

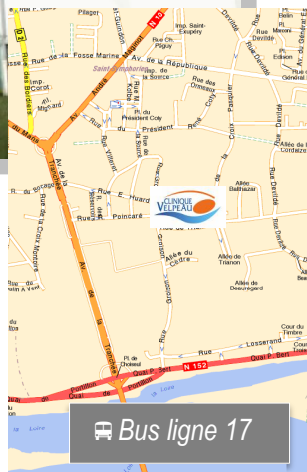
La



[www.clinique-velpeau.com](http://www.clinique-velpeau.com)

**vous accueille ...**

au 2, rue Croix-Pasquier 37100 Tours



[info@clinique-velpeau.com](mailto:info@clinique-velpeau.com)



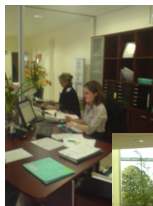
**02 47 40 41 42**

Fax : 02 47 40 41 47

 Bus ligne 17

Arrêt « clinique Velpeau »,  
juste en face de la clinique

# Pour se détendre



Au RDC, **le hall** : journaux & distributeurs de boissons et friandises



Au 1<sup>er</sup> étage, **le salon panoramique**: vue sur le parc, coins salon, magazines, bibliothèque, jeux de société



**Le parc**: pour les beaux jours mais pas seulement

## Pensez-y !

**Les visites sont autorisées  
de 14h à 18h du lundi au vendredi  
de 14h30 à 18h le week-end et jours fériés**

**Pour toutes les démarches administratives, l'accueil  
est ouvert de 9h à 17h30 du lundi au vendredi.**

**Merci de respecter les horaires de repas**

Déjeuner à 12h00 (11h45 si pris en chambre)



**Les plantes en pot sont interdites.**

Il s'agit d'une mesure d'hygiène.



**Les produits frais (fabriqués maison ou achetés)  
sont interdits.**

*La clinique est responsable de la sécurité alimentaire des patients.*

*Gâteaux secs et confiseries sont tolérés si le régime du patient le permet.*

*Bienvenue à la clinique Velpeau et merci pour votre confiance. Soyez assuré que nous mettrons tout en œuvre pour vous permettre de bénéficier de soins et de services de qualité dans un cadre de vie agréable, convivial et à taille humaine.*

*Ni "maison de repos", ni "maison de retraite", la clinique Velpeau est un établissement de "soins de suite et réadaptation". C'est pourquoi, sa vocation est de vous aider à retrouver votre autonomie et, à défaut, à la maintenir.*

*Vous découvrirez dans ce Livret les informations nécessaires pour faciliter votre séjour et faire connaissance avec la clinique.*

*Nous vous souhaitons un prompt et complet rétablissement.*

*La Direction*

## Sommaire

Pour bien démarrer .....	2
Les soins .....	4
Les médicaments .....	6
Pour vous aider durant votre séjour .....	7
Sécurité et hygiène (consignes) .....	8
Règles de vie en collectivité .....	9
Une difficulté ? Une suggestion ? .....	10
Votre sortie .....	12
Vos droits .....	14
Nos engagements .....	18
Le DMP à la Clinique Velpeau .....	20
Prévenir les chutes .....	22
Recommandations nutritionnelles .....	20
Charte de la personne hospitalisée .....	22

### *Fiches jointes au Livret d'accueil*

- ▶ Fiche d'informations tarifaires
- ▶ Questionnaire de sortie *(à nous retourner en fin de séjour)*



Grâce au **questionnaire de sortie**, faites-nous part de votre appréciation sur votre séjour, de vos suggestions et commentaires.

Nous pourrons ainsi savoir précisément en quoi nous améliorer.

# Pour bien démarrer

## Identifier le personnel



Repérez-vous ! Les **infirmier(e)s** ont une tenue à col **bleu**, les **aides-soignant(e)s** à col **turquoise**, et les **agents de services hospitaliers** à col **prune**. Les tenues comportent un **badge** à leur nom.

- L'**infirmier(e)** vous donne les soins que nécessite votre état de santé, applique les prescriptions médicales, coordonne également les soins et examens réalisés en externe.
- L'**aide-soignant(e)** assiste l'infirmier(e) et veille à votre confort, assure la réfection des lits et l'aide à la toilette, à l'habillage et au repas.
- L'**agent de service hospitalier** assure l'hygiène des locaux et le service des repas.



## Les repas

Le premier jour, le temps de vous installer et mieux vous connaître, vous mangerez en chambre. Ensuite, pour les patients qui peuvent se déplacer, les repas, en dehors du petit-déjeuner, sont servis en salle-à-manger, aux **heures** suivantes (**à respecter pour la bonne organisation du service de restauration**) :

Petit-déjeuner à partir de 8h00

Déjeuner à **12h00** (*11h45 si pris en chambre*)

Goûter à 16h00

Dîner servi en chambre à partir de **18h**

Les **menus** sont distribués en chambre et sont affichés à l'entrée de la salle à manger. Ils sont validés par un diététicien. Signalez aux aides-soignant(e)s les éventuels **interdits alimentaires** liés à votre **régime**, à votre religion, à vos **allergies** ou vos réticences alimentaires.

Il est possible pour vos proches de déjeuner avec vous (voir tarifs et modalités d'organisation dans le feuillet d'informations tarifaires).



## Le linge

Voici le linge personnel à apporter :

- vêtements pour la journée et pour la nuit (pyjamas, robe de chambre, pantoufles ou **chaussures fermées**),
- serviette et gant, savon, brosse à dents et dentifrice, ...

Merci donc de prévoir ceux-ci en quantité suffisante ou de vous organiser en conséquence.

**La gouvernante vous accueille à votre arrivée et est présente au quotidien pour répondre à vos questions ou difficultés concernant l'organisation hôtelière.**



## Vos objets de valeur

Afin de prévenir le vol, un **coffre-fort** est mis à votre disposition dans votre chambre afin que vous puissiez y déposer votre argent (y compris **chéquier** et **carte bancaire**) et tout objet de valeur (**bijoux**, téléphone mobile, **prothèses dentaires ou auditives ...**). *L'établissement ne sera responsable qu'en cas de vol des objets qui y sont déposés.*



## Les visites

Les visites sont autorisées **de 13h00 à 20h00**. *Invitez ceux qui vous rendent visite à les respecter.* Les visiteurs seront invités à sortir de la chambre au moment des soins ou du ménage. Il n'y a pas de possibilité

d'hébergement en **lit d'accompagnant**.

Les visiteurs ne sont pas autorisés à rester dans la salle-à-manger au moment des repas.



## Le téléphone

Votre chambre est équipée d'un téléphone

- **pour permettre à vos proches de vous joindre** en composant le numéro de la clinique 0 826 30 37 00 (sans frais pour vous). Il leur suffira de suivre les instructions données par le standard à reconnaissance naturelle de la parole.
- **pour vous permettre de joindre l'extérieur** après avoir acquitté les frais d'ouverture de ligne à votre admission. Pensez à composer le 0 suivi du numéro de téléphone de votre interlocuteur. Les communications seront facturées à votre sortie (voir tarifs joints).

Vous pouvez vous trouver hors de votre chambre (au salon, au restaurant, dans le parc, en rééducation...) au moment où vos proches appellent. *Prévenez-les de ne pas s'inquiéter si leurs appels n'aboutissent pas toujours.*

## Votre chambre

Chaque lit dispose de sa propre ligne de **téléphone** (ouverture de ligne payante) et d'une **télévision** (prestation payante) permettant d'accéder aux chaînes de la TNT (il est interdit d'apporter son propre poste de télévision).

Les **chambres seules** sont attribuées sur demande selon les disponibilités, moyennant un supplément qui peut être tout ou partie pris en charge par votre mutuelle. Lors du choix, notre hôtesse vous précisera ce qui restera à votre charge

# Les soins



## A votre arrivée dans le service

A votre arrivée dans le service, remettez à l'équipe soignante :

- ▶ tous les médicaments en votre possession ; ils vous seront rendus en fin de séjour.
- ▶ tous les documents médicaux en votre possession.
- ▶ La fiche de désignation d'une « personne de confiance », remise par le personnel soignant, en indiquant vos éventuelles « directives anticipées » (consultez ci-après le paragraphe « Faire connaître sa volonté »)

**Informez** l'équipe soignante de tout détail pouvant avoir un rapport avec votre état de santé : régime, habitudes, fréquence des séances de kinésithérapie...



## Votre parcours de soins

Dès votre arrivée vous serez vu par un médecin de l'établissement qui établira votre parcours de soins personnalisé. S'ils le désirent, vos proches pourront demander à le rencontrer (s'adresser aux infirmier(e)s pour convenir d'un rendez-vous).

Par la suite, le médecin adaptera la périodicité de ses visites à votre état de santé et de son évolution. Prenez conscience que vous n'êtes plus dans un service de soins aigus. Cela implique qu'**une visite par semaine peut tout à fait s'avérer suffisante**. Les infirmier(e)s sont là pour tenir informé le médecin autant que de besoin.

Le médecin pourra être amené à modifier votre traitement habituel ou à remplacer vos médicaments habituels par des médicaments génériques.

## La rééducation



De la rééducation pourra vous être prescrite par le médecin afin de vous aider à retrouver plus d'autonomie. Un **plateau technique complet** est à la disposition des kinésithérapeutes (en blouse blanche) au 2<sup>e</sup> étage. Sauf nécessité, il n'y a pas de rééducation le week-end.

**Il vous est demandé de planifier vos rendez-vous personnels (visites, coiffeur) de telle façon qu'ils n'empiètent pas sur les séances de soins, notamment de kinésithérapie.**



## Les aides techniques (fauteuil roulant, déambulateur ...)

Une aide technique peut vous être attribuée pour un certain temps puis retirée ensuite si l'équipe le juge nécessaire à votre rééducation.

## Lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité.

N'hésitez pas à signaler toute douleur au personnel.



### Identitovigilance

S'assurer de donner les bons soins au bon patient est une priorité. Aussi, il est normal que le personnel vous demande, de manière répétée, de décliner votre identité et qu'il vous demande de vous prendre en photo, ce que vous pouvez refuser, ce que le personnel consignera. La photo ne sera accessible qu'au personnel soignant et seulement dans le dossier médical informatisé.

### Soins palliatifs

La clinique Velpeau ne reçoit pas de patients relevant de soins palliatifs; ces derniers ont vocation à être soignés dans une unité dédiée où du personnel beaucoup plus nombreux les accompagne (ex : Centre Hospitalier de Luynes).

Cependant, les patients qui ne relèvent pas des soins palliatifs à leur admission, mais dont l'état de santé nécessiterait de tels soins par la suite, peuvent demander à rester à la clinique Velpeau au lieu d'être transférés dans un établissement plus adapté à ce type de soins.

Afin d'aider au mieux patients et proches durant cette étape, la clinique a passé une convention avec l'association PrésenceASP37. Il s'agit d'une équipe de bénévoles formés qui accompagnent des personnes gravement malades ou en fin de vie, qui accompagnent aussi des proches qui en font la demande (s'adresser au personnel soignant pour les contacter).

**DON D'ORGANES**  
**DITES-LE À VOS PROCHES.**  
CAR C'EST VERS EUX QUE LES MÉDECINS SE  
TOURNERONT EN CAS DE DÉCÈS, POUR SAVOIR SI  
VOUS ÉTIEZ OPPOSÉS, OU NON, AU DON D'ORGANES.

[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

0 800 20 22 24

**LE 22 JUIN** JOURNÉE NATIONALE DE  
RÉFLEXION SUR LE DON  
D'ORGANES ET LA GREFFE  
ET DE RECONNAISSANCE  
AUX DONNEURS

LE MINISTÈRE DE LA  
SANTÉ  
LE MINISTÈRE DE LA  
SANTÉ  
LE MINISTÈRE DE LA  
SANTÉ

Don d'Organes ! Don de Vie !

FRANCE ADOT

... déjà plus de 300 000 demandes  
de carte en ligne ! et vous !

[www.france-adot.org](http://www.france-adot.org)

# Les médicaments



**J'informe les médecins et les infirmier(e)s de tous les médicaments que je prends, même ceux en automédication qui me paraissent anodins (vitamines, sirop...).**

A votre arrivée, remettez **tous** les médicaments que vous prenez au médecin ou à l'infirmier(e). Ils vous seront remis à votre sortie si leur prise est toujours pertinente.



Pour la durée de votre séjour, un médicament générique peut vous être administré en place de votre médicament habituel.

*Le médicament générique est un médicament identique ou équivalent à celui d'une marque. La seule différence porte sur le nom, la forme, l'emballage et le prix. Le principe actif, la posologie, les indications et contre-indications, les effets secondaires sont les mêmes. Avant toute autorisation de mise sur le marché, chaque médicament générique est contrôlé par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé, avec la même rigueur qu'un médicament de marque. Il est par ailleurs souvent fabriqué avec des technologies plus récentes.*

Au cours de votre séjour, le médecin pourra également vous proposer de remplacer un médicament biologique par un autre médicament similaire.

*Un médicament biosimilaire est un médicament biologique cliniquement équivalent, comparable à un médicament biologique de référence qui a déjà une Autorisation de Mise sur le Marché et dont le brevet est tombé dans le domaine public.*



**Dites à l'infirmier(e) si quelque chose vous semble anormal**, par exemple si vous ne reconnaissez pas un médicament que l'on vous donne ou si vous croyez que le dosage est inexact.



**Prévenez immédiatement l'infirmier(e)** si vous ressentez des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs, etc., après avoir pris un médicament (comprimé ou injection).



Appliquez les consignes pour prendre correctement votre traitement et continuez à le prendre même si vous vous sentez mieux.

**En cas de prise d'anticoagulants oraux**, demandez au médecin du service la brochure d'information sur les règles à respecter à ce sujet".



# Pour vous aider durant votre séjour



## L'assistante sociale

Une assistante sociale est disponible pour les formalités liées à l'Allocation pour l'Autonomie (APA) et, le cas échéant, pour **conseiller** les proches dans leurs démarches pour trouver une place en maison de retraite. *Renseignez-vous à l'accueil et demandez le document d'information « l'assistante sociale et vous ».*



## Le courrier

Si vous souhaitez recevoir du courrier à la clinique, demandez à ce que soit écrit sur l'enveloppe vos nom et prénom. Vous pouvez également envoyer du courrier préalablement affranchi en le confiant à l'un des membres de l'équipe soignante ou à l'accueil. Quelques timbres sont en vente à l'accueil.

## Suppléments hôteliers

Un certain nombre de prestations hôtelières supplémentaires sont **payantes** : consultez-en la liste et le prix dans la *fiche « Informations tarifaires »* ci-jointe.

## Entretien de votre linge

Si besoin, l'établissement peut se charger de l'entretien de votre linge.

*Le lavage et repassage du linge sont des prestations payantes réservées uniquement aux patients n'ayant pas la possibilité de le faire faire à l'extérieur.*

## Déjeuner avec des visiteurs

Les visiteurs peuvent déjeuner avec vous en salle-à-manger.

## Coiffeur ou pédicure

Différents professionnels sont autorisés à intervenir sur rendez-vous dans l'établissement (numéros de téléphone et modalités pratiques en dernière page du feuillet "Informations tarifaires" présent dans ce livret d'accueil).

## Le culte

L'équipe de l'**aumônerie catholique** (prêtres, laïcs) est, toujours dans le respect des consciences, présente pour les patients et leurs proches pour les aider et les écouter. Celle-ci est présente tous les mardi après-midi et, si vous voulez la rencontrer, veuillez le signaler à l'accueil La chapelle est ouverte de 14h à 16h.

Vous pouvez joindre aussi les ministres des **autres cultes** directement :

- culte israélite : 02 47 05 56 95
- culte musulman : 02 47 66 38 03
- culte orthodoxe : 02 47 64 13 07
- culte protestant : 02 47 66 61 61

## Sécurité et hygiène (consignes)



### En cas d'incendie

Consultez dès maintenant le **panneau « consignes en cas d'incendie » présent sur la porte de votre chambre**

Si vous voyez des <b>flammes</b> ou de la <b>fumée</b>	
<b>dans votre chambre :</b>	<b>dans un local <u>autre</u> que votre chambre :</b>
- quittez immédiatement cette chambre,	- fermez la porte de ce local,
- fermez la porte,	- prévenez un membre du personnel,
- prévenez un membre du personnel et suivez ses instructions.	- regagnez votre chambre et restez-y, porte fermée, <i>vous y êtes en sécurité</i> !

### Tabac



Conformément à la réglementation, pour des raisons de sécurité incendie, il est **strictement** interdit de fumer dans les locaux de l'établissement.



Fumer est autorisé dans le .

Toutefois les **mégots** (éteints) doivent être jetés dans les **cendriers** (et non par terre, par respect pour le personnel assurant la propreté des lieux).



### Aliments

Pour votre **sécurité alimentaire**, il est interdit de consommer des produits frais, fabriqués ou transformés, apportés de l'extérieur. Toutefois, les gâteaux secs et les confiseries sont tolérés si votre régime le permet.



### Boissons

L'introduction de boissons alcoolisées est strictement interdite et leur consommation pendant les repas l'est également (code de la santé publique, art. L3335-1 3°).



### Plantes & fleurs

Les **plantes / fleurs en pot** ne sont pas admises pour des raisons d'hygiène dans l'établissement.



### Animaux

**Nos amies les bêtes** ne sont pas admises pour des raisons d'hygiène dans l'établissement.

# Règles de vie en collectivité



## Respect de la tranquillité des lieux

Pour la tranquillité de vos voisins, veillez à maintenir dans des limites acceptables le **son** de votre **téléviseur et ou de votre radio** et invitez ceux qui vous rendent visite à ne pas faire trop de bruit.

## Respect de l'intimité

Il est interdit de pénétrer, sans y être invité, dans la chambre d'un autre patient.

*Les patients en chambre double **aptes à se déplacer** recevront leurs proches **en-dehors de leur chambre** (ex : au salon panoramique) **si** leur voisin de chambre est présent, afin de préserver la quiétude de ce dernier.*

## Relations aux autres patients

Faites preuve de **civisme** à l'égard de votre voisin(e) de chambre et de **courtoisie** à l'égard des autres patients. Il est interdit de leur emprunter de l'argent.



## Respect mutuel

Entre le personnel et les patients ou le personnel et les visiteurs, le **tutoiement**, et plus généralement toutes formes de **familiarité**, sont **proscrits** de même que toute attitude agressive, **aussi bien verbale que physique**.

Les propos discriminatoires\* ou insultants seront consignés par écrit sur une "fiche de signalement d'évènements indésirables" et feront l'objet d'une enquête contradictoire par la hiérarchie de l'établissement.

*\*article R625-7 du code pénal : "(...) à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée, à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou identité de genre, ou de leur handicap."*

## Egalité de traitement

L'attention que doit vous porter le personnel ne signifie pas que vous pouvez exiger un **traitement privilégié** : tous les patients ont droit à la même attention, peu importe leur sexe, leur âge, leur couleur, leur religion ou leur position sociale. Le personnel n'accepte ni **pourboires**, ni gratifications de la part des patients ou des visiteurs.



## Confiance

Les soignants ont choisi leur métier par vocation et pour aider les gens. Faites-leur confiance et invitez-y également vos proches. Et si vous avez des inquiétudes, parlez-en.



ACCÈS INTERDIT  
AUX PERSONNES  
NON AUTORISÉES

## Locaux techniques

Ces locaux sont : les tisaneries, les postes infirmiers, les salles de soins et de rééducation, la pharmacie, etc. Leur accès est strictement **réservé au seul personnel autorisé**.

# Une difficulté ? Une suggestion ?

Pour quels sujets ?		<a href="#">A qui s' adresser ?</a>	
<b>Repas</b>	La qualité des repas livrés en chambre ou pris en salle à manger	Resp. restauration-hôtellerie	Christophe Berry
	La distribution des repas en chambre ou en salle à manger	Gouvernante	Chantal Pageaut
	L'aide à l'alimentation et aux déplacements en salle à manger	Surveillante générale	Sandrine Henriques
<b>Propreté</b> des locaux (chambre, salle de bain, espaces communs) et de la vaisselle	Gouvernante	Chantal Pageaut	
<b>Equipements</b> hors service ou en mauvais fonctionnement : téléphone, TV, appareils sanitaires, chauffage, climatisation...	Responsable entretien-réparations	Vincent Maupain	
<b>Organisation de l'accueil et du nursing</b> : toilette, soins infirmiers et de confort, soins infirmiers	Surveillante générale	Charlotte Auveiler	
<b>Soins et santé</b>	L'infirmier(e) de votre service (et le surveillant général en recours)		
<b>Questions administratives</b>	Responsable facturation	Nathalie Potard	
<b>Pour tout autre sujet</b>	Hôtesse d'accueil	Brigitte Béatrix	
<b>En cas difficultés persistantes</b>	Directeur	Stéphane Richarme (en passant par l'accueil)	

***Informez-en sans tarder l'interlocuteur approprié.  
Identifiez-vous (nom, n° de chambre) et donnez le plus  
de précisions possibles.***

Comment ?	Quand ?	
Composez le 4112	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 10h à 15h
Composez le 4017	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 8h à 16h
Composez le 4140	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 14h00 à 17h00
Composez le 4017	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 8h à 16h
Composez le 4050	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 9h à 12h30 et 14h à 17h30
Composez le 4140	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 14h00 à 17h00
Appel-malade	24h/24	
Composez le 4105	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 9h30 à 12h
Composez le 9 ou adressez-vous à l'accueil	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 13h30 à 17h30
Composez le 9 ou adressez-vous à l'accueil	Du lundi au vendredi (hors jours fériés)	De 13h30 à 17h30

# Votre sortie

## Sortie temporaire pour convenances personnelles ou sortie définitive contre avis médical



### La liberté de quitter l'établissement

"La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose" (article 7 de la charte de la personne hospitalisée).



### Les risques d'une sortie temporaire ou d'une sortie contre avis médical

Le patient qui sort de l'établissement échappe de facto à la surveillance médicale et paramédicale à laquelle il est habituellement soumis. Des complications peuvent se produire, complications face auxquelles le patient ou son entourage ne sauront pas forcément réagir. Des chutes, un accident domestique ou de la circulation peuvent se produire. Un relâchement dans la prise d'un traitement médicamenteux peut arriver, avec des conséquences fâcheuses.



### Le formulaire préalable à la sortie

Si vous maintenez votre décision de quitter temporairement (ex : pour le week-end) l'établissement, vous devrez remplir et signer un formulaire de **déclaration de sortie temporaire pour convenances personnelles** sur lequel le médecin attestera vous avoir informé des risques encourus.

En cas de sortie **définitive** contre avis médical, votre médecin traitant en sera prévenu et vous devrez remplir et signer un formulaire similaire.

## Date et heure de sortie



La date de sortie est **décidée par le médecin** car elle dépend de votre état de santé. Les sorties se font, pour une question d'organisation, **du lundi au jeudi, uniquement le matin**.

Si vous choisissez de partir l'après-midi, quelle qu'en soit la raison, il vous faudra acheter à l'accueil un ticket "repas visiteur" et votre chambre sera attri.

## Refus de sortie

En cas de refus de sortie, alors qu'il a été médicalement constaté que votre état ne requiert plus de soins, l'assurance-maladie sera prévenue et pourra prononcer un arrêt de droits. Tous les frais occasionnés par cet hébergement indu sur le plan médical vous seront alors facturés ou le seront à vos débiteurs alimentaires si vous n'êtes pas en capacité de payer (art. 205 du code civil).



## Les formalités de sortie

Les sorties s'effectuent en début de matinée. Présentez-vous à l'accueil afin d'y effectuer vos formalités administratives **à partir de 9h30**. Nous vous remercions de bien vouloir libérer la chambre une fois celles-ci accomplies. Après cela, vous pourrez attendre votre transport sanitaire ou vos proches dans le hall d'accueil ou dans le salon panoramique. Le cas échéant, vous pourrez acheter un ticket-repas à l'accueil.

Auparavant, vérifiez bien que vous n'avez **rien oublié** (dans le coffre-fort, dans la table de nuit, dans la salle de bain) et récupérer vos **documents médicaux** (radiographie, carte de groupe sanguin, ordonnances...).

La veille au soir ou le matin, **l'infirmier(e) du service** vous délivrera le bon de transport (\*), la prescription de sortie (médicaments et soins), le courrier à l'attention de votre médecin traitant, la copie des résultats des examens.

Le matin de votre sortie, **l'hôtesse d'accueil** vous délivrera votre de bulletin de situation et votre facture mentionnant la part des frais d'hospitalisation restant à votre charge, ainsi que les prestations hôtelières supplémentaires que vous avez choisies pendant votre séjour.

Vous devez impérativement libérer votre chambre après les formalités de sortie afin qu'elle soit mise en service pour les nouveaux arrivants. Si besoin, vous aurez la possibilité de déjeuner après avoir acheté un ticket-repas à l'accueil et de patienter dans le salon panoramique en attendant que l'on vienne vous chercher.

(\* *Si votre état de santé le nécessite, votre médecin vous prescrira un accompagnement en **transport sanitaire** (ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi que vous pourrez choisir). Les frais de transport seront pris en charge par la caisse de sécurité sociale, **sur prescription médicale uniquement**.*

# Vos droits



## Confidentialité vis-à-vis de vos proches

Le contrat de soins concerne exclusivement le patient et le médecin ; **les proches ne peuvent donc intervenir à son sujet ni recevoir d'information relevant du secret médical.**

En revanche, en cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches du patient ou la « personne de confiance » reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct au patient, sauf opposition de ce dernier. Mais seul un médecin, et non un infirmier(e), est habilité à délivrer, ou à faire délivrer sous sa responsabilité, ces informations.



## Faire connaître sa volonté

Aucun acte médical, ni aucun traitement, ne peut en principe être pratiqué sans **information** de la part des professionnels de santé et sans votre **consentement libre et éclairé**. Vous pouvez toutefois demander à ne pas être informé de votre état de santé.

Les informations concernant la santé et les soins des **majeurs sous tutelle** sont délivrées aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur. Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant. Dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

## La personne de confiance

Vous pouvez désigner une **personne de confiance** (parent, médecin traitant, proche...) qui pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée si vous n'êtes pas vous-même en état d'exprimer votre volonté. Cette désignation est volontaire et révocable à tout moment. Cette personne peut être différente de la personne à prévenir.

## Les directives anticipées

Vous pouvez rédiger par écrit des « **directives anticipées** » afin de faire connaître par avance, au cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer votre volonté, vos désirs sur la conduite à tenir en matière de limitation ou d'arrêt des traitements. Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Un exemple est disponible à l'accueil. **Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge.**

**Merci de retourner au personnel soignant les formulaires :**

- de désignation de la **personne de confiance**
- et d'existence ou d'absence de **directives anticipées** remplies et signées.



## Les informations vous concernant

Les données de santé à caractère personnel vous concernant sont recueillies et traitées au sein du système d'information de l'établissement dans le strict respect des textes.

Sauf opposition motivée de votre part, certaines données font l'objet d'un traitement automatisé pour la gestion des données administratives et médicales dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Certaines de ces données peuvent être transmises vers d'autres établissements de santé, en cas de transfert vers l'un de ces établissements et ceci afin que l'équipe médicale et soignante vous accueillant puisse disposer de toutes les informations nécessaires à la qualité de votre prise en charge.

Vous pouvez :

- **exercer vos droits d'accès et de rectification** de ces informations en adressant une demande au personnel des admissions pour les données administratives et au médecin pour les données médicales.
- vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale).

Votre dossier médical sera conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

## Votre droit d'accès au dossier médical

*(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)*

Il vous est possible d'accéder aux informations de votre dossier médical en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition auprès de l'accueil.



## **Droit de réclamation et de recours gracieux**

### **Pour toute plainte ou réclamation vous pouvez**

- ▶ vous adresser verbalement au responsable concerné par le sujet (voir les coordonnées en page centrale)
- ▶ rédiger, ou faire rédiger, une plainte / réclamation dans le registre à disposition à cet effet à l'accueil
- ▶ adresser un courrier directement à : Monsieur Richarme, Directeur de la Clinique Velpeau, 2 rue Croix Pasquier – 37081 Tours Cedex 2
- ▶ demander à rencontrer un médiateur ou un représentant des usagers par écrit circonstancié adressé à la direction.

### **La Commission des Usagers (CDU)**

La CDU. veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches; elle :

- ▶ est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations et des réponses qui y sont apportées
- ▶ est informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées pour y remédier
- ▶ participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- ▶ est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)
- ▶ peut se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données
- ▶ rend compte de ses activités dans un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé.

Cette commission des usagers est composée comme suit :

<b>Nom</b>	<b>Qualité</b>	<b>Fonction au sein de la CDU</b>
RICHARME Stéphane	Directeur	<b>Représentant légal de l'établissement – Président de la CDU</b>
TOURNEMINE Christophe	Médecin	<b>Médecin médiateur</b>
MOUBINE Sahar	Médecin	<b>Médiateur médecin suppléant</b>
MARTIN Eric	Surveillant général	<b>Médiateur non médecin</b>
ANDRE Catherine	IDE référente	<b>Médiateur non médecin suppléant</b>
PORTIER Jacques	UDAF D'Indre et Loire	<b>Représentant des usagers titulaire</b>
GAUDINO Bernard	Génération Mouvement Fédération de Touraine	<b>Représentant des usagers titulaire</b>
JEANSON Marie-Ange	UDAF D'Indre et Loire	<b>Représentante des usagers suppléant</b>
HUAULT Séverine	Responsable qualité	<b>Voix consultative</b>

## Examen des plaintes et réclamations

### Article R1112-91 CSP-

*"Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai."*

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant au surveillant général, médiateur non médical.

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs, ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté de rédiger une plainte ou réclamation dans le registre prévu à cet effet à l'accueil (une copie du document vous sera remise) ou d'adresser un courrier à Monsieur Richarme, Directeur.

### Article R1112-92 CSP-

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

*Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis."*

Votre plainte ou réclamation doit être adressée à Monsieur Richarme, Directeur.

Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine d'un médiateur.

Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement.

Vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médical si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions.

Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.

### Article R1112-93 CSP-

*"Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers."*

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine, ou dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé.

A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

### Article R1112-94 CSP-

*"Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant."*

*Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier."*

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

Le président de la CRUQ vous transmettra sans délai le compte-rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre.

Au vu de ce compte-rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CRUQ formulera selon le cas :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ;
- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
- Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans un délai de 8 jours suivant la réunion de la CRUQ, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CRUQ. Ce courrier sera transmis aux membres de la CRUQ.

# Nos engagements

## Lutte contre la douleur

### Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est possible

Alors, si vous avez mal, **prévenez sans hésiter** l'équipe soignante car vous êtes le seul à pouvoir connaître votre douleur.

Décrivez à l'équipe soignante :

- son **origine**,
- sa **durée**
- et son **intensité**, exemple : "sur une échelle de 0 à 10, 10 étant le maximum, évaluer votre douleur".



Les **antalgiques** sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances et catégories. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs nécessitent un autre traitement.

Répondre à vos questions, vous expliquer les soins que nous allons vous faire et leur déroulement, tout cela participe aussi au soulagement de votre douleur.

## La lutte contre les infections nosocomiales



Si dans le domaine de la lutte contre les infections liées aux soins le risque zéro n'existe pas, tout est mis en œuvre pour contrôler et limiter ce risque.

Le **comité de lutte contre les infections nosocomiales** (CLIN) établit un programme annuel qui repose sur :

- le suivi des résultats des contrôles d'hygiène,
- la formation et l'information des personnels,
- le recueil et l'éventuelle déclaration des infections liées aux soins.

Un tableau de bord des infections nosocomiales, dont les résultats sont affichés dans le hall d'accueil, permet de suivre des domaines complémentaires de la lutte contre les infections nosocomiales.



## La démarche qualité

La clinique Velpeau est engagée dans une politique d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques.

Elle procède à des **évaluations internes** dont les résultats sont affichés dans le hall d'accueil : analyse des réponses au questionnaire de sortie ; suivi annuel d'Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins.

Une procédure d'évaluation externe, appelée **certification**, est organisée tous les quatre ans par des professionnels missionnés par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de certification de l'établissement sont consultables sur le site de la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr). Actuellement la clinique est certifiée avec recommandations après visite de suivi.



MON DOSSIER MÉDICAL. MA MESSAGERIE SANTÉ.  
MON AGENDA MÉDICAL. MES APPLIS.  
VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ

**Pour permettre à chacun de disposer au même endroit de l'ensemble de ses informations et documents médicaux**, dans un espace 100 % sécurisé, il existe **Mon espace santé**. Il s'agit d'un service public numérique créé par le ministère en charge de la santé et l'Assurance Maladie.

### Un espace numérique personnel pour tous dès cette année

En 2022, toutes les personnes, quel que soit leur régime d'assurance maladie, peuvent disposer de ce service. Pour activer son espace personnel, chacun peut utiliser le code confidentiel reçu par mail ou par courrier ou en générer un nouveau directement en ligne sur Mon espace santé.

### Un carnet de santé numérique et interactif

Mon espace santé est un espace numérique personnel qui a vocation à **devenir le futur carnet de santé des patients**. Il permet à chacun de stocker tous les documents et informations utiles pour son suivi médical et de les partager en toute sécurité avec ses professionnels de santé. Au-delà du dossier médical et d'une messagerie sécurisée, ce service donnera accès à **un agenda pour rassembler les rendez-vous médicaux**, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencées par les pouvoirs publics. Ces fonctionnalités arriveront dans le courant de l'année 2022.

Avec Mon espace santé, chacun participe activement au suivi de sa santé et il est plus facile pour les professionnels de santé de prendre en charge les patients, grâce à **un accès facilité à leur dossier médical**.

### Un espace sécurisé et confidentiel

**La sécurité et la protection des données personnelles** contenues dans Mon espace santé **sont garanties par l'Assurance Maladie**. **Mon espace santé préserve le secret médical**, puisque c'est l'utilisateur qui décide quels professionnels de santé peuvent avoir accès à ses documents, et les documents qu'il accepte de partager. Les professionnels de santé peuvent aussi envoyer à leurs patients des messages hautement sécurisés via la messagerie de Mon espace santé.



<https://www.monespacesante.fr>

# L'INS | LA SÉCURITÉ DU PATIENT EST NOTRE PRIORITÉ

L'INS est un identifiant national unique et permanent pour chaque usager du système de santé. Il est constitué du numéro d'identification de l'individu au répertoire des personnes physiques (NIR ou NIA) et des traits d'identité de référence provenant de la base nationale d'état civil.

## Un matricule INS



**SÉCURISER** les données de santé

**ÉCHANGER ET PARTAGER** facilement entre les professionnels de santé et du médico-social



**AMÉLIORER** la qualité et la sécurité de la prise en charge



les 5 traits d'identité de l'état civil



Nom de naissance

Prénom(s)

Date de naissance

Sexe

Lieu de naissance



L'identité INS est récupérée automatiquement pour éviter les erreurs de saisie.



# LE BON SOIN AU BON PATIENT



L'identité INS doit être qualifiée. La présentation d'une pièce d'identité est indispensable.

À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2021, obligation d'utiliser l'identifiant national de santé (INS)



# Prévenir les chutes

Les chutes peuvent se produire, même en établissement de santé, voici quelques conseils, également valables pour le domicile, afin de les prévenir.

## **Eviter les obstacles**

---

- Garder libres les chemins de circulation
- Ranger les objets qui traînent, notamment les câbles d'électricité et de téléphone
- Faire attention aux seuils de portes

## **Supprimer les risques de dérapage**

---

- Evitez les sols glissants et/ou cirés et les différences de niveau

## **Eclairer suffisamment**

---

- Allumez toujours la lampe lorsque vous devez vous lever la nuit !

## **Utiliser les équipements de soutien**

---

- Utilisez les barres d'appui dans les locaux sanitaires
- Se tenir à la rampe dans les escaliers
- Adaptez la hauteur du lit
- Si besoin demandez que l'on vous fournisse un rehausseur pour le siège des toilettes

## **Mobilité**

---

- Si possible, bougez régulièrement ex. allez-vous promener une demi-heure par jour
- Exercez-vous pour certaines mobilisations (transfert lit/chaise, lever du lit) avec le kinésithérapeute
- Si vous avez besoin d'une aide mécanique (cane, déambulateur,...), exercez-vous avec celle-ci.
- Mettez tous les objets utilisés à portée de main (cane, déambulateur, sonnette, téléphone, verre, télécommande...)
- Marchez à votre rythme et ne vous laissez pas distraire. Evitez stress et précipitation.
- Si vous voulez ramasser quelque chose au sol, il est efficace de le faire glisser près d'un meuble (ex. table, fauteuil, armoire ...) pour que vous puissiez vous appuyer

## **Elimination**

---

- Allez régulièrement aux toilettes même si vous n'en ressentez pas le besoin
- Buvez moins après le dîner pour ne pas devoir vous lever la nuit
- Si nécessaire demander à disposer d'un urinal, un bassin ....

## **Alimentation**

---

- Ne sautez aucun repas! Une alimentation équilibrée donne à votre corps l'énergie nécessaire et prévient la constipation.

## **Vêtements**

---

- Préparer vos habits près du lavabo avant de vous laver.
- Choisissez des chaussures confortables, fermées et plates, sans hauts talons (sans lacets). Ne marchez pas pieds nus !
- En cas de problème d'incontinence, mettez des vêtements faciles à ouvrir et à fermer.

- ▶ Pour faciliter l'habillement asseyez-vous sur une chaise avec des accoudoirs (une peut éventuellement vous être fournie pour la salle de bain).

### Traitement médicamenteux

- ▶ Respectez la posologie et les modalités d'administration prescrites.
- ▶ Soyez attentif aux somnifères et aux calmants; ceux-ci sont extrêmement dangereux.
- ▶ Ne prenez aucun médicament sans l'avis du médecin !
- ▶ L'alcool influence l'équilibre et peut réagir avec certains médicaments.

### Repos et sommeil

- ▶ Accordez-vous régulièrement des moments de repos
- ▶ Si vous avez besoin d'un médicament pour dormir, prenez-le juste avant le coucher
- ▶ Levez-vous lentement hors du lit / du fauteuil afin que votre circulation sanguine puisse s'habituer au changement de position
- ▶ Allumez la lumière lorsque vous vous levez la nuit

### Perceptions sensorielles

- ▶ Si vous possédez des lunettes, portez-les et lavez-les régulièrement. Ceci est valable également pour les appareils auditifs.
- ▶ Quelles que soient vos douleurs, faites-les traiter.

### Se laver et soins du corps










- ▶ Si besoin, mettez une chaise devant le lavabo pour ne pas rester debout pendant votre toilette.
- ▶ Attention aux sols mouillés !



**En cas de chute, même si vous vous relevez en pensant ne rien avoir, signalez-le au personnel soignant.**

# Recommandations nutritionnelles

**REPÈRES DE CONSOMMATION DU PNNS\***  
à partir de 55 ans.

<b>Fruits et légumes</b> 	Au moins 5 par jour
<b>Pain et autres aliments céréaliers, pommes de terre et légumes secs</b> 	À chaque repas et selon l'appétit
<b>Lait et produits laitiers</b> 	3 ou 4 par jour
<b>Vianades, poissons et produits de la pêche, œufs</b> 	1 ou 2 fois par jour
<b>Matières grasses ajoutées</b> 	En limiter la consommation
<b>Produits sucrés</b> 	En limiter la consommation
<b>Bolssons</b> 	De l'eau à volonté 1 litre à 1,5 litre par jour
<b>Sel</b> 	En limiter la consommation
<b>Activité physique</b> 	Au moins l'équivalent de 30 minutes de marche rapide chaque jour

• **Ces repères correspondent aux objectifs nutritionnels du PNNS. Programme national nutrition-santé, qui est un programme de santé publique visant à améliorer la santé de la population en jouant sur un de ses déterminants majeurs, la nutrition.**

- À chaque repas et en cas de petit creux (goûter, collation)
- Crus, cuits, nature ou préparés
- Frais, surgelés ou en conserve
- 1 fruit pressé ou 1 verre de jus de fruits « sans sucre ajouté » au petit-déjeuner ou au goûter
- Privilégier la variété : pain, riz, pâtes, semoule, blé, pommes de terre, lentilles, haricots, châtaignes, sarrasin...
- Favoriser les aliments complets : pain complet, pâtes et riz complets...
- Jouer sur la variété
- Privilégier les produits nature et les produits les plus riches en calcium, les moins gras et les moins salés : lait, yaourt, fromage blanc...
- Viande : privilégier la variété des espèces et les morceaux les moins gras
- Poisson : au moins 2 fois par semaine, frais, surgelé ou en conserve
- Limiter les préparations frites et panées
- Penser aux abats
- Privilégier les matières grasses végétales (huiles d'olive, de colza, de noix...)
- Favoriser la variété
- Limiter les graisses d'origine animale (beurre, crème...)
- À consommer surtout au cours des repas et des collations
- Attention aux boissons sucrées (sodas, sirops, boissons sucrées à base de fruits, nectars...) et aux bonbons
- Attention aux aliments gras et sucrés (pâtisseries, viennoiseries, crèmes dessert du commerce, chocolat, glaces, barres chocolatées, etc.)
- Eau : au cours et en dehors des repas
- Limiter les boissons sucrées
- Boissons alcoolisées : ne pas dépasser, par jour, 2 verres de vin (de 10 cl) pour les femmes et 3 pour les hommes. 2 verres de vin sont équivalents à 2 demis de bière ou 6 cl d'alcool fort
- Préférer le sel iodé
- Saler sans excès : ne pas resaler avant de goûter
- Réduire l'ajout de sel en cuisinant et dans les eaux de cuisson
- Limiter la consommation de produits gras et salés : charcuterie, produits apéritifs salés...
- Ne pas manger sans sel sans prescription médicale
- Intégrer dans la vie quotidienne : l'activité sous toutes ses formes (marche, vélo, jardinage...) et les activités sportives (gymnastique, yoga, natation...)
- Pour qu'elle soit profitable, faites de l'activité physique par périodes d'au moins 10 minutes

# Charte de la personne hospitalisée

## Principes généraux



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

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