



Le respect des règles lors de votre séjour

Pour le bien de tous

Vous, et votre entourage, êtes tenus de respecter le personnel soignant

Le respect de notre personnel soignant, quel qu'il soit, et la reconnaissance du travail qu'il effectue auprès de vous, sont à nos yeux des principes de base. La tolérance, le respect mutuel et la prise en considération de chacun sont les fondements qui devraient sous-tendre les propos et les actes de chacun. Cela inclut aussi le respect des autres patients (notamment pour le niveau sonore), des consignes d'hygiène et de sécurité, des prescriptions médicales, des règles et du règlement intérieur de l'établissement. Il vous est rappelé que les menaces, violences, voies de fait,

Principes généraux

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) Un **consentement spécifique est prévu**, notamment pour les personnes participant à une recherche bio-médicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6) 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.

- 7) 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.
- 8) **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9) Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, médicales et sociales qui la concernent.
- 10) La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11) La personne hospitalisée peut exprimer ses observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. Dans chaque établissement, une commission des usagers 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 subi dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel sont punissables par la loi conformément aux dispositions du code pénal. Les locaux propres et entretenus de l'établissement doivent être respectés par les visiteurs tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Les auteurs de dégradations de matériel ou de locaux seront tenus de rembourser les coûts liés à la réparation.

Notre personnel soignant est, tout particulièrement sensibilisé au respect de la dignité du patient, à sa situation particulière de vulnérabilité et à la douleur physique et/ou psychique que la maladie entraîne parfois. C'est par la pratique d'un respect mutuel que nous optimiserons votre prise en charge et la qualité de notre système de soins. Une attitude correcte est exigée envers le personnel et le corps médical.

L'ensemble de ces professionnels de santé est à votre service et pas à votre disposition, ils s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individuels de qualité avec la diligence que permettra leur charge de travail.

> **Respect de la tranquillité et de la dignité du voisin**
Nous remercions chaque patient ainsi que son entourage de respecter la tranquillité et la dignité de son voisin, qui nécessite lui aussi du repos et du réconfort. Lors des visites, merci de continuer à respecter cette consigne. Ainsi, pas plus de deux visiteurs à la fois ne sont autorisés.

> **La télévision**
Afin de préserver la tranquillité des autres patients, merci de modérer le niveau sonore de la télévision. Un casque vous sera également remis à l'admission afin de ne pas déranger votre voisin de chambre.

L'hygiène

> **L'hygiène des mains**
Des flacons de soluté hydro-alcoolique sont à votre disposition dans les chambres. Nous vous demandons de bien vouloir vous en servir en entrant et en sortant de la chambre.

> **Les soins**
Lorsque le patient reçoit des soins, la présence des visiteurs n'est pas autorisée et ce pour préserver la dignité du patient.

> **Tenue et comportement**
Une tenue correcte et un comportement réservé sont de rigueur dans l'établissement. Dans certains services comme le service de soins continus notamment, le personnel pourra exiger des visiteurs une tenue spéciale et ce pour préserver le patient de toute infection supplémentaire.

> **Animaux**
Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits.

> **Plantes et fleurs**
L'eau stagnante dans laquelle baignent les fleurs est source d'innombrables germes. C'est pourquoi dans les services de médecine et de chirurgie, les plantes en pot contenant de la terre et les fleurs coupées ne sont pas autorisées.

En maternité, seules les fleurs coupées en bouquet avec réserve d'eau sont autorisées.
(suite P8)