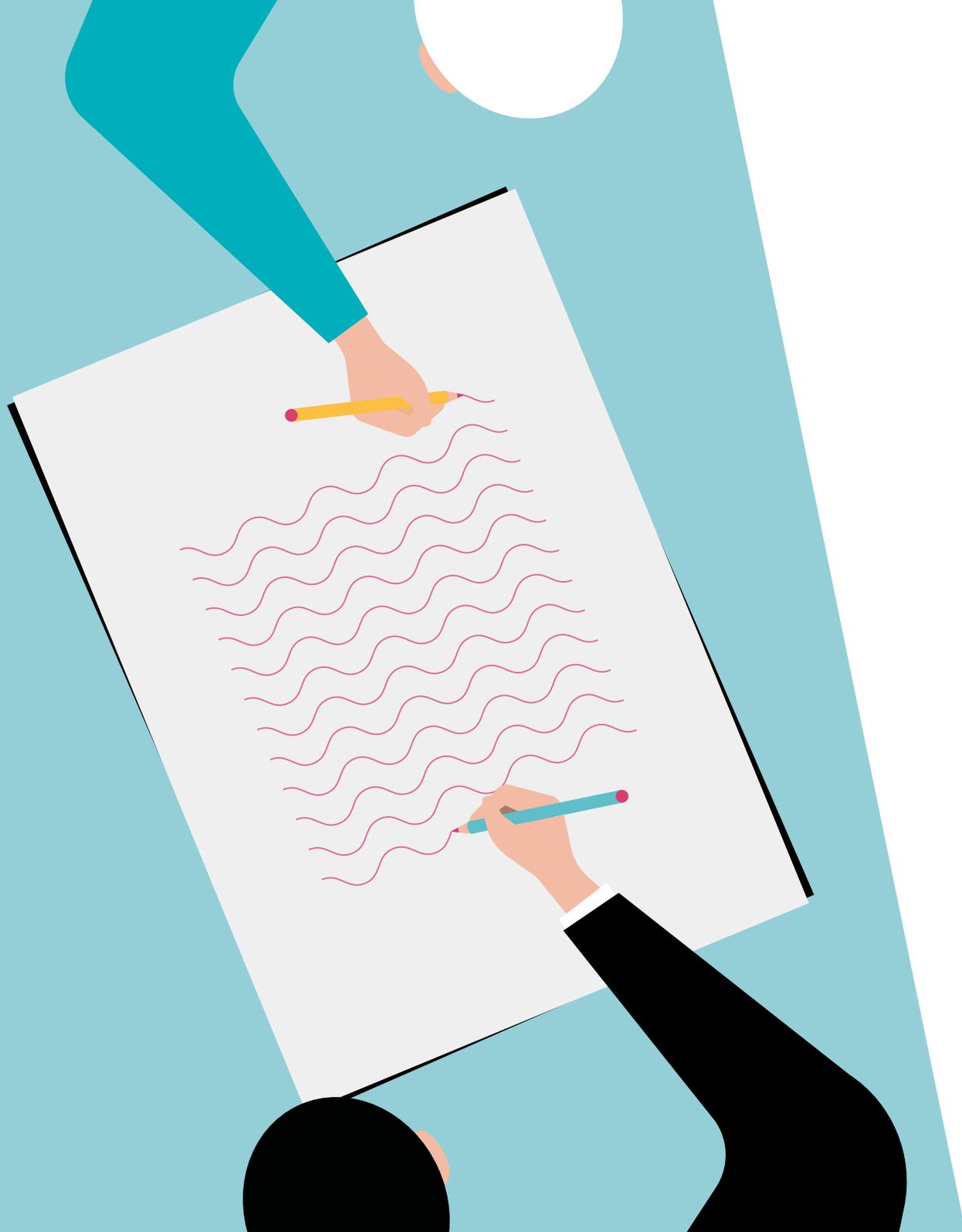
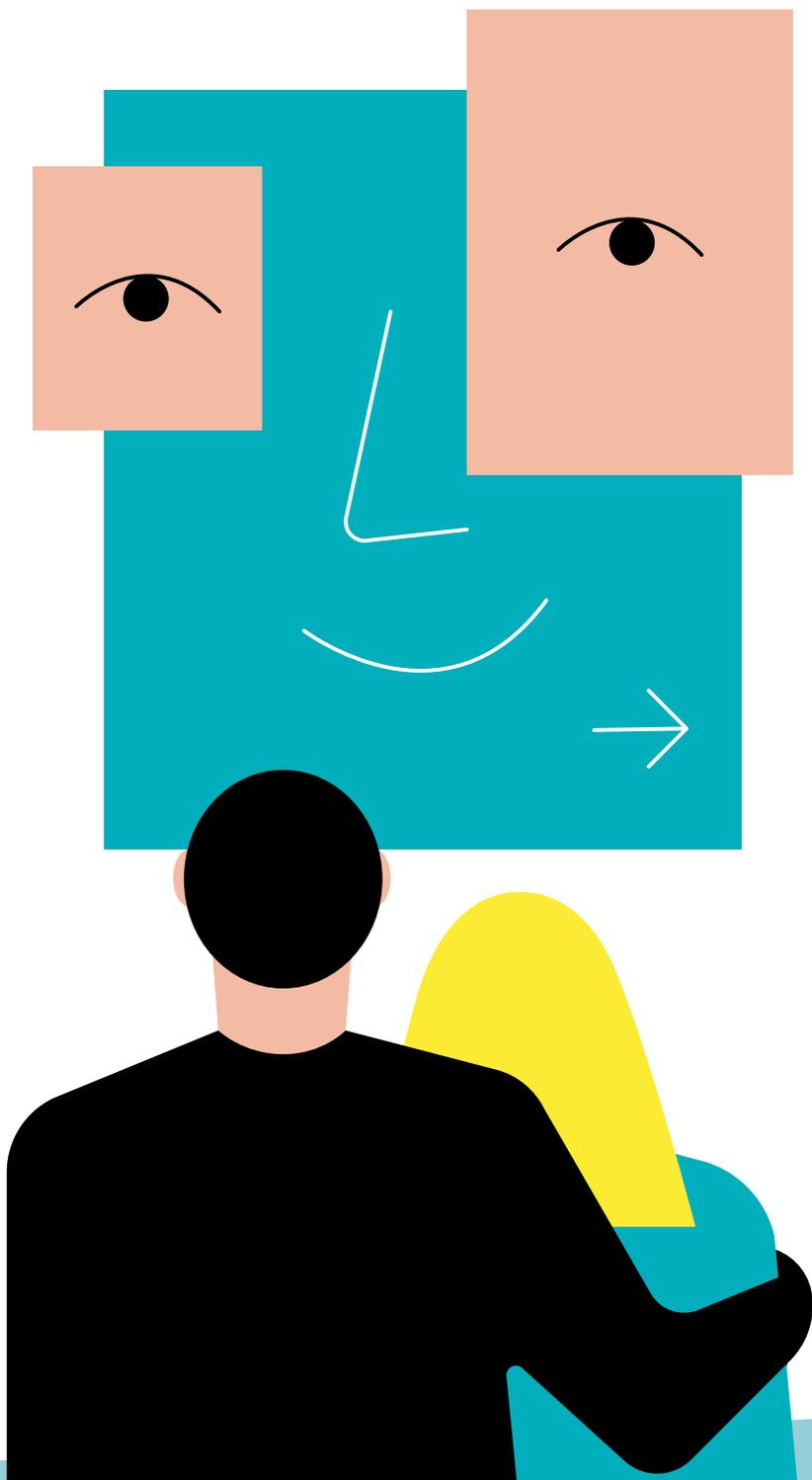


# Bienvenue au CHUV





Une nouvelle page  
de votre histoire  
va s'écrire avec nous,  
au CHUV.



## SOMMAIRE

- 6 Avant mon hospitalisation
- 20 Mon séjour au CHUV
- 46 Ma sortie de l'hôpital

## LEXIQUE DES ICÔNES

-  Conseils
-  Bon à savoir
-  Documents
-  Voir plan (dépliant)



## Chère patiente, Cher patient,

Votre confiance en notre établissement nous honore, nous vous en remercions, mais surtout nous aimerions vous exprimer tout notre soutien en ces circonstances qui ont rendu votre hospitalisation nécessaire.

Cette brochure rassemble des informations pour vous aider à préparer et à vivre au mieux votre séjour à l'hôpital. Nos équipes se tiennent bien sûr à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions – avant, pendant et après – cette période que vous passerez au CHUV.

Notre priorité est de vous accueillir dans les meilleures conditions possibles, tout en nous efforçant de vous offrir des soins de haute qualité dans un environnement confortable. En étant hospitalisé-e dans un établissement universitaire, vous serez traité-e par de grand-e-s professionnel-le-s qui ont également pour mission de contribuer à la formation de la relève ainsi qu'au développement de la recherche. Ensemble, avec nos partenaires et avec vous, nous cherchons à vous assurer une prise en soin du plus haut niveau, dans le cadre des quelques limites et contraintes qui sont parfois les nôtres.

À vous, chère patiente, cher patient, ainsi qu'à vos proches, je tiens à adresser mes sentiments les meilleurs et vous souhaiter un prompt rétablissement.

Prof. Nicolas Demartines  
Directeur général du CHUV

# Avant mon hospitalisation

## SOMMAIRE

### 9 Je prépare mon séjour

- 10 Documents nécessaires à l'admission
- 11 Documents d'information médicale
- 11 Directives anticipées
- 12 Médicaments
- 12 Besoins spécifiques, troubles du spectre de l'autisme et apparentés
- 13 Effets personnels

### 15 Je vérifie que je suis assuré·e

- 16 Couverture par l'assurance obligatoire des soins
- 17 Frais à ma charge
- 18 J'habite en dehors du Canton de Vaud
- 19 Je n'ai pas d'assurance obligatoire des soins suisse



## Je prépare mon séjour

En anticipant votre séjour, vous  
aborderez votre hospitalisation  
avec plus de sérénité et vous nous  
aiderez à vous accueillir dans de  
bonnes conditions.

## Documents nécessaires à l'admission

En prévision de votre hospitalisation, pensez à réunir ces différents documents que vous devrez présenter aux Admissions >  le jour de votre arrivée:

- ▶ lettre de convocation
- ▶ carte(s) d'assurance ou garantie de prise en charge de l'assurance
- ▶ une pièce d'identité (passeport, carte d'identité, livret de famille ou permis de séjour pour les personnes étrangères domiciliées en Suisse)
- ▶ décision de l'assurance invalidité (AI), si votre hospitalisation relève d'une décision de cet organisme et si vous avez déjà reçu ce document
- ▶ garanties financières, si votre couverture d'assurance est insuffisante ou si vous n'êtes pas assuré-e auprès de l'assurance obligatoire des soins suisse
- ▶ récépissé de votre versement financier pour votre hospitalisation si vous en avez effectué un dans un délai de moins de dix jours.

 Avec la lettre de convocation, vous recevez un questionnaire d'admission au CHUV, ainsi qu'un document sur les prestations hospitalières complémentaires. En renvoyant ces documents avant votre hospitalisation, vous simplifierez les formalités d'admission le jour de votre arrivée.

## Documents d'information médicale

Si vous disposez des documents ci-dessous, prenez-les avec vous, ils pourront faciliter vos traitements:

- ▶ questionnaire médical d'admission
- ▶ formulaire de consentement, à signer avant l'intervention
- ▶ résultats d'examen récents
- ▶ carte de groupe sanguin, carnet de suivi (diabète, traitement anticoagulant, etc.)
- ▶ prescription médicale pour régime diététique.

 Si vous avez déjà ouvert un Dossier électronique du patient (DEP) et souhaitez qu'il puisse être complété dans le cadre de votre séjour au CHUV, pensez à en informer les Admissions à votre arrivée.

## Directives anticipées

Vous avez la possibilité de donner à votre médecin, à votre entourage ou représentant-e légal-e des directives écrites sur la manière dont vous souhaitez être pris-e en charge en cas de perte de votre capacité de discernement.

Vous pouvez par exemple indiquer quels actes thérapeutiques vous acceptez ou refusez, ainsi que désigner un-e représentant-e thérapeutique chargé-e de prendre les décisions à votre place. En l'absence de telles instructions, et si vous n'êtes pas en mesure de donner votre avis, les professionnel-le-s procèdent à toute mesure utile selon votre intérêt présumé et les règles de déontologie.

 Si vous avez rédigé des directives anticipées, nous vous invitons à les transmettre à votre arrivée dans le service qui vous accueillera.

## Médicaments

Pensez à apporter les médicaments que vous prenez régulièrement, dans leur emballage d'origine, ainsi que vos dernières ordonnances précisant le dosage. Cela permettra d'assurer la continuité d'un éventuel traitement médicamenteux en cours.



N'oubliez pas de suivre les instructions médicales que vous avez reçues concernant la prise de vos médicaments en vue de l'intervention. Pour toute question, contactez votre médecin.

## Besoins spécifiques, troubles du spectre de l'autisme et apparentés

021 314 42 45 (lu, ma, je 8h30-16h)  
dac-tsa@chuv.ch  
www.chuv.ch/dac-tsa

Le dispositif «DAC-TSA» a pour objectif de faciliter l'accueil et le parcours de soins des personnes atteintes d'une déficience intellectuelle ou d'un trouble du spectre de l'autisme.

Que ce soit pour vous-même ou l'un de vos proches, les membres du dispositif sont à vos côtés pour organiser le séjour et grouper les différents actes de soins, afin de réduire les durées d'hospitalisation. Ils ou elles vous aident à faire le lien avec votre équipe soignante, votre médecin traitant et votre famille.



N'hésitez pas à nous contacter par téléphone ou par e-mail pour toute demande.

## Effets personnels

Si votre état de santé et vos traitements le permettent, vous aurez du plaisir à porter vos propres habits. Prévoyez des vêtements confortables, y compris des sous-vêtements. Et si cela n'est pas possible, le personnel est à votre disposition pour vous fournir une tenue adéquate et respectueuse de votre intimité.

Pensez à emporter avec vous:

- ▶ un nécessaire de toilette
- ▶ une robe de chambre
- ▶ des pantoufles fermées tenant bien au pied
- ▶ vos médicaments (voir page précédente)
- ▶ vos lunettes
- ▶ vos prothèses auditives et dentaires
- ▶ votre CPAP (appareil de ventilation) si vous utilisez un tel appareil
- ▶ de quoi vous divertir: lecture, jeux, etc.

Nous vous recommandons de ne pas prendre de sommes d'argent importantes, ni d'objets de valeur, avec vous à l'hôpital. Si toutefois vous en avez, vous pouvez les déposer contre quittance auprès de l'équipe soignante ou à la Caisse centrale du Bâtiment hospitalier principal .



La responsabilité du CHUV n'est pas engagée en cas de perte ou de vol d'objets de valeur qui n'ont pas été déposés à la caisse centrale. L'équipe soignante est à votre disposition pour vous renseigner à ce sujet.

## Je vérifie que je suis assuré-e



Avant votre venue à l'hôpital, nous vous recommandons de vérifier que vous disposez d'une assurance maladie (ou accident), et éventuellement d'une complémentaire.

## Couverture par l'assurance obligatoire des soins

[www.chuv.ch/facturation](http://www.chuv.ch/facturation)

En principe, tous les examens, traitements et soins dispensés à l'hôpital sont pris en charge par l'assurance obligatoire des soins suisse. Celle-ci couvre les séjours hospitaliers dans la division commune des hôpitaux figurant sur la liste établie par chaque canton.

## Frais à ma charge

Même si votre séjour à l'hôpital est couvert par votre assurance obligatoire des soins, une partie des frais de traitement reste à votre charge, sauf en cas de maternité.

Dans le cas d'une prise en charge par votre assurance-maladie, votre participation aux coûts se compose :

- ▶ d'une franchise dont le montant (que vous avez choisi) figure sur votre police d'assurance.
- ▶ d'une quote-part de 10% des coûts qui dépassent la franchise, mais au maximum CHF 700.- par an pour les adultes.
- ▶ d'une contribution aux frais de séjour de CHF 15.- par jour, prévue dans la loi en cas d'hospitalisation. Sont exemptés de cette contribution les enfants, les jeunes adultes en formation jusqu'à 25 ans révolus, les femmes pour des prestations de maternité.

Par ailleurs, si vous recourez à des prestations complémentaires privées ou semi-privées durant votre séjour, les frais supplémentaires correspondants sont à votre charge, ou à celle de votre assurance complémentaire si vous en avez une.



**Les prestations médicales à charge de l'assurance obligatoire des soins sont facturées directement aux assureurs, conformément aux conventions tarifaires que le CHUV a signées. Votre assurance vous facturera les participations aux coûts qui vous incombent sur la base d'un décompte.**

## J'habite en dehors du Canton de Vaud

Votre hospitalisation au CHUV relève peut-être d'une urgence ou d'une nécessité médicale qui ne peut être traitée dans votre canton de domicile ou de rattachement.

Pour que les frais d'hospitalisation soient totalement couverts, il est nécessaire que le médecin cantonal de votre canton de domicile accepte la demande adressée par votre médecin. Les conditions sont les mêmes si vous êtes domicilié-e à l'étranger mais assuré-e auprès de l'assurance obligatoire des soins suisse. C'est alors votre canton de travail (canton de rattachement) qui est pris en considération.

En cas de refus, votre assurance obligatoire des soins et votre canton prennent en charge les frais d'hospitalisation jusqu'à concurrence du tarif de référence dans votre canton, sous réserve de restrictions décidées par le médecin cantonal de votre canton de domicile. Le solde éventuel est à votre charge, ou à celle de votre assurance complémentaire si vous bénéficiez d'une couverture pour les frais d'hospitalisation dans toute la Suisse.

## Je n'ai pas d'assurance obligatoire des soins suisse

[www.chuv.ch/facturation](http://www.chuv.ch/facturation)

Dans cette situation, la couverture de votre séjour dépend de différents critères dont votre lieu de résidence, votre nationalité et les éventuels accords que le CHUV a avec votre assurance de soins.

Si votre assurance ne couvre pas les frais de votre séjour, ou de manière insuffisante, ces frais sont à votre charge. Vous êtes alors appelé-e à signer une déclaration par laquelle vous vous engagez à payer les frais de traitement et à verser un dépôt de garantie, dont le montant varie selon l'ampleur des prestations prévues.



Le site web du CHUV fournit des informations plus détaillées sur la prise en charge des frais d'hospitalisation. Pour des renseignements personnalisés, nous vous recommandons de vous adresser à votre propre assurance.

# Mon séjour au CHUV

## SOMMAIRE

### 23 Mon accueil

- 24 Mon arrivée à l'hôpital
- 24 Ma chambre
- 25 Mes repas
- 26 L'Hôtel des Patients
- 26 Mes proches
- 27 Chambres pour accompagnant-e
- 27 Aide pour les frais de parking
- 28 Boutiques et services
- 29 VU.CH, l'art à l'hôpital

### 31 Mes soins

- 32 Des soins personnalisés
- 33 Une équipe attentive
- 34 Vérification de mon identité
- 34 Application CHUV@home
- 35 Bouger pour guérir
- 35 Eviter les chutes
- 36 Prévenir et soulager la douleur
- 36 Soins palliatifs et de support
- 37 Mes droits
- 37 Mes responsabilités
- 38 Utilisation de mes données personnelles
- 39 Participer à la recherche

### 41 A l'écoute de mes besoins

- 42 Mon équipe soignante
- 42 Service social
- 43 Aumônerie
- 43 Equipe des bénévoles
- 44 Unité d'éthique clinique
- 44 Espace de médiation entre patients,  
proches & professionnels
- 45 Unité des affaires juridiques



## Mon accueil

A vos côtés dès votre arrivée,  
nous mettons tout en  
œuvre pour que votre séjour  
se déroule au mieux.

## Mon arrivée à l'hôpital

Le jour venu, vous êtes attendu-e par le personnel des Admissions , afin de finaliser la procédure d'enregistrement. Pensez à prendre avec vous les documents administratifs nécessaires (p. 10) et à nous signaler tout changement d'assurance-maladie, d'adresse ou de nom. Si vous avez déjà ouvert un Dossier électronique du patient (DEP) et souhaitez qu'il puisse être complété dans le cadre de votre séjour au CHUV, n'hésitez pas à nous en informer.

Lors de votre admission, vous avez également la possibilité de nous préciser si vous ne souhaitez pas que votre présence à l'hôpital soit communiquée à d'autres personnes, qui essaieraient par exemple de vous contacter par la centrale téléphonique ou de vous rendre visite (mesures de discrétion).

Une fois les formalités d'admission terminées, vous recevez un bracelet d'identification que vous gardez jusqu'à votre sortie. Vous êtes ensuite orienté-e vers le service responsable de votre hospitalisation.

## Ma chambre

Selon votre état de santé, les places disponibles et votre couverture d'assurance, nous mettons à votre disposition une chambre simple ou partagée.

Draps, linges de toilette et chemises d'hôpital sont fournis et entretenus. Nous ne pouvons malheureusement pas assurer l'entretien de votre linge personnel.

Vous avez un accès wifi gratuit dans votre chambre. Sur demande, vous pouvez disposer d'une télévision et d'un téléphone. Vous recevez à votre arrivée des informations sur ces différentes prestations et leurs éventuels coûts. Pour des raisons d'hygiène, seules les fleurs coupées sont admises dans les chambres.



**Le CHUV est un hôpital sans fumée mais nous avons aménagé des zones fumeurs à l'extérieur. La consommation d'alcool, cannabis ou autres substances est également prohibée à l'intérieur du CHUV. Si cela est difficile pour vous, parlez-en à l'équipe soignante.**

## Mes repas

Un menu, avec différentes possibilités, est à votre disposition pour choisir les repas qui vous font plaisir.

Si un régime vous est prescrit par votre médecin, nous veillerons à adapter vos mets en tenant compte dans la mesure du possible de vos envies.



**Vous ne consommez pas certains aliments? Vous souffrez d'allergies? Signalez-le à votre équipe soignante, afin que nous puissions adapter vos repas selon vos besoins.**

## L'Hôtel des Patients

[www.chuv.ch/hotel-des-patients](http://www.chuv.ch/hotel-des-patients)

En fonction de votre état de santé et d'entente avec votre médecin, il est possible que nous vous proposons un transfert à l'Hôtel des Patients >  durant votre séjour. Le CHUV y garantit la qualité de votre suivi médical et de vos soins, avec un confort hôtelier en plus.



Votre séjour à l'Hôtel des Patients, les soins, ainsi que vos repas sont couverts par l'assurance obligatoire des soins.

## Mes proches

Source de réconfort, la présence de vos proches à vos côtés est précieuse. Votre famille et vos amis sont les bienvenus tous les jours, entre 13h et 20h. Certains services peuvent avoir des horaires différents. Ceux-ci sont alors indiqués à l'entrée du service. Si vos proches souhaitent venir en dehors des heures prévues, parlez-en au personnel soignant pour voir si des aménagements sont possibles.

Dans certaines situations, à votre demande ou si le traitement l'exige, les visites peuvent être limitées à un cercle défini de personnes, voire suspendues temporairement. La priorité étant donnée aux soins, il n'est par ailleurs pas garanti que vous soyez toujours disponible pour des visites l'après-midi.



Si vous souhaitez partager un repas avec un de vos proches, indiquez-le à l'équipe soignante, afin qu'elle puisse commander le menu choisi. Le repas supplémentaire est alors à votre charge.

## Chambres pour accompagnant-e

[www.chuv.ch/hebergement-accompagnant](http://www.chuv.ch/hebergement-accompagnant)

A l'Hôtel des Patients > , vos proches ont la possibilité de partager votre chambre à un tarif préférentiel, ou de louer une chambre à titre individuel afin de rester proche du CHUV si vous y êtes encore hospitalisé-e. Cette prestation est facturée à vos proches.

## Aide pour les frais de parking

[www.chuv.ch/parking](http://www.chuv.ch/parking)

Si votre hospitalisation se prolonge, vos proches peuvent bénéficier, sous certaines conditions, d'un rabais aux frais de parking. Ce soutien est offert sous forme de bons permettant d'acquérir des cartes de prépaiement à prix réduit.



A votre arrivée, vous recevrez des informations complémentaires à ce sujet. Pour toute demande, adressez-vous à votre équipe soignante ou à l'assistant-e social-e de votre service.

## Boutiques et services

Un office de poste, une banque, un salon de coiffure, un magasin de fleurs, une pharmacie, des kiosques et cafétérias, sont à votre disposition dans la Cité hospitalière.

Vous trouverez dans le Bâtiment hospitalier principal >  un guichet vous permettant d'ouvrir votre Dossier électronique du patient (DEP). Sur rendez-vous, vous pouvez être accompagné-e dans ces démarches.

 Consultez le plan joint à cette brochure pour une vue d'ensemble des boutiques et services, ainsi que des détails sur leurs localisation et horaires.

## VU.CH, l'art à l'hôpital

[vu.chuv.ch](http://vu.chuv.ch)

Les hôpitaux sont également des lieux où s'épanouit l'art pour vous offrir un espace de contemplation ou une respiration dans votre parcours de soin. L'ESPACE CHUV, situé dans le hall d'entrée du Bâtiment hospitalier principal >  présente des expositions qui se renouvellent régulièrement et qui essaient souvent ailleurs dans la cité hospitalière et même hors de celle-ci (allant jusqu'à Cery, Prangins, Yverdon). Dans les couloirs, les salles d'attente et de réunion, l'art est aussi présent. Les quelque 1500 œuvres de la collection d'art du CHUV participent ainsi à rendre ces espaces plus accueillants.

Enfin, lors de votre séjour au CHUV, vous aurez peut-être la chance d'entendre également de la musique, de lire des poèmes, d'assister à une lecture ou à une pièce de théâtre.

 Le programme « VU.CH, l'art à l'hôpital » varie en cours d'année. Pour plus d'informations, il est recommandé de consulter le site internet dédié.

# Mes soins

Aidez-nous à prendre soin de vous.



## Des soins personnalisés

Une relation basée sur la confiance, le respect, la communication courtoise et votre participation active contribue à la qualité des soins qui vous sont donnés.

Dès le début de votre hospitalisation, l'équipe médicale et infirmière s'entretient avec vous pour faire votre connaissance et évaluer votre état de santé. Vous élaborez ensemble un projet thérapeutique qui va définir les objectifs de votre traitement et envisager la suite de votre prise en soins. Ceci afin de préparer au mieux votre sortie de l'hôpital et prévoir un retour à domicile dans les meilleures conditions possibles.

Profitez de ces moments d'échange pour faire part aux professionnel·le·s de vos attentes et interrogations, ainsi que de toute information susceptible d'orienter les décisions concernant votre santé. Il est important pour l'équipe de bien connaître vos priorités, ce que vous souhaitez ou non comme traitement par exemple, afin qu'elle puisse vous proposer une prise en charge au plus proche de vos valeurs et de vos souhaits. Il est aussi utile que vous lui signaliez qui, parmi vos proches, doit être impliqué dans votre prise en charge.

Si vous avez de la peine à respecter les consignes de soins et à prendre les médicaments qui vous sont prescrits, les professionnel·le·s se tiennent à votre disposition pour évoquer vos doutes et vos réticences.



En vous exprimant, vous nous aidez à diminuer les risques de confusion ou d'erreur. A tout moment, n'hésitez pas à nous communiquer vos inquiétudes ou vos observations, comme l'apparition de nouveaux symptômes, par exemple.

## Une équipe attentive

Au cours de votre séjour, vous êtes amené·e à rencontrer plusieurs professionnel·le·s de la santé, d'horizons différents, qui mettent leurs compétences en commun pour vous soigner. Toutes ces personnes forment une équipe qui a pour objectif d'envisager le meilleur projet thérapeutique pour vous.

Des personnes en formation peuvent participer à vos soins, sous la supervision de professionnel·le·s expérimenté·e·s qui s'assurent de la qualité de leurs prestations. Il peut également arriver, pour autant que votre état de santé le permette, que vous soyez sollicité·e dans le cadre d'un enseignement. Vous pouvez le refuser si cela vous expose à des désagréments. Ceci n'aura aucun impact sur la qualité de votre prise en charge.



La présence de personnes en formation s'explique par le fait que le CHUV assume une mission importante d'enseignement, dans tous les domaines de la santé, en collaboration étroite avec la Faculté de biologie et de médecine de l'Université de Lausanne et les Hautes Ecoles de santé. Ceci a pour but d'assurer la relève des professionnel·le·s de la santé.

## Vérification de mon identité

Pour s'assurer que vous recevez les bons soins, nous vérifions votre identité à de multiples reprises tout au long de votre séjour, par exemple avant une opération ou l'administration d'un médicament. Vous jouez un rôle essentiel dans ces mesures de sécurité. Si vous pouvez vous exprimer, vous serez ainsi invité-e à décliner votre nom, prénom et date de naissance lors de chaque contrôle.

Ces vérifications répétées ne doivent pas vous inquiéter: elles sont systématiques et ont pour but de prévenir les risques d'erreur et de garantir ainsi votre sécurité.



Votre bracelet d'identité est un outil de contrôle essentiel. En le gardant à votre poignet tout au long de votre séjour, vous contribuez à votre sécurité.

## Application CHUV@home

[www.chuv.ch/chuvathome](http://www.chuv.ch/chuvathome)

CHUV@home est une application disponible sur smartphone, tablette et ordinateur qui vous permet de recevoir des informations relatives à votre prise en charge.

Après votre séjour, à votre retour à domicile, CHUV@home vous offre un suivi à distance par une équipe soignante dédiée 24h/24. Ainsi, l'application vous permet d'envisager votre sortie de l'hôpital de façon plus sereine.



Cette prestation est en phase de déploiement. Votre équipe soignante peut vous indiquer si ce service est déjà disponible pour votre parcours de soins.

## Bouger pour guérir

Une activité physique régulière durant l'hospitalisation permet d'éviter les conséquences de l'immobilisation prolongée (douleur, problème de peau ou complications respiratoires, par exemple). En bougeant, dans la mesure de vos capacités, vous préservez la musculature utile à votre autonomie et contribuez à réduire la durée de votre séjour hospitalier.



Adressez-vous aux professionnel-le-s pour connaître le type d'activités indiquées dans votre situation et n'hésitez pas à solliciter leur aide, ou celle de vos proches, pour vous mettre en mouvement.

## Eviter les chutes

Le risque de chute peut devenir plus important dans certaines circonstances de vie, en raison d'un affaiblissement de votre état de santé ou des effets d'un nouveau traitement, par exemple. Discuter de ce risque avec l'équipe soignante est le moyen le plus efficace de prévenir les chutes. Ensemble, nous décidons des moyens adéquats à mettre en place avec vous et vos proches, afin de garantir votre sécurité durant votre séjour.

## Prévenir et soulager la douleur

Vous craignez d'avoir mal lors d'un examen ou après une intervention? Vous ressentez des douleurs? Parlez-en à votre équipe soignante. Un vaste éventail de moyens de prévention ou de traitements existe.

Une fois installée, la douleur devient néfaste pour votre santé et peut entraver votre rétablissement. Ainsi, nous souhaitons la soulager le plus rapidement possible. En décrivant régulièrement et précisément vos symptômes, vous aidez les professionnel-le-s à ajuster le traitement. Si votre situation nécessite une prise en charge spécialisée, les médecins et soignants font appel aux équipes expertes, notamment le Centre d'antalgie du CHUV.

 Le dépliant « Vous avez mal? Agissons ensemble! » vous aide à décrire votre douleur et à agir sur les facteurs qui l'exacerbent. Demandez-le à votre équipe soignante.

## Soins palliatifs et de support

[www.chuv.ch/soins-palliatifs](http://www.chuv.ch/soins-palliatifs)

Le but des soins palliatifs est de soulager la souffrance, les symptômes, et d'assurer les meilleurs confort et qualité de vie possibles en cas de maladie chronique ou évolutive avancée limitant l'espérance de vie.

L'équipe mobile intrahospitalière du Service des soins palliatifs et de support intervient sur demande de l'équipe soignante pour un avis, un soutien dans l'accompagnement, la réflexion et, au besoin, la rédaction de directives anticipées. Ces consultations au sein des services de soins peuvent être ponctuelles ou régulières.

## Mes droits

[www.chuv.ch/droits-patients](http://www.chuv.ch/droits-patients)

Différentes lois, dont la Loi vaudoise sur la santé publique, vous reconnaissent des droits spécifiques en tant que patient-e:

- ▶ le droit à l'information
- ▶ le consentement libre et éclairé
- ▶ les directives anticipées
- ▶ le droit au libre choix
- ▶ les mesures de contention
- ▶ le secret professionnel
- ▶ l'accès au dossier
- ▶ le droit à être accompagné-e
- ▶ les dons d'organes et de tissus

 Ces droits sont détaillés sur les pages santé du site internet de l'état de Vaud. Consultez également la brochure « L'essentiel sur les droits des patients » disponible aux Admissions > .

## Mes responsabilités

Une relation mutuelle courtoise contribue à une prise en charge de qualité. Nous vous remercions de traiter le personnel et les autres patients et visiteurs avec respect, et de privilégier le dialogue en toutes circonstances. Aucune forme de violence verbale ou physique ne peut être tolérée à l'hôpital.

Afin de respecter la sphère privée de chacun-e, nous vous informons qu'il est interdit de prendre des photos ou vidéos des autres patients et des soignants, sauf s'ils vous donnent leur accord écrit. Tout enregistrement (son, image) lors d'un soin est également interdit.

## Utilisation de mes données personnelles

021 314 18 02  
commission.confidentialite@chuv.ch

Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les informations qui concernent votre santé sont réunies dans un dossier informatisé qui regroupe l'ensemble de vos séjours ou soins reçus au CHUV. Il est partagé par le CHUV et Unisanté. Ceci a le grand avantage de garantir que tous les spécialistes qui s'occupent de vous bénéficient des mêmes informations et vous soignent de la meilleure manière possible.

Seules les professionnel-le-s autorisé-e-s peuvent le consulter. Les accès sont tracés et contrôlés, afin de garantir que vos données sont traitées dans le respect de votre sphère privée.

En cas de doute sur un accès non autorisé à vos données, n'hésitez pas à en parler à votre équipe soignante. Vous avez également la possibilité de demander qu'un contrôle des accès à votre dossier soit effectué.

Les données cliniques sont parfois utilisées pour des contrôles de qualité ou à des fins statistiques. Dans ces situations, les données sont codées ou anonymisées, ou encore agrégées.



Pour toute question sur ce sujet, vous pouvez contacter la Direction médicale du CHUV aux coordonnées indiquées ci-dessus.

## Participer à la recherche

079 556 65 88 (Unité consentement à la recherche)  
www.chuv.ch/rc  
www.chuv.ch/consentement-general

Parallèlement aux soins, le CHUV mène de nombreuses activités de recherche, notamment en collaboration avec la Faculté de biologie et de médecine de l'Université de Lausanne. La recherche permet de faire évoluer la médecine vers une meilleure connaissance des maladies, des diagnostics plus précoces et des traitements optimisés.

La recherche obéit à des règles légales et éthiques bien spécifiques.

Vous avez la possibilité de contribuer volontairement à ces activités de recherche.

- ▶ De manière générale, vous pouvez mettre à disposition vos données et échantillons collectés lors de vos soins. A ce sujet, vous recevez une documentation écrite sur le consentement général pour la recherche et avez l'occasion d'exprimer votre position. Dans ce même formulaire, vous pouvez décider si vous souhaitez ou non donner du sang à la Biobanque génomique du CHUV à des fins d'analyses génétiques pour la recherche.
- ▶ De manière ponctuelle, il est possible que l'on vous propose de participer à une étude spécifique. Dans ce cas, vous êtes informé-e précisément et on vous demande de signer un consentement valable pour cette étude uniquement.



Quelle que soit votre décision de participer ou non à la recherche, vous avez accès aux mêmes soins de qualité.

## A l'écoute de mes besoins

Vous avez des questions concernant  
votre prise en charge ou d'autres  
besoins? Dans chaque situation, une  
oreille attentive est à votre écoute.



## Mon équipe soignante

L'équipe qui prend soin de vous est votre premier soutien. Quels que soient vos questions ou besoins, parlez-en d'abord avec elle.

Si l'équipe n'est pas en mesure de vous apporter la solution, elle vous orientera vers les personnes à même de vous aider, en vous mettant en lien avec un des services ci-dessous.

## Service social

Les assistantes sociales et assistants sociaux sont à votre disposition pour vous aider, en toute discrétion, à résoudre des problèmes administratifs, d'assurances, financiers, juridiques, familiaux ou psychosociaux liés à votre hospitalisation.

Ils ou elles interviennent à votre demande ou à celle de vos proches, ainsi que sur recommandation de l'équipe soignante.

## Aumônerie

[www.chuv.ch/aumonerie](http://www.chuv.ch/aumonerie)

Les accompagnant-e-s spirituel-le-s sont à votre écoute pour vous aider à exprimer vos difficultés, mobiliser et renforcer vos propres ressources intérieures, dans le respect absolu de vos convictions personnelles (sens de la vie, valeurs, croyances, questions existentielles). Si souhaité, ils ou elles peuvent aussi répondre à des besoins religieux particuliers (rite, prière, etc.) ou vous mettre en relation avec la communauté religieuse de votre choix, quelle qu'elle soit.



L'Espace spirituel, situé dans le Bâtiment hospitalier principal > , vous accueille tous les jours, 24h/24. Lieu de silence et de recueillement, il est ouvert à tous.

## Equipe des bénévoles

Les bénévoles du CHUV vous proposent, ainsi qu'à vos proches, un accompagnement durant votre séjour. Spécifiquement formé-e-s et encadré-e-s, ils ou elles offrent une présence, une écoute ou une activité récréative, telle que la lecture ou la découverte d'activités culturelles au sein de la Cité hospitalière.

Les bénévoles interviennent de manière régulière dans la plupart des services. Vous pouvez aussi faire appel à eux en vous adressant à l'équipe soignante.

## Unité d'éthique clinique

021 314 60 85  
ethique@chuv.ch  
www.chuv.ch/ethique

En cas de questions éthiques (incertitude ou conflit de valeurs, par exemple), l'unité vous apporte des conseils et un accompagnement personnalisé sous l'angle de l'éthique clinique. Vous pouvez la contacter directement, ou via l'équipe soignante.

## Espace de médiation entre patients, proches & professionnels

021 314 08 08 (boîte vocale)  
mediation.hospitaliere@chuv.ch  
www.chuv.ch/mediation-hospitaliere

Dans le contexte de la maladie et des soins, au cœur d'une institution hospitalière complexe, des tensions et incompréhensions peuvent naître. La relation entre soignant·e·s et soigné·e·s/proches nécessite de la confiance. Quand celle-ci est mise à mal et que le dialogue n'est plus possible, l'équipe de médiation offre un espace confidentiel aux parties en conflit et les soutient afin que chacun puisse parler de ce qui ne va pas, renouer le dialogue et, si possible, un lien de confiance.



Les médiatrices et médiateurs sont des tiers neutres par rapport au conflit et agissent de façon indépendante. Les entretiens sont gratuits.

## Unité des affaires juridiques

021 314 18 15  
secretariat.afj@chuv.ch  
CHUV, Bugnon 21, 1011 Lausanne

En cas de problème ou de question sur vos droits en tant que patient·e, vous pouvez demander à être mis·e en contact avec l'Unité des affaires juridiques. Les demandes peuvent également être adressées directement par écrit.

# Ma sortie de l'hôpital

## SOMMAIRE

### 49 Je prépare ma sortie

50 L'organisation de ma sortie  
51 Soins à domicile

### 53 Je dois envisager une suite d'hospitalisation

54 Soins à domicile  
54 Ma réadaptation à domicile: READOM  
55 Centres de traitement et de réadaptation  
56 Établissements médico-sociaux

# Je prépare ma sortie

Votre sortie de l'hôpital est décidée en accord avec votre équipe médicale et infirmière, en fonction de votre état de santé. Elle est planifiée avec vous et vos proches, afin de s'assurer que votre retour se passe dans de bonnes conditions.



## L'organisation de ma sortie

Les départs de l'hôpital s'effectuent le matin, avant 11h. Votre équipe soignante vous transmet au plus tôt les informations et documents nécessaires pour la suite de vos soins.

Avant de partir, assurez-vous d'avoir bien reçu, selon vos besoins:

- ▲ un certificat médical ou un arrêt de travail
- ▲ les ordonnances pour vos médicaments
- ▲ les prescriptions nécessaires pour poursuivre vos soins
- ▲ des recommandations pour les éventuelles surveillances à la maison et les personnes à contacter en cas de besoin
- ▲ des informations sur l'organisation du suivi à l'hôpital ou par votre médecin traitant.

N'oubliez pas d'emporter toutes vos affaires personnelles, y compris les objets de valeur que vous avez éventuellement déposés dans le service ou à la Caisse centrale ▶ .



En remplissant le questionnaire « Que pensez-vous du CHUV? », disponible dans le service, vous nous aidez à améliorer nos prestations.

## Soins à domicile

[www.cms-vaud.ch](http://www.cms-vaud.ch)

Les soins à domicile sont assurés par les Centres médico-sociaux (CMS), des coopératives d'infirmières indépendantes ou des organismes privés, établis dans l'ensemble du canton. L'aide fournie couvre une large gamme de services, parmi lesquels les soins d'hygiène et de confort, les soins infirmiers, l'aide au ménage et à la famille et la livraison de repas à domicile.

A votre demande, ou sur recommandation de votre équipe soignante, l'intervention des soins à domicile est organisée avant votre départ de l'hôpital par un-e infirmier-ère de liaison (IDL). Elle ou il peut également vous renseigner sur les prestations de soins à domicile et leurs coûts, qui dépendent de votre situation financière et de votre assurance maladie.



Un certain délai est parfois nécessaire entre le retour à domicile et la première intervention du CMS.

## Je dois envisager une suite d'hospitalisation



Dans certaines situations, il peut être nécessaire que vous poursuiviez votre séjour dans un autre établissement. Avec votre collaboration, nous veillons à assurer la coordination de vos soins.

## Coordination de mes soins

Si une suite d'hospitalisation est nécessaire, votre équipe soignante au CHUV et l'infirmier-ère de liaison vous aident à choisir la solution la mieux adaptée à votre situation.

Selon vos besoins, le Service social du CHUV peut être sollicité pour des informations sur le financement des séjours de suite d'hospitalisation. Chaque cas doit être considéré en particulier.

Il peut arriver que votre choix pour un établissement médico-social (EMS) ou un centre de traitement et de réadaptation (CTR) spécifique ne puisse être satisfait en raison d'un manque de place. Pour que vous puissiez bénéficier rapidement des soins les plus adaptés à vos besoins, l'infirmier-ère de liaison peut alors vous orienter vers un établissement qui offre une disponibilité immédiate, indépendamment de sa localisation dans le canton.

## Ma réadaptation à domicile: READOM

Le programme READOM propose aux personnes domiciliées dans le périmètre du Réseau santé Région Lausanne une prise en charge globale permettant un retour à domicile dans les meilleures conditions. Il permet de renforcer son autonomie dans son propre lieu de vie, avec le soutien d'une équipe de professionnel-le-s.

Les prestations du programme sont couvertes par l'assurance obligatoire des soins (LAMal).



Adressez-vous aux professionnel-le-s de la santé qui vous accompagnent afin qu'ils ou elles puissent vous orienter vers READOM.

## Centres de traitement et de réadaptation

Les centres de traitement et de réadaptation (CTR) peuvent vous accueillir lorsque des soins aigus ne sont plus nécessaires mais que votre état nécessite encore un suivi en milieu hospitalier.

Le but d'un séjour en CTR est de vous permettre de retrouver une autonomie suffisante pour un retour à domicile ou dans votre lieu de vie dans de bonnes conditions. Il peut viser plusieurs objectifs, par exemple:

- ▶ la poursuite de vos traitements médicaux et paramédicaux
- ▶ une rééducation (motrice, neurologique ou autres)
- ▶ l'apprentissage de soins pour vous permettre d'être le plus autonome possible
- ▶ la récupération de votre mobilité pour vous permettre de rentrer à domicile en toute sécurité.

## Etablissements médico-sociaux

Les établissements médico-sociaux (EMS) offrent un hébergement de longue durée. Il est également possible d'y effectuer des courts séjours, des séjours d'observation ou de bénéficier d'un hébergement de jour avec des soins ambulatoires:

- ▶ Si vous souhaitez continuer à vivre chez vous, mais que vous avez besoin de soins, d'aide ou de compagnie, certains EMS peuvent vous accueillir en centre d'accueil temporaire (CAT). Vous pouvez vous y rendre pour la matinée, les repas, l'après-midi ou la nuit. Vous pouvez aussi combiner ces moments.
- ▶ Si votre état de santé est stabilisé mais que votre retour à domicile n'est pas possible, vous avez la possibilité de faire un court séjour en EMS. Seuls quelques EMS offrent cette possibilité. Le choix de l'établissement dépend principalement des places à disposition.
- ▶ Pour les séjours à long terme, le choix de l'établissement dépend avant tout de vos besoins. Compte tenu de leur occupation, il n'est pas toujours possible d'accéder à votre premier choix, mais les transferts d'un EMS à un autre sont possibles.
- ▶ Dans l'attente d'une place dans l'EMS de votre choix, vous serez accueilli-e, selon les disponibilités, dans une des structures de préparation à l'hébergement (SPAH) ou dans un autre EMS du Réseau Santé Région Lausanne.
- ▶ Tout hébergement en EMS, ou en attente d'EMS dans un SPAH ou dans un autre lieu, implique une participation financière de votre part (notamment pour les prestations hôtelières et les repas). Vous pouvez déposer une demande d'octroi de prestations complémentaires afin de faire face à cette charge financière.



L'infirmier-ère de liaison de votre service peut vous renseigner plus amplement sur les possibilités de séjour en EMS. Si un tel projet est envisagé à votre sortie d'hôpital, il ou elle en assure la coordination.

Retrouvez-nous sur  
[www.chuv.ch](http://www.chuv.ch)

Bienvenue au CHUV  
Centre hospitalier  
universitaire vaudois  
Rue du Bugnon 46  
CH-1011 Lausanne  
021 314 11 11  
[www.chuv.ch](http://www.chuv.ch)

Edition  
COM 53734  
Octobre 2023

Impression  
Genoud Arts graphiques

Papier  
Maxi Offset (extra-blanc)  
250 g/m<sup>2</sup> et 120 g/m<sup>2</sup>

Typographie  
Atlas Grotesk  
Neo Sans

