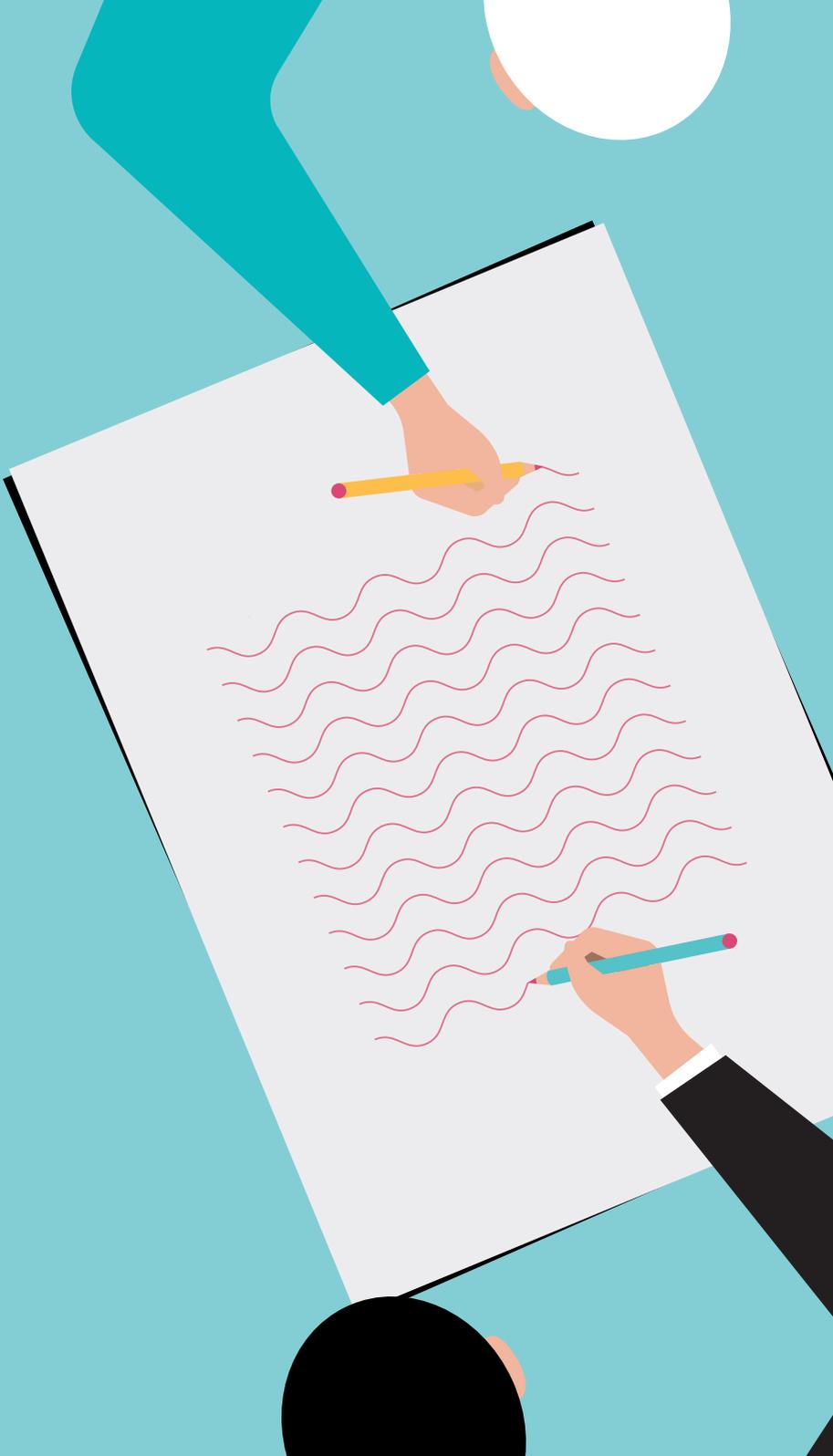


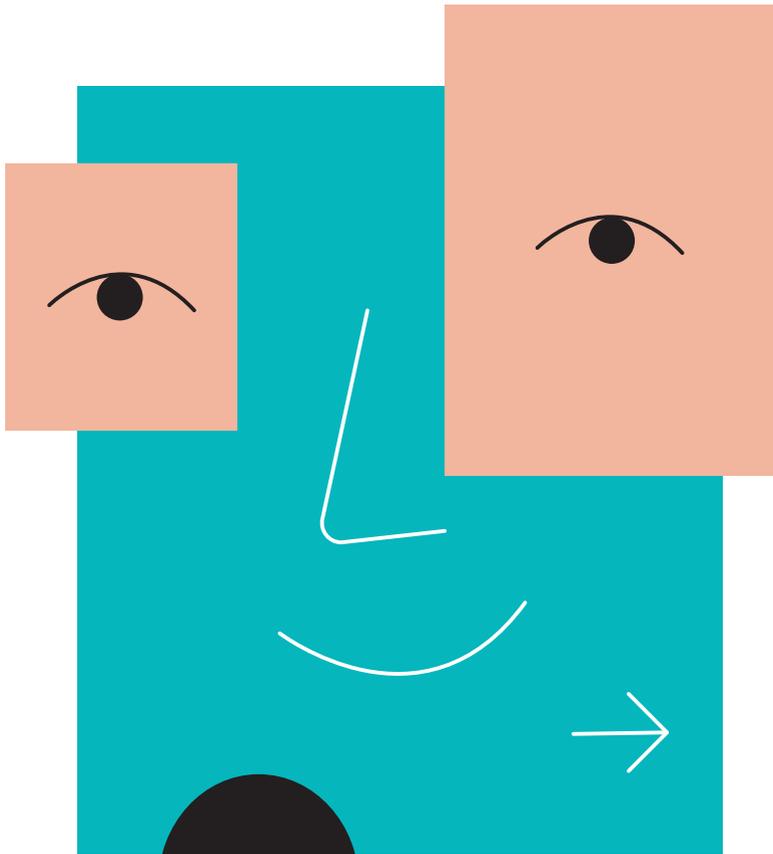
# Bienvenue au CHUV







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,

Dans les circonstances qui rendent votre hospitalisation nécessaire, nous tenons tout d'abord à vous assurer de notre soutien et à vous remercier de la confiance que vous nous témoignez.

Cette brochure vous donne des informations utiles pour vous aider à préparer et à vivre votre séjour le plus sereinement possible. Nos équipes sont naturellement à votre disposition pour répondre à toutes vos questions durant ce moment de vie que vous êtes amené-e à partager avec nous.

De même que nous avons placé en tête de nos priorités de vous accueillir au mieux, nous sommes soucieux de vous fournir des prestations de qualité et un environnement aussi agréable que possible. En étant hospitalisé-e dans un établissement universitaire, vous serez traité-e par des professionnels 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 charge optimale, dans le cadre des limites et des contraintes qui sont les nôtres.

A vous, chère patiente, cher patient, ainsi qu'à vos proches, je tiens à adresser mes sentiments dévoués.



Pierre-François Leyvraz  
Directeur général

# Avant mon hospitalisation

## 9 Je prépare mon séjour

- 10 Documents nécessaires à l'admission
- 11 Documents d'information médicale
- 12 Médicaments
- 13 Effets personnels

## 15 Je vérifie que je suis assuré·e

- 16 Couverture par l'assurance obligatoire de soins
- 17 Frais à ma charge
- 18 J'habite dans un autre canton suisse
- 19 Je n'ai pas d'assurance obligatoire des soins en Suisse
- 19 J'habite à l'étranger et souhaite être traité·e au CHUV



# 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
- ▶ garanties financières, si votre couverture d'assurance est insuffisante ou si vous n'êtes pas domicilié-e en Suisse
- ▶ récépissé de cette transaction bancaire si vous avez effectué un versement financier pour votre hospitalisation 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'examens récents
- ▶ carte de groupe sanguin, carnet de suivi (diabète, traitement anticoagulant, etc.)
- ▶ prescription médicale pour régime diététique.

# Médicaments

Pensez à amener ceux 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.

## Effets personnels

Si votre état de santé le permet, 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, les professionnels sont à votre disposition pour vous fournir une tenue adéquate et respectueuse de votre intimité.

Pensez à emmener 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 . L'équipe soignante est à votre disposition pour vous renseigner à ce sujet. Sans un dépôt dûment fait, la responsabilité du CHUV n'est pas engagée en cas de perte ou de vol.



# 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 de 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.

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 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-maladie, avec lesquels le CHUV a signé des conventions tarifaires. Votre caisse-maladie ne vous facturera que les frais qui vous incombent.

## J'habite dans un autre canton suisse

Pour que les frais d'hospitalisation au CHUV soient couverts, il est nécessaire que le médecin cantonal de votre canton de domicile accepte la demande adressée par votre médecin traitant. Votre hospitalisation relève dans ce cas d'une urgence ou d'une nécessité médicale, qui ne peut être traitée dans votre canton de domicile.

En cas de refus, votre assurance obligatoire des soins et votre canton prennent en charge les frais d'hospitalisation jusqu'à concurrence du tarif applicable pour ce traitement dans votre canton. Les frais supplémentaires sont alors 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 en Suisse

Une attestation de prise en charge par votre assurance est nécessaire pour effectuer votre admission. En cas de couverture d'assurance obligatoire des soins inexistante ou insuffisante, les frais de soins 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.



**En cas de doute concernant votre couverture d'assurance, il est vivement conseillé de demander au préalable des précisions à votre assurance.**

## J'habite à l'étranger et souhaite être traité·e au CHUV

patients.etrangers@chuv.ch

Vous avez la possibilité d'être pris·e en charge au CHUV, après analyse de votre dossier médical. Votre demande de soins doit être envoyée par e-mail à la Direction médicale, à l'adresse indiquée ci-dessus. Celle-ci vous informera ensuite de la procédure à suivre.

# Mon séjour au CHUV

## 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 aux frais de parking
- 28 Halte-jeux
- 28 Boutiques et services
- 29 L'art et la culture à l'hôpital

## 31 Mes soins

- 32 Des soins personnalisés
- 33 Une équipe attentive
- 34 Mon identité, c'est ma sécurité
- 34 Bouger pour guérir
- 35 Eviter les chutes
- 35 Prévenir et soulager la douleur
- 36 Soins palliatifs et de support
- 36 Directives anticipées
- 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 des affaires juridiques
- 44 Unité d'éthique clinique
- 45 Espace Patients & Proches



# 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 ne souhaitez pas que votre présence à l'hôpital soit communiquée à des tiers, vous pouvez nous le préciser à cette occasion (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.



En cas de besoin, l'équipe d'accueil, reconnaissable à son veston bleu et son sigle « i » (pour Information), est là pour vous guider et vous accompagner, là où vous le souhaitez.

## 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 disposez d'un accès wifi gratuit dans votre chambre. Sur demande et contre paiement, vous avez la possibilité de louer une télévision et un téléphone. Vous recevez à votre arrivée des informations sur ces différentes prestations.

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

Une carte avec différentes possibilités est à votre disposition pour constituer les repas qui vous font plaisir matin, midi et soir.

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. Cette structure hospitalière, qui est partie intégrante du CHUV, 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. Les visites sont en principe limitées aux après-midi, le matin étant dédié aux soins et aux traitements. 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.



Votre famille et vos amis sont les bienvenus tous les jours, entre 13h et 20h. Si vos proches souhaitent venir en dehors des heures prévues, parlez-en au personnel soignant pour voir si des aménagements sont possibles.

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.

## Aide aux 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'une aide financière pour les frais de parking. Ce soutien est offert sous forme de bons permettant d'acquies 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.

## Halte-jeux

[www.chuv.ch/halte-jeux](http://www.chuv.ch/halte-jeux)

Pour profiter de leur visite en toute quiétude, vos proches ont la possibilité de confier leurs enfants, âgés de 0 à 12 ans, à la halte-jeux « La récré » . La garde y est assurée gratuitement, par du personnel formé, dans la mesure des places disponibles.

## Boutiques et services

Un office de poste, une banque, un coiffeur, un fleuriste, une pharmacie, des kiosques et cafétérias sont à votre disposition dans la Cité hospitalière.



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

# L'art et la culture à l'hôpital

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

La présence de l'art et de la culture à l'hôpital vous apporte une respiration dans votre parcours de soin. Si votre état de santé le permet, vous êtes cordialement invité-e à venir découvrir les expositions du Bâtiment hospitalier principal  , à assister aux Rencontres arts et sciences (performances, lectures, conférences) ou aux concerts Musique & Médecine.

Des livres en libre accès sont également à votre disposition devant l'entrée de la Bibliothèque du Bâtiment hospitalier principal  .

Ces activités sont organisées en partenariat avec la Haute Ecole de Musique de Lausanne, le Théâtre Vidy-Lausanne et la Fondation Payot pour la promotion de la lecture.



Si vous le désirez, nos passeurs culturels vous accompagnent dans ces moments de partage et d'évasion. Parlez-en simplement à votre équipe soignante qui vous mettra en lien.



# Mes soins

Aidez-nous à prendre soin de vous.

## Des soins personnalisés

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

Dès votre arrivée, l'équipe médicale et infirmière du service où vous êtes hospitalisé-e s'entretient avec vous pour faire votre connaissance et évaluer votre état de santé. Profitez de ce moment pour lui faire part de vos attentes et interrogations, ainsi que de toute information susceptible d'orienter les décisions concernant votre santé.

Nous comptons aussi sur votre engagement pour respecter les consignes de soins et prendre les médicaments qui vous sont prescrits.



En vous exprimant, vous nous aidez à diminuer les risques de confusion ou d'erreur. Tout au long de votre séjour, n'hésitez pas à nous communiquer vos doutes et inquiétudes et à signaler vos éventuelles allergies, les traitements que vous prenez, ainsi que l'apparition de nouveaux symptômes.

## Une équipe attentive

Au cours de votre séjour, vous êtes amené·e à rencontrer plusieurs professionnels 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.

Votre équipe soignante est là pour vous informer sur les soins que vous allez recevoir, répondre à vos questions et prendre avec vous les décisions concernant votre santé. N'hésitez pas à lui demander toutes les précisions nécessaires. Avec votre accord, les professionnels impliquent aussi volontiers vos proches dans ces échanges.

Des personnes en formation peuvent participer à vos soins, sous la supervision de professionnels expérimentés 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.



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 professionnels de la santé.

## Mon identité, c'est ma sécurité

Pour s'assurer que vous recevez les bons soins, nous vérifions votre identité de façon répétée durant votre hospitalisation.

Avant une opération ou l'administration d'un médicament notamment, nous effectuons un contrôle de vos données personnelles. Ces vérifications ne doivent pas vous inquiéter : elles sont systématiques et ont pour but de prévenir les risques d'erreur et de garantir ainsi la qualité de vos soins.



**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.**

## 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 professionnels 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 les soignants 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 professionnels 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 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.

## Directives anticipées

Vous avez la possibilité de donner à votre médecin, à votre entourage ou à un représentant légal 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, le médecin intervient en cas d'urgence vitale selon votre intérêt présumé et sa déontologie.



**N'hésitez pas à solliciter de l'aide pour formuler vos directives. Votre médecin traitant peut vous conseiller dans cette démarche et plusieurs organismes (Pro Senectute, Ligue contre le cancer, FMH, etc.) ont édité des modèles qui peuvent vous être utiles.**

# 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 dans la brochure « L'essentiel sur les droits des patients », éditée par le Service de la santé publique et disponible dans chaque desk d'accueil, aux Admissions ▶  et sur internet.

# 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, 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 unique. Ceci a le grand avantage de garantir que tous les spécialistes qui s'occupent de vous partagent les mêmes informations et vous soignent de la meilleure manière possible.

Seules les personnes autorisées 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.



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

# Participer à la recherche

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

[www.chuv.ch/consentement-general](http://www.chuv.ch/consentement-general)

079 556 65 88 (Unité consentement général)

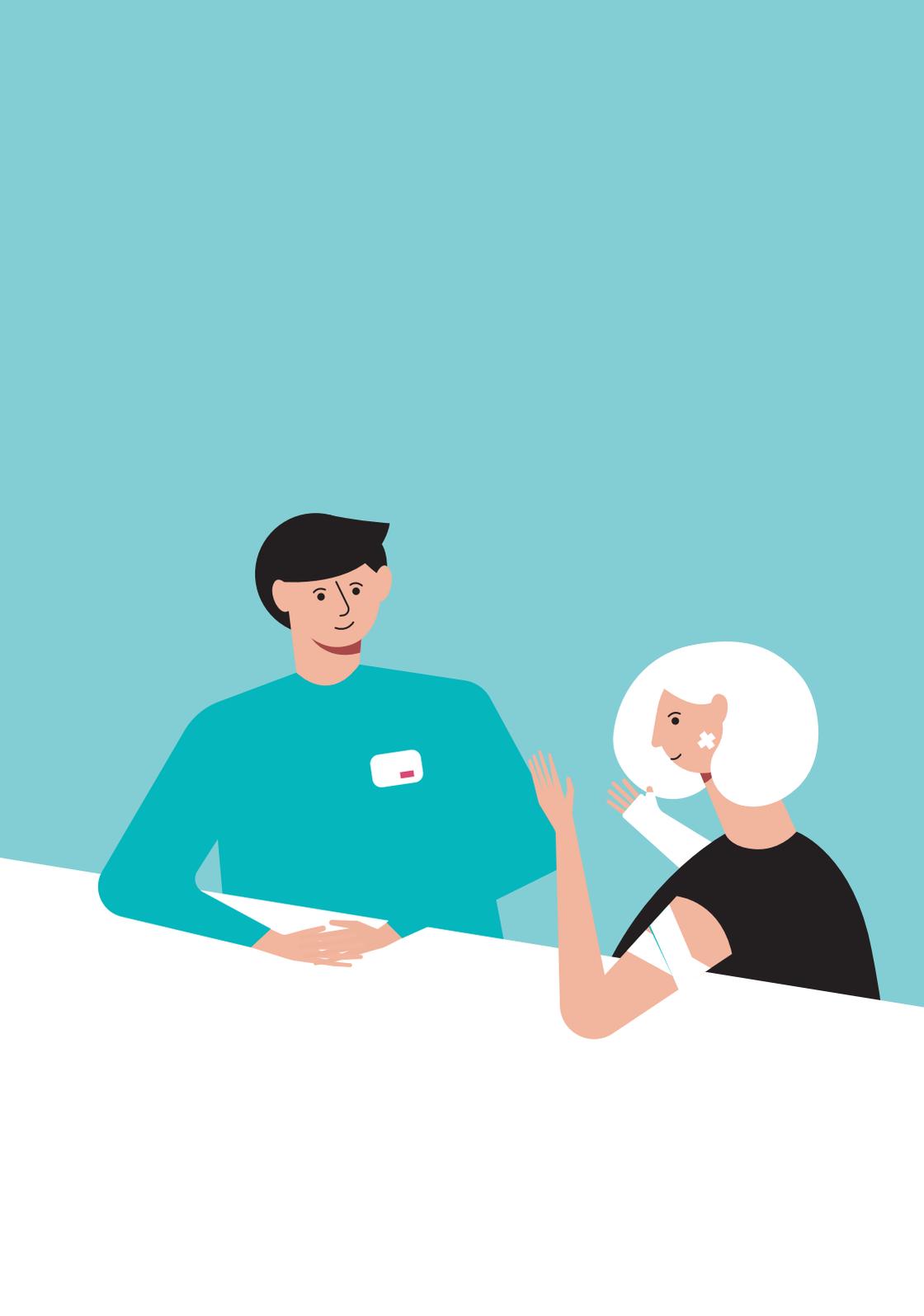
Parallèlement aux soins, le CHUV mène de nombreuses activités de recherche, notamment en collaboration avec la Faculté de biologie et de médecine de l'Université de Lausanne. La recherche permet de faire évoluer la médecine vers une meilleure connaissance des maladies, des diagnostics plus précoces et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

Vous avez la possibilité de contribuer, de manière volontaire, à ces activités de recherche. Vous recevrez une documentation écrite à ce sujet et aurez l'occasion d'exprimer votre position. Quelle que soit votre décision, vous avez accès aux mêmes soins de qualité.



**Le Registre vaudois des tumeurs contribue à la lutte contre le cancer par la recherche dans les domaines de la prévention, du dépistage précoce et des causes de la maladie.**

Les diagnostics des tumeurs sont transmis au registre qui est également soumis aux règles garantissant la confidentialité des données. Cette transmission au registre est autorisée par la loi mais vous avez la possibilité de vous y opposer en communiquant votre décision au médecin responsable du registre (021 314 72 72).



# 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, en toute confiance.

Si elle 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 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 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 accompagnants spirituels vous aident à exprimer vos difficultés, à mobiliser et à renforcer vos propres ressources intérieures, dans le respect absolu de vos convictions personnelles (sens de la vie, valeurs, croyances, questions existentielles). Si vous le souhaitez, ils peuvent aussi répondre à vos besoins religieux particuliers (rite, prière, etc.) ou vous mettre en relation avec votre communauté religieuse d'origine, quelle qu'elle soit.



La chapelle œcuménique  vous accueille tous les jours, 24h/24. Lieu de silence et de recueillement, elle est ouverte à tous.

## Equipe des bénévoles

Les bénévoles du CHUV vous proposent, ainsi qu'à vos proches, un accompagnement durant votre séjour. Spécifiquement formés et encadrés, ils 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 des affaires juridiques

021 314 18 15

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.

## Unité d'éthique clinique

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

[ethique@chuv.ch](mailto:ethique@chuv.ch)

En cas de difficultés éthiques, l'unité vous apporte des conseils et un accompagnement personnalisé sous l'angle de l'éthique clinique. Vous pouvez la contacter directement par téléphone ou e-mail, ou via l'équipe soignante.

# Espace Patients & Proches

021 314 08 08

patients.proches@chuv.ch

lu-ve 13h30-17h30 ou sur rendez-vous

Les professionnels qui prennent soin de vous œuvrent pour que tout se passe pour le mieux. Cependant, il arrive parfois que des problèmes surviennent lors de la prise en charge. La relation entre vous et les équipes peut alors devenir difficile.

Si vous deviez vivre une telle situation, vous pouvez la partager avec les professionnels de l'Espace Patients & Proches . Des médiateurs vous y reçoivent, ainsi que vos proches. Ces personnes sont neutres et agissent dans la plus grande confidentialité. Elles vous accompagnent dans la recherche de solutions, afin de restaurer une relation de confiance.



**Votre récit est une source d'informations précieuse. Aussi, il est ensuite documenté et analysé pour contribuer à améliorer la qualité de la relation entre vous, vos proches et le CHUV.**

# 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 Coordination de mes soins
- 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 11 h. 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 de physiothérapie ou de soins à domicile
- ▶ 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'emmener 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

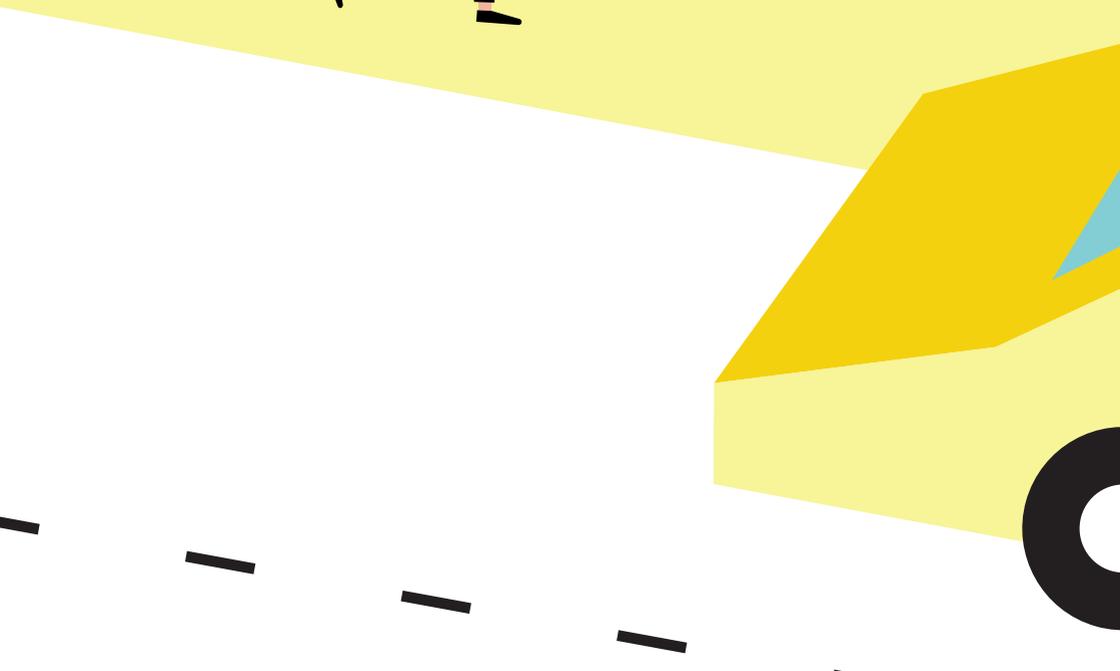
[www.avasad.ch](http://www.avasad.ch)

Les soins à domicile sont assurés par les Centres médico-sociaux (CMS), 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.



L'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD) organise les services d'aide et de soins à domicile pour le canton de Vaud. Son site internet, à l'adresse indiquée ci-dessus, présente l'ensemble des prestations et vous permet de trouver le CMS dont dépend votre lieu de domicile.



# 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. Ceux-ci ne sont pris en charge par les assurances qu'à certaines conditions et dans une proportion variable. 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. L'infirmier-ère de liaison vous guide alors selon les disponibilités des établissements de soins.

## Centres de traitement et de réadaptation

Les centres de traitement et de réadaptation (CTR ou CUTR) 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 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.
- ▶ Parfois, les attentes pour une place en EMS se font dans une structure adéquate comme les SPAH (Structure de préparation et d'attente à l'hébergement en EMS) ou dans un EMS, dans le cadre d'un séjour provisoire.
- ▶ Tout hébergement en EMS, ou en attente d'EMS, implique une participation financière de votre part (notamment pour les prestations hôtelières et les repas).



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.

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  
SAM COM 19634  
Septembre 2017  
Anne-Sylvie Diezi  
Gabriella Sconfitti  
Jessica Scheurer

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

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

