



santé
à domicile

HAD Santé à Domicile

Structure d'Hospitalisation à Domicile

Livret d'accueil patient

SOMMAIRE

LE MOT DE L'EQUIPE	3
I. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT.....	4
1. Qu'est-ce que l'Hospitalisation à Domicile (HAD) ?	4
2. Qui est concerné ?	4
3. Qui décide de l'hospitalisation à domicile ?	5
4. Secteur d'intervention.....	5
5. Qui sont les intervenants à domicile au cours de l'Hospitalisation à Domicile ?	6
II. LA PRISE EN CHARGE FINANCIERE	8
III. MODALITES D'ORGANISATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE	9
1. Pré-admission	9
2. Admission en HAD	10
3. En cours de séjour	10
4. La sortie	13
IV. LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS	15
1. Les modalités de déclarations des événements indésirables	15
2. L'identito-vigilance	16
3. Prévention et lutte contre les infections associées aux soins	16
4. La prévention des risques liés aux médicaments	18
5. Les vigilances sanitaires.....	19
6. La douleur	20
7. La nutrition	20
V. VOS DROITS ET DEVOIRS	21
1. La personne de confiance.....	21
2. La personne à prévenir / Référent familial.....	21
3. Les directives anticipées	21
4. Les modalités d'accès à votre dossier médical.....	22
5. Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions	22
6. Le respect de la vie privée	23
7. Le refus de soins	23
8. Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	23
9. La charte de la personne hospitalisée	23
10. Protection juridique.....	24
11. Lutte contre la maltraitance	24
VI. ANNEXES.....	25
1. Charte de la personne hospitalisée	25
2. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	26
3. Indicateurs de qualité et de sécurité des soins	27
4. Contrat d'engagement contre la douleur.....	29
5. Composition de la Commission des Usagers.....	30
6. Information sur les mesures de restriction de liberté et contention.....	31
7. Règlement Européen sur la Protection des Données	32
8. La maltraitance	35
VII. CONTACT	36

LE MOT DE L'EQUIPE

Vous intégrez aujourd'hui l'Hospitalisation à Domicile (HAD) Santé à Domicile. Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Doté du statut d'établissement de santé, notre structure a les mêmes obligations de qualité et de sécurité des soins qu'un établissement de santé conventionnel.

Vous trouverez, dans ce livret, tous les renseignements nécessaires à votre prise en charge. Prenez le temps de le lire et conservez-le.

Il vous est destiné. Il contient les renseignements qui vous permettront de mieux comprendre l'organisation de vos soins et le fonctionnement de l'Hospitalisation à Domicile.

Notre mission première est de vous apporter des prestations de qualité adaptées à votre situation et dans des conditions de sécurité optimales. Cette mission est le fruit d'un travail d'équipe s'appuyant sur des professionnels qualifiés ainsi que sur des fournitures et équipements adaptés.

N'hésitez pas à poser toutes vos questions et à échanger avec les équipes de l'HAD sur le contenu de ce livret. Il est véritablement conçu comme un support d'échange.

Vos remarques concernant votre séjour en HAD seront les bienvenues et doivent permettre d'améliorer la qualité de la prise en charge. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions, soit par courrier libre, soit via le questionnaire de satisfaction.

Pour des soins plus sûrs, votre participation est essentielle.

L'équipe de l'HAD Santé à Domicile

I. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

La qualité
de l'hôpital,
le confort
de la maison

1. Qu'est-ce que l'Hospitalisation à Domicile (HAD) ?

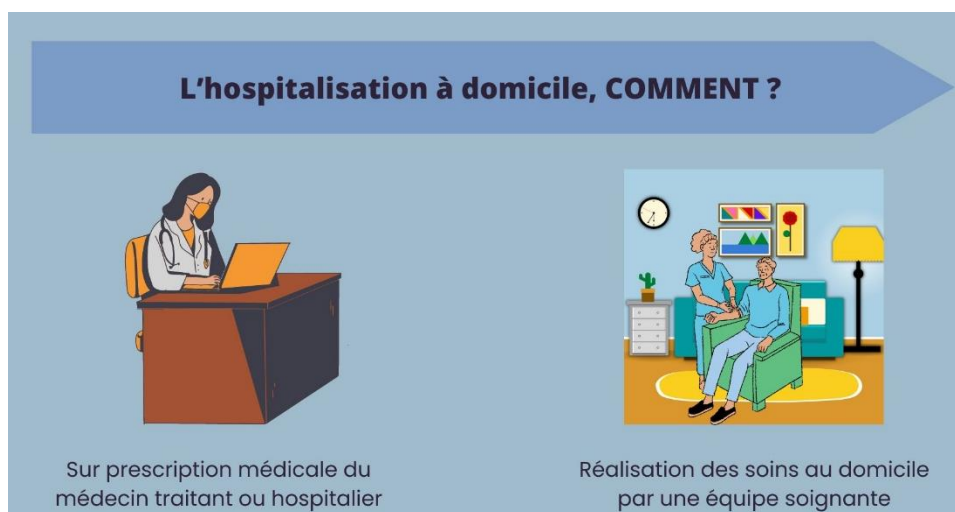
L'HAD est une hospitalisation à part entière qui permet :

- D'assurer, sur prescription médicale, au domicile d'un patient, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés en associant le médecin hospitalier, le médecin traitant et tous les professionnels paramédicaux et médicaux
- Allier qualité des soins et confort du domicile
- Garder des repères et maintenir l'autonomie
- Raccourcir, retarder ou éviter l'hospitalisation et le passage aux urgences, lorsque la prise en charge à domicile est possible

Les établissements d'HAD sont des établissements de santé soumis aux mêmes obligations que les établissements hospitaliers avec hébergements.

2. Qui est concerné ?

L'HAD Santé à domicile prend en charge les malades adultes atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, souvent multiples, évolutives et / ou instables et ne nécessitant plus le plateau technique hospitalier.



3. Qui décide de l'hospitalisation à domicile ?

La mise en place de l'HAD est le plus souvent demandé par le service dans lequel vous êtes hospitalisé mais elle peut également l'être par votre médecin traitant lorsque vous êtes au domicile, par le médecin coordonnateur en EHPAD ou les médecins de l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs.

La décision d'admission en HAD est validée lors de la cellule d'admission en équipe pluridisciplinaire.

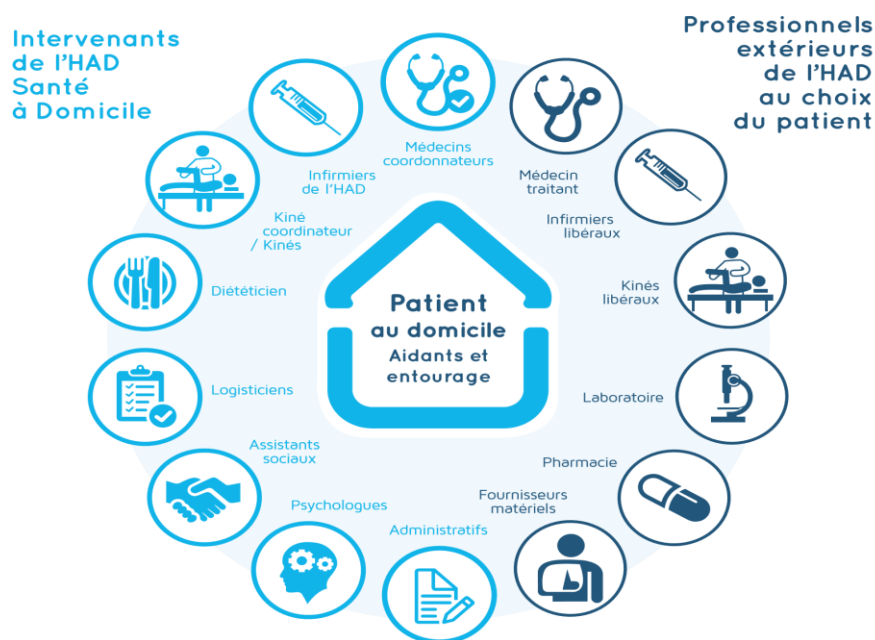
4. Secteur d'intervention

L'HAD Santé à Domicile intervient sur une zone géographique d'intervention définie qui comprend l'ensemble du bassin de Saint-Etienne, du bassin du Gier (hors Rive-de-Gier), du bassin de l'Ondaine mais également de la Plaine du Forez (hors Feurs). Elle couvre une majeure partie du département de la Loire.



5. Qui sont les intervenants à domicile au cours de l'Hospitalisation à Domicile ?

COORDINATION DE LA PRISE EN CHARGE EN HAD



Vos principaux interlocuteurs

Médecin coordonnateur

- ⇒ Participe à l'évaluation des patients selon les motifs de prise en charge
- ⇒ Assure une astreinte 7J/7 et 24H/24
- ⇒ Coordonne la prise en charge à domicile du patient entre l'hôpital et la ville, facilite la transmission des informations entre le médecin hospitalier et le médecin traitant respectant le projet thérapeutique.

Infirmier(ière) de coordination

Supervisé(e) par un(e) cadre de santé :

- ⇒ Participe à l'évaluation des patients selon les motifs de prise en charge
- ⇒ Assure une astreinte 7J/7 et 24H/24
- ⇒ Organise la coordination des professionnels libéraux pour la réalisation des soins en adéquation avec les besoins du patient tout au long de son parcours de soins

Masseur-Kinésithérapeute

- ⇒ Participe à l'évaluation des patients selon les motifs de prise en charge si nécessaire
- ⇒ Organise la coordination des kinésithérapeutes libéraux et travaille en collaboration avec eux

Diététicien(ne)

- ⇒ Suit les patients selon les motifs de prise en charge et le nécessitant
- ⇒ Conseille l'entourage pour un meilleur équilibre nutritionnel adapté à chaque situation

Assistant(e) social(e)

- ⇒ Participe à l'évaluation du lieu de vie pour s'assurer de la compatibilité des locaux avec l'installation du matériel nécessaire à une prise en charge de qualité
- ⇒ Assure un soutien en facilitant les démarches administratives et établit des liaisons avec les associations de bénévoles ou de malades

Psychologue

- ⇒ Participe à l'évaluation psychologique du patient selon les motifs de prise en charge et si nécessaire
- ⇒ Accompagne psychologiquement le patient et/ou son entourage par un suivi personnalisé

Service logistique

- ⇒ Coordonne les prestataires pour la livraison de matériel nécessaire à l'hospitalisation : lit médicalisé, pied à perfusion, fauteuil...
- ⇒ Prépare et livre l'approvisionnement en consommables pour les patients et les soignants : dispositifs médicaux stériles et non stériles

Secrétariat médical

- ⇒ Assure la transmission des informations entre le patient et l'ensemble des professionnels de l'HAD Santé à Domicile
- ⇒ Organise les transports lors des consultations ou des hospitalisations
- ⇒ Elabore l'ensemble des démarches administratives liées à un séjour en HAD

Equipe administrative

- ⇒ Présente au siège de l'HAD Santé à Domicile
- ⇒ Comprend le service comptabilité, le service qualité et la direction

Un projet thérapeutique coordonné et personnalisé

- ⇒ Coordonner les interventions des professionnels de santé (l'équipe libérale) choisie par le patient et l'équipe de Santé à Domicile
- ⇒ Prise en charge de qualité
- ⇒ Partenariat avec le médecin traitant, la pharmacie, les établissements hospitaliers et les structures médico-sociales et associatives

L'accompagnement des aidants

L'HAD Santé à Domicile s'engage dans l'accompagnement des aidants familiaux :

- ⇒ L'assistante sociale assure un soutien et facilite les démarches administratives
- ⇒ La psychologue répond au besoin d'accompagnement psychologique par un suivi régulier

Par sa disponibilité, l'équipe de l'HAD Santé à Domicile offre des moments de répit aux aidants et les sensibilise aux bonnes pratiques.

II. LA PRISE EN CHARGE FINANCIERE

Les professionnels paramédicaux et libéraux

Leur implication est conditionnée par la signature d'une convention de coopération avec l'Hospitalisation à Domicile. Le professionnel adresse la facture de ses honoraires à l'HAD Santé à Domicile. Pour les IDEL, la facturation s'effectue grâce à l'application « Mobisoins ».

Une journée en hospitalisation à domicile coûte en moyenne 200 € soit un coût 3 à 4 fois inférieures à une journée en hôpital avec hébergement. Les patients n'avancent aucun frais.

La carte vitale ne doit pas être présentée durant toute l'hospitalisation à domicile (pharmacies, laboratoires, infirmières...). Les frais sont réglés directement par l'HAD aux professionnels intervenants dans votre prise en charge. L'HAD reçoit un financement sur la base d'un forfait par les caisses d'assurance maladie pour chaque patient selon les motifs de prise en charge.

L'HAD prend en charge :

- ⇒ Les médicaments, les dispositifs médicaux stériles et non stériles : pansements, seringues,... (en lien avec les motifs de prise en charge)
- ⇒ Le matériel médical : location du matériel médical mis à disposition selon l'état de santé du patient.
- ⇒ Les actes des professionnels de santé libéraux auxquelles l'HAD fait appel : infirmier, kinésithérapeutes, médecin traitant,....
- ⇒ La récupération des DASRI (déchets d'activité de soins à risque infectieux)
- ⇒ Les examens de laboratoire prescrits dans le cadre de l'HAD
- ⇒ Le financement des transports est expliqué dans le paragraphe RDV et transports (page 12)

A la charge du patient et/ou entourage :

- ⇒ Les protections, le linge de maison, aide technique : planche de bain,...
- ⇒ Tout ce que le patient ou son entourage commande directement sans accord de l'HAD (matériel médical, consommables...).
- ⇒ Transports hors cadre de prise en charge en HAD
- ⇒ Aides ménagères, portage de repas, téléalarme
- ⇒ Traitement d'homéopathie ou de physiothérapie
- ⇒ Honoraires des médecins spécialistes non pris en charge (ophtalmologue, dentiste,...)

Dans ces cas, nous vous remercions de ne pas utiliser votre carte vitale pendant la durée de l'HAD.



III. MODALITES D'ORGANISATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE

1. Pré-admission

3 critères nécessaires pour une prise en charge par l'HAD Santé à Domicile :

- Eligibilité de la commune du domicile dans la zone géographique d'intervention
- Obtention d'une prescription médicale par le médecin traitant ou le médecin hospitalier, par le médecin coordonnateur en EHPAD.
- Répondre aux critères des motifs de prise en charge après évaluations pluridisciplinaires : médicale et soignante, sociale et rééducation (si nécessaire) par l'équipe de l'HAD Santé à Domicile, auprès du patient et à son domicile ou à l'hôpital.

Le patient et/ou son entourage (aidant) ainsi que le médecin traitant donnent au préalable leurs accords et de ce fait, leur engagement dans la prise en charge.

L'admission est prononcée par la direction de l'établissement après avis de l'équipe pluridisciplinaire de l'hospitalisation à domicile, au vu du projet thérapeutique.

Les pièces nécessaires à l'admission sont identiques à celles d'une hospitalisation traditionnelle :

- Carte nationale d'identité
- Carte vitale ou attestation d'assurance
- Carte de mutuelle, attestation CMU

Pour les patients non assurés sociaux la justification de la possibilité d'assumer les frais d'hospitalisation.

L'assistante sociale prend contact avec vous et/ou votre entourage afin de vous expliquer le fonctionnement de l'HAD.

Pour votre sécurité, tous les professionnels doivent être sûrs de votre identité et seront amenés à la vérifier tout au long de votre prise en charge.

Une date d'admission définitive sera définie en fonction de tous ces éléments, en accord avec le service adresseur.

**BIEN VOUS IDENTIFIER
POUR VOTRE SÉCURITÉ**

Lors de votre admission :

identifiez-vous	justifiez de votre couverture sociale :
→ carte d'identité	→ carte vitale
→ passeport	→ carte de mutuelle
→ carte de séjour	

Code de la Sécurité sociale - Article L 162-21 :
« Il peut être demandé à l'assuré d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie. »



Il vous sera demandé de signer :

- l'accord de prise en charge

2. Admission en HAD

L'HAD Santé à Domicile respecte le consentement éclairé du patient. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le consentement libre et éclairé du patient. L'équipe médicale s'engage à informer le patient sur son état de santé et obtenir son consentement éclairé tout au long de sa prise en charge. Si ce dernier n'est pas en mesure d'exprimer sa volonté, la personne de confiance désignée sera alors consultée.

Coordination :

L'équipe de l'HAD Santé à Domicile coordonne l'ensemble des professionnels de santé intervenant dans la prise en charge du patient (médecin traitant, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes libéraux, pharmacie, laboratoire, VSL/ambulance...).

Lors de l'entrée en HAD, votre dossier patient est constitué de 2 parties :

- Un dossier patient informatisé (consultable et alimenté depuis un ordinateur portable ou un smartphone)
- Un classeur dossier patient sera mis à disposition. Il sert de liaison entre l'ensemble des différents intervenants libéraux et l'équipe de l'HAD Santé à Domicile. Il doit donc être accessible à tous les professionnels intervenant dans le cadre de votre prise en charge. Un lieu de rangement sera défini avec vous et nous vous recommandons de veiller à sa confidentialité.

Matériel :

L'HAD Santé à Domicile s'occupe également de la mise en place du matériel nécessaire à l'entrée et tout au long du séjour (lit médical, potence, fauteuil roulant, pompe volumétrique, pied à perfusion,...) et des commandes de consommables (compresses, pansements, désinfectant, tubulures, aiguilles, étuis péniens, alèses...). Le médecin traitant est prévenu de l'entrée du patient par l'HAD Santé à Domicile.

Le rangement des dispositifs à votre domicile est indispensable. Nous vous remercions de prévoir un emplacement spécifique aux tours de stockage et/ou malles sécurisées que nous fournissons et d'en réserver l'utilisation aux seuls professionnels intervenant dans le cadre de votre hospitalisation.

En cas de matériel médical déjà installé au domicile, l'HAD Santé à Domicile laisse le matériel déjà disponible au domicile si le prestataire remplit les conditions de matériovigilance. Cette démarche permet de ne pas perturber le fonctionnement en place. En cas de besoin supplémentaire, l'HAD Santé à Domicile contacte les prestataires susceptibles de répondre à votre besoin.

3. En cours de séjour

Vous êtes acteur de votre santé et tout au long de votre parcours à l'HAD.

Visites à domicile :

Des visites de suivi seront effectuées par les infirmier(e)s de coordination de l'HAD Santé à Domicile et/ou par le médecin coordonnateur. La prise en charge est réévaluée en fonction des besoins du patient et de son projet thérapeutique.

Les véhicules des équipes soignantes et logistiques de l'HAD sont banalisés pour un souci de confidentialité.

Le médecin traitant reste le pivot de la prise en charge du patient en HAD. Il est à contacter en priorité pour des visites à domicile ou des renouvellements d'ordonnances initialement faites par ce dernier.

Si le médecin traitant n'est pas joignable en journée, l'astreinte médicale et soignante est effectuée par l'équipe de l'HAD Santé à Domicile. Elle est assurée 7J/7 et 24H/24. Le numéro d'astreinte est indiqué sur la première page de couverture du classeur.

En cas d'urgence médicale, l'infirmier(e) d'astreinte contactera le médecin coordonnateur d'astreinte qui prendra une décision adaptée à la situation. L'HAD Santé à domicile n'étant pas un service d'urgence, le temps de déplacement sera effectué en fonction des contraintes organisationnelles et géographiques.

A savoir :

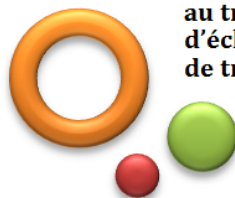
> Pour chaque intervention d'un membre de l'HAD (hors libéraux), vous serez avertis par appel téléphonique, avant chaque visite à votre domicile, quel que soit l'intervenant concerné.

> En fonction des contraintes de chaque professionnel, les horaires de passage des soignants peuvent être modifiés.

> Pour assurer votre sécurité et faciliter l'accès à votre domicile, les doubles des clés peuvent vous être demandés.

**Tout le personnel est tenu
au secret professionnel
ainsi qu'au devoir de
discrétion.**

**Tous sont en étroite liaison
avec l'établissement d'HAD,
au travers de temps
d'échange, de rencontres et
de transmissions.**



En cas d'absence :

- Il est impératif de prévenir l'HAD (le secrétariat aux heures de bureau ou l'astreinte le soir, le week-end et les jours fériés) via le numéro de la permanence des soins. Aucun soin ne sera effectué en dehors de votre domicile.
- Si vous devez changer de domicile, vous devez alerter plusieurs jours à l'avance l'HAD afin d'organiser la continuité des soins (tout transport concernant le transfert du domicile est à la charge du patient).

Rappel des règles de bonne conduite :

- Durant votre hospitalisation en HAD, il vous est demandé d'être présent pour les soins aux horaires prévus.
- Faire preuve d'un comportement adapté et respectueux envers les intervenants au domicile du patient.
- Le port du masque est obligatoire par le patient, son entourage et tout professionnel intervenant au domicile.
- Il est interdit de fumer pendant les soins, surtout si votre état de santé nécessite l'utilisation de l'oxygène.
- Tenir les animaux domestiques éloignés pendant les soins.

Ordonnance :

Concernant les ordonnances, elles doivent être impérativement transmises à l'HAD Santé à Domicile : soit par la pharmacie (par fax), soit par l'infirmier(ère) libéral(e).

Il est impératif de se rendre toujours à la même pharmacie et/ou laboratoire afin que le suivi de ces ordonnances et des résultats biologiques soient bien adressés à l'HAD Santé à Domicile. Cette organisation permet d'assurer une meilleure prise en charge de qualité et en toute sécurité.

Rendez-vous et transport :

Chaque nouveau rendez-vous doit être communiqué au secrétariat médical de l'HAD ou à l'infirmier(ère) de coordination référent(e) du patient.

Lors d'un rendez-vous de consultation ou d'examen, chaque transport sera effectué par le prestataire indiqué par le patient. Si ce dernier ne peut effectuer le transport, notamment lors d'une hospitalisation en urgence, l'HAD Santé à Domicile se donne la possibilité de choisir un autre prestataire de transport. Le choix du moyen de transport par une ambulance ou un VSL est défini par le médecin coordonnateur référent ou l'infirmier(ère) de coordination référent(e) du patient selon son état de santé.

La prise en charge du transport est effectuée selon l'article 80 relatif à la prise en charge des transports :

- ⇒ Patient ayant une chimiothérapie, une radiothérapie, une dialyse en hospitalisation de jour : prise en charge financière du transport, organisation du transport (réservation, bon de transport,...) par l'établissement effectuant l'acte.
- ⇒ Transport du patient en lien avec les motifs de prise en charge et/ou sa pathologie : prise en charge financière du transport, organisation du transport (réservation, bon de transport,...) par l'HAD Santé à Domicile.
- ⇒ Transport du patient n'ayant pas de lien avec les motifs de prise en charge et/ou sa pathologie : prise en charge financière du transport par la CPAM, organisation du transport (réservation, bon de transport,...) par l'HAD Santé à Domicile.
- ⇒ Transport du patient pour une hospitalisation supérieure 48 heures : prise en charge financière du transport par la CPAM, organisation du transport (réservation, bon de transport,...) par l'HAD Santé à Domicile.
- ⇒ Transport du patient pour une hospitalisation inférieure 48 heures : prise en charge financière du transport, organisation du transport (réservation, bon de transport,...) par l'HAD Santé à Domicile.

Matériel :

Le matériel concernant les dispositifs médicaux (tels que les perfuseurs, set à pansement, gants...) sont commandés par les infirmiers libéraux et pris en charge par l'HAD.

Il vous sera livré à l'entrée et une fois par semaine par le service logistique de l'HAD. Le jour de livraison est déterminé selon votre secteur géographique.

Matériel médical par les prestataires extérieurs :

Après évaluation de vos besoins par l'équipe paramédicale, une prescription de matériel (lit médicalisé, adaptable, pied à perfusion, fauteuil roulant...) pourra être préconisée au cours de votre séjour.

Médicaments :

L'HAD vous fournit les traitements de la réserve hospitalière ne pouvant être délivrés en ville.

Vos autres traitements seront à récupérer à l'officine que vous aurez choisie lors de votre entrée. Il vous sera demandé d'aller toujours dans la même pharmacie car une convention lui est envoyée le jour de votre entrée. De plus, votre pharmacien nous faxera vos ordonnances pour validation par le médecin coordonnateur de l'HAD.

Médicaments et dispositifs médicaux :

Les dispositifs médicaux livrés par le service logistique de l'HAD Santé à Domicile et les médicaments délivrés par la pharmacie de ville doivent être stockés et rangés au domicile. Il est conseillé d'organiser un espace dédié, hors de portée des enfants. L'HAD Santé à Domicile pourra fournir des tours de rangements.

Pour toute problématique, il est impératif de prévenir l'HAD Santé à Domicile : en contactant la permanence des soins/astreinte ou le secrétariat médical.

Les médicaments à risque :

Les médicaments qualifiés « à risque » demandent une attention particulière de la part des soignants car les conséquences des erreurs liées à ces médicaments peuvent être dramatiques pour les patients.

Pour cette raison, ces médicaments à risque doivent être gérés différemment des autres, que ce soit au moment de la prescription, du stockage, de la dispensation ou de l'administration. Certains de ces médicaments nécessitent la mise en place d'une mallette sécurisée fournie par l'HAD Santé à Domicile pour leur stockage et identifiés d'une étiquette « médicament à risque ».

Examens d'imagerie médicale :

Lors d'une situation d'urgence, l'HAD se réserve le droit de faire réaliser l'examen dans le centre ou l'établissement qui sera le plus réactif.

Examens d'analyse de biologie médicale :

L'ordonnance de vos bilans biologiques est communiquée à l'HAD Santé à Domicile. Vos prélèvements seront acheminés par votre cabinet infirmier au laboratoire désigné lors de votre entrée.

Un courrier de début de prise en charge est envoyé à ce laboratoire le jour de votre entrée en HAD.

4. La sortie

Les différentes situations de fin de prise en charge HAD

- En cas de sortie programmée

Suite aux différentes visites à domicile au cours du séjour, une décision collégiale est prise sur la fin de la prise en charge en HAD. Le médecin coordonnateur référent et le médecin traitant se concertent pour définir de la fin du séjour en HAD. L'infirmier(ère) de coordination référent(e) et/ou le médecin coordonnateur référent prévient le patient et/ou son entourage de la date de sortie.

Les différents professionnels intervenant au domicile du patient sont prévenus et un relais est alors organisé.

Le jour de la sortie, l'infirmier(ère) de coordination référent(e) se rend au domicile du patient afin de :

- Récupérer le classeur dossier patient
- Remettre le livret de sortie, le courrier de sortie et l'ordonnance de sortie.
- Informer le patient et/ou l'entourage sur l'organisation de la récupération du matériel ou la possibilité de le garder et sur la continuité des soins si besoin.

Si, lors de votre entrée, vous nous avez confié des clés, elles vous seront restituées ainsi que le document de restitution.

Les déchets de soins sont enlevés de votre domicile par le prestataire spécifique à l'HAD afin d'être éliminés.

- En cas d'hospitalisation

L'hospitalisation en urgence peut être demandée soit par votre médecin traitant soit par le médecin coordonnateur.

Le retour à domicile dans le cadre de l'HAD n'est pas systématique, elle dépendra de l'évolution des motifs de prise en charge après votre hospitalisation.

- En cas de décès pendant le séjour en Hospitalisation à Domicile

Prévenir l'HAD sur le numéro de la permanence des soins.

Le certificat de décès sera rédigé par le médecin traitant ou par le médecin coordonnateur.

L'équipe de l'HAD se chargera d'informer les intervenants concernés.

- Cas particulier : la sortie contre avis médical :

« Un patient hospitalisé peut à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état » Circulaire du 2 mars 2006.

En cas de sortie contre avis médical, le médecin vous informera des risques éventuels auxquels vous vous exposez.

Si vous décidez de mettre un terme à votre prise en charge en hospitalisation à domicile contre l'avis du médecin, vous devrez en informer l'HAD et signer le formulaire de sortie contre avis médical qui décharge l'HAD de toute responsabilité ; les éléments relatifs au matériel (location et retrait s'appliquent aussi).

- Cas particulier : la sortie sur décision administrative :

Une sortie sur décision administrative peut être prononcée lorsque le patient et/ou son entourage fait preuve d'un comportement inadapté et irrespectueux (agression verbale et/ou physique envers les différents intervenants professionnels libéraux et de l'HAD Santé à Domicile). Un relais sera organisé afin de garantir la continuité des soins du patient.

Attention : Toutes les formes de violences, physique ou morale, à l'encontre du personnel intervenant à votre domicile sont des motifs d'interruption de prise en charge

Le questionnaire de satisfaction

Toute l'équipe de l'Hospitalisation à Domicile Santé à domicile met tout en œuvre pour assurer les soins que votre état nécessite et ce, dans les meilleures conditions possibles. Elle attache une grande importance à la qualité de votre prise en charge. C'est pourquoi, nous recueillons votre avis à l'aide de notre questionnaire de satisfaction accompagné d'une enveloppe timbrée qui vous sera transmis par voie postale les jours suivants votre sortie.

Merci de bien vouloir le compléter et nous le retourner afin de nous aider à améliorer la qualité de nos services.

En sortie d'HAD, nous vous invitons à répondre au questionnaire qui vous sera envoyé à votre domicile.

Il vous permettra de donner votre avis sur l'ensemble de la prise en charge. Il aborde notamment les aspects relatifs à l'accueil, l'organisation et la coordination, la qualité des soins...



IV. LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Les établissements d'HAD sont des établissements de santé, soumis aux mêmes obligations que les établissements hospitaliers privés ou publics avec hébergement : certification, sécurité, qualité des soins, lutte contre les infections nosocomiales, droits de la personne hospitalisée.

L'HAD souhaite vous donner satisfaction dans ses réponses à vos besoins et à vos attentes, vous garantir une prise en charge et des soins de qualité respectueux des règles de bonnes pratiques, et prévenir le plus possible les risques inhérents à toute activité médicale et paramédicale.

Notre structure s'inscrit donc dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de gestion des risques, tant vis-à-vis des malades qu'envers les professionnels qui participent à son organisation et son fonctionnement. Dans cet esprit, chaque professionnel de l'HAD est incité à déclarer les événements indésirables.

Notre établissement d'HAD participe au suivi d'indicateurs nationaux recensés par la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le domaine de la qualité. Les résultats sont accessibles sur le site de l'HAS : https://www.has-sante.fr/jcms/5298_FicheEtablissement/fr/gcs-sante-a-dom-saint-priest-en-jarez

1. Les modalités de déclarations des événements indésirables

**POUR AMELIORER LES PRATIQUES
DECLARONS SANS TARDER TOUS LES EVENEMENTS INDESIRABLES**

Il s'agit d'un incident ou accident non attendu en rapport avec la prise en charge. Il peut être grave.

N'hésitez pas à nous communiquer tout ce qui vous paraît être un dysfonctionnement : identifier un événement indésirable, c'est déjà éviter qu'il se reproduise

Vous pouvez en parler à notre équipe ou utiliser la fiche de signalement d'évènement indésirable disponible dans le classeur dossier patient laissé à votre domicile.

Cette fiche sera à transmettre à nos équipes lors des visites à votre domicile.

Les événements sont analysés tous les mois au sein du Comité des Vigilances et des Risques (COVIRIS). Chaque année, un programme d'actions d'amélioration de la qualité et de gestion des risques est défini pour améliorer votre prise en charge en toute sécurité.

2. L'identito-vigilance

L'identito-vigilance : Risques liés à l'identification du patient.

Nous vous remercions de participer à cette vigilance en nous signalant toute erreur d'identité sur vos prescriptions ou tout autre document.

Vos noms (marital et/ou patronyme), prénom, date de naissance, sexe et numéro de sécurité sociale doivent être identiques à vos documents officiels (exemple : carte nationale d'identité...).

Il est important de mettre à jour votre carte d'identité nationale en cas d'erreur ou de changement de situation (mariage, divorce) pour éviter ainsi tout risque d'erreur. Il en est de même pour votre carte vitale en contactant la CPAM si présence d'une erreur dans votre identité.

3. Prévention et lutte contre les infections associées aux soins

L'HAD s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la lutte contre les infections associées aux soins. Pour cela, l'HAD a mis en place un Comité du Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) au sein de la structure afin d'y aborder la prévention et la maîtrise du risque infectieux (sensibilisation, surveillance, respect des bonnes pratiques, suivi des indicateurs...).

Le respect des règles d'hygiène est l'affaire de tous.

L'hygiène des mains

Se laver les mains est un geste fréquent de la vie courante, une habitude simple à la portée de tous. C'est la première mesure de prévention, d'efficacité prouvée et démontrée, pour limiter la transmission des infections.

En tant qu'usager, membre de la famille ou si vous recevez des visites, pratiquer ou faire pratiquer un lavage des mains vous protège et protège les autres. N'hésitez pas à demander des informations aux soignants.

Vous disposez notamment de solutions hydro alcooliques favorisant la prévention des infections manu-portées. N'hésitez pas à les utiliser.



Les déchets de soins

Les déchets produits au cours de vos soins sont triés dès leur production par les intervenants libéraux. On distingue 2 types de déchets :

Les déchets de soins à risques

Ces déchets à risques sont systématiquement placés dans des boîtes normalisées de couleur jaune, fournies par l'HAD Santé à Domicile et réservées aux professionnels de santé. Vous ne devez pas les utiliser sans leur accord.



Pendant le temps de son remplissage, ces boîtes peuvent rester à votre domicile, dans un endroit sûr, hors de la portée des enfants.

En aucun cas ces déchets ne doivent être éliminés avec vos ordures ménagères.

L'équipe de l'HAD se charge de la récupération et l'élimination de ces boîtes par des professionnels spécialisés. Ces déchets ne doivent en aucun cas être déposés sur la voie publique, sous peine d'engager votre responsabilité personnelle.



En cas de problème ou pour toute question, nous vous engageons à prendre contact avec l'HAD.

Si besoin, n'hésitez pas à nous contacter pour qu'un livreur vienne récupérer les déchets

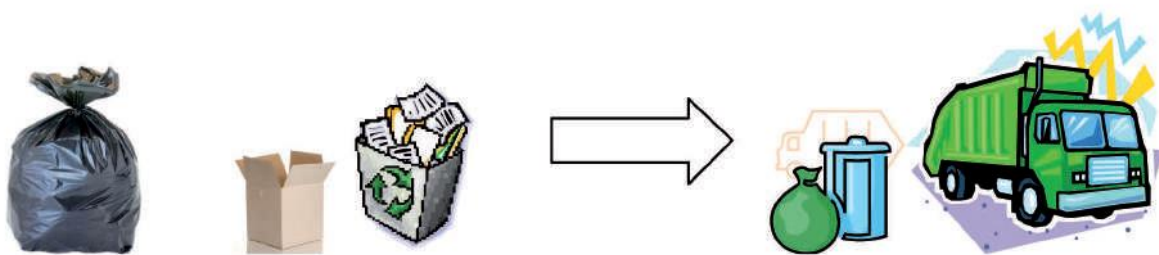
Les déchets de soins assimilables aux ordures ménagères

Les déchets de soins assimilables aux ordures ménagères sont tous les déchets mous, papier, emballages. Ces déchets sont éliminés par la filière des déchets ménagers non recyclables de votre domicile selon la procédure suivante : **le personnel soignant** jette ces déchets dans les ordures ménagères au moment du soin.

Les règles concernant le tri et l'élimination des déchets associés à vos soins sont suivies par les professionnels intervenant à votre domicile.

Le soignant met ces déchets dans vos sacs « poubelle » habituels. Ces sacs sont à éliminer avec vos ordures ménagères. En aucun cas ces déchets ne doivent être mis dans les boîtes jaunes.

Les papiers et cartons sont à éliminer par la filière de recyclage adaptée (si celle-ci existe dans votre commune ou arrondissement).



Développement durable : Trier, c'est se donner les moyens d'agir pour la planète

4. La prévention des risques liés aux médicaments

Afin de sécuriser au mieux la prise des médicaments, il est conseillé de :

- Conserver les médicaments dans leur boîte d'origine avec la notice
- Garder seulement les médicaments nécessaires (et rendre les médicaments inutiles à la pharmacie)
- Prendre uniquement les médicaments prescrits pendant le séjour en HAD

Pour toute problématique, il est impératif de prévenir l'HAD Santé à Domicile : en contactant la permanence des soins/astreinte ou le secrétariat médical.

Les médicaments à risque :

Les médicaments qualifiés « à risque » sont étiquetés et stockés à part du reste de votre traitement. Ces médicaments demandent une attention particulière ; c'est pourquoi le médecin évaluera vos capacités à gérer ces traitements. Un livret pédagogique en cas d'auto administration vous sera remis. Tout médicament à risque injectable sera géré obligatoirement par l'infirmier(ière) libéral(e).

En cas de prescription de stupéfiants, l'HAD fournira une mallette à code afin de sécuriser le stockage des morphiniques à votre domicile.

Nous travaillons en partenariat avec les pharmacies d'officines. Votre pharmacien reste votre partenaire santé pour la plupart de vos médicaments (hors hospitaliers). Dans la mesure du possible, il vous délivre votre traitement pour une durée de 15 jours à renouveler.

Même si votre pharmacie a été prévenue de votre prise en charge en HAD, pensez à lui préciser, à chaque passage, que **vous êtes en HAD et n'utilisez pas votre carte vitale.**

Administration des médicaments

Préparation et administration

L'administration de vos traitements est organisée en concertation avec les différents intervenants. Elle peut être réévaluée au cours de votre prise en charge. La préparation de vos médicaments doit être effectuée dans un espace propre et dégagé dans le respect des bonnes pratiques. En cas d'utilisation d'un semainier, l'HAD veillera à ce que ce dernier puisse respecter les règles de sécurité d'utilisation des médicaments (compartimenté, suffisamment grand pour ne pas déblister les médicaments afin que le nom, dosage, date de péremption et numéro de lot du médicament soit visible). En cas de besoin, l'HAD pourra fournir un semainier répondant à l'ensemble de ces règles.

Il est important que vous conserviez une copie de vos ordonnances dans votre classeur, afin que tous les professionnels de santé intervenant à domicile aient accès à votre traitement actualisé et que nous puissions mettre à jour votre plan de traitement informatisé. Prévenez nous de toute nouvelle ordonnance ou modification de traitement.

Par ailleurs, nous vous remercions de mettre à disposition des soignants vos carnets de contrôle ainsi que tout document utile sur vos traitements et leurs suivis (exemple : carnet insuline, anti-coagulants, informations spécifiques à un traitement anti-cancéreux...).

Stockage

Il est important de respecter les modalités particulières de conservation (à l'abri de la chaleur (inf. à 25°C), et de la lumière ; éviter les expositions en plein soleil derrière une vitre). Respecter les conditions de conservation préconisées sur la notice du médicament.

Médicaments thermosensibles

Pour les médicaments de la chaîne du froid, pensez à nettoyer régulièrement votre réfrigérateur et surveillez la température interne. Un thermomètre vous sera fourni par l'HAD.

Recommandation pour la bonne conservation des médicaments au réfrigérateur :

- 1 – Les médicaments doivent être stockés au milieu du réfrigérateur dans la boîte estampillée HAD
- 2 – Ne jamais stocker des médicaments dans le bac à légumes, ni dans la porte du réfrigérateur
- 3 – Ne pas stocker de médicaments dans le compartiment à glace ou au congélateur
- 4 – Eviter que les médicaments soient en contact avec les parois du réfrigérateur et les aliments présents
- 5 – La température de votre réfrigérateur à l'endroit où vous stockez les médicaments doit être comprise entre +2°C et + 8°C.

Comment éliminer les médicaments non utilisés ?

A la fin de votre prise en charge, nous vous invitons à ramener les médicaments non hospitaliers et non utilisés à votre pharmacie afin qu'ils soient éliminés selon la filière appropriée.

5. Les vigilances sanitaires

Afin de vous assurer la meilleure sécurité dans votre prise en charge, l'HAD a mis en place un Comité des Vigilance et des Risques (COVIRIS) et a nommé des référents :

- En **infectiovigilance** (risque infectieux)
- En **pharmacovigilance** (risques liés à l'utilisation des médicaments)
- En **matéiovigilance** (risques liés à l'utilisation de matériels)
- En **identitovigilance** (risques liés à l'identité du patient)

Les objectifs de ces vigilances sont d'**alerter**, de **gérer** et de **prévenir les risques**. Ces vigilances s'appliquent sur les produits de santé après leur mise sur le marché dans un objectif de protection de la santé publique.

6. La douleur

Article L. 1110-5 - Code de la santé publique «Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...»

L'évaluation régulière de votre douleur permettra de prendre les mesures nécessaires à son soulagement.

La douleur : c'est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable. Même en l'absence de lésion, la douleur existe. Elle peut avoir différentes causes. La douleur repose avant tout sur le ressenti du patient et est propre à chacun.

Les équipes sont là pour vous aider et vous écouter. N'hésitez pas à leur parler de votre douleur, qu'elle soit liée ou non au motif de votre prise en charge.

L'HAD Santé à Domicile peut proposer la méthode SNOEZELEN au patient répondant aux critères. Le SNOEZELEN est une pratique qui vise à **faire vivre une expérience sensorielle variée, dans une atmosphère de confiance, de détente et de plaisir.**

Notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) sensibilise en continu les professionnels.

7. La nutrition

La surveillance de votre état nutritionnel est un élément incontournable de la prise en charge. Elle s'inscrit et répond également aux attentes réglementaires nationales.

Les professionnels soignants et la diététicienne de l'HAD sont mobilisés au quotidien pour apporter, en cas de besoin, les réponses les plus adaptées à votre situation, en lien avec votre médecin traitant.

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) est en place pour permettre l'amélioration continue de la prise en charge nutritionnelle en tenant compte des spécificités des soins et du domicile (évaluation du risque nutritionnel, action d'éducation, de formation et d'information dans le domaine de la nutrition).

La diététicienne de l'HAD vous contactera par téléphone, 15 jours après votre admission, afin de recueillir votre poids.

V. VOS DROITS ET DEVOIRS

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé organise et énonce les droits individuels et collectifs du patient et ses relations avec les établissements de soins. (Circulaire DHOS/E1/DGS/DS1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006).

1. La personne de confiance

(Loi n° 2016-87 du 02 février 2016 – art 9) – Article L.1111-6 du Code de la santé publique).

Durant votre hospitalisation au sein de l'HAD, vous avez la possibilité, en tant que personne majeure, de désigner une personne de confiance. Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant et sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

2. La personne à prévenir / Référent familial

Elle vous apporte un soutien moral. Elle est prévenue en cas d'aggravation de votre état de santé pour vous soutenir et vous accompagner. Elle ne sera pas destinataire des informations médicales vous concernant, sauf volonté de votre part.

Il est fréquent que la personne à prévenir et la personne de confiance soient une même personne (ex : le conjoint). Néanmoins, elles peuvent être différentes : pour une personne vivant seule, la personne à prévenir peut-être une voisine, le fils, la belle-fille, un membre de la famille qui n'a pas forcément connaissance de votre état de santé tandis que la personne de confiance peut être la meilleure amie, le médecin traitant, le frère, la sœur...

3. Les directives anticipées

(Loi du 22 avril 2005 (loi dite Leonetti) (Article L 1111-11 du code de la santé publique modifié par LOI n°2016-87 du 2 février 2016 - art. 8)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou refus de traitement ou d'actes médicaux. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Les directives anticipées doivent nous parvenir, si possible, dès le début de l'HAD.

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, merci de nous en informer afin de nous permettre de respecter votre volonté et de les intégrer à votre dossier médical.

Un guide pour le grand public sur les directives anticipées édité en octobre 2016 est disponible sur le site de l'HAS www.has-sante.fr.

4. Les modalités d'accès à votre dossier médical

(Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002) (Articles L1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du code de la santé publique modifié par l'Ordonnance n°2018-20 du 17 janvier 2018 - art. 2)

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé ».

Un dossier médical comportant toutes les informations de santé vous concernant est constitué au sein de l'HAD. Les informations concernant votre santé sont conservées par nos soins, dans les délais prévus par la législation.

Toutes les informations relatives à votre santé peuvent vous être communiquées. Vos ayants droit (sauf avis contraire de votre part), le ou les représentants légaux peuvent également y accéder.

Il vous appartient de faire la demande de votre dossier patient par courrier (indiquant le séjour concerné) en lettre recommandée avec accusé de réception à la Direction de l'établissement. Le formulaire de demande ainsi que la liste des documents à fournir sont disponibles sur notre site internet.

Vous pouvez consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin (consultation gratuite). Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais sont pris en charge par notre établissement.

Les informations vous seront communiquées après un délai de 48h après votre demande et au plus tard dans les 8 jours suivants la date de réception de votre demande, ou dans les 2 mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.

Conformément à la réglementation en vigueur, votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

5. Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Article R.1112-79 à R 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge ou si vous rencontrez une difficulté pendant votre séjour en HAD, nous vous invitons à vous adresser directement au personnel de l'HAD (cadre de santé, infirmière coordinatrice...).

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez transmettre vos doléances à l'aide du questionnaire de satisfaction qui vous sera transmis après votre sortie d'HAD.

Vous pouvez également écrire un courrier et l'adresser à :

**HAD Santé à Domicile
A l'attention de la Directrice
8, rue Léo Lagrange
42270 SAINT-PRIEST-EN-JAREZ**

La Direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (conformément aux articles R.1111-91 à R.1112-94). Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU) qui pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et éventuellement votre entourage, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Lors de cette rencontre, vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers. Vous pouvez également directement saisir la CDU de l'établissement de l'HAD (cf page 30 : Composition de la Commission des Usagers).

La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits, de régler les litiges qui pourraient survenir lors de votre hospitalisation, lors de plaintes ou réclamations et de contribuer à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge. Elle est chargée de vous orienter et de vous assister dans vos démarches. Elle veille à ce que vous puissiez exprimer vos remarques auprès des responsables de l'HAD.

La liste des membres est jointe au livret d'accueil et est consultable sur notre site internet

6. Le respect de la vie privée

(Article L.1110-4 du code de la santé publique)

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent.

Notre équipe sera particulièrement attentive à respecter ce droit et ce, d'autant plus que nos interventions ont lieu à votre domicile. Tous nos professionnels sont soumis au secret professionnel.

L'ensemble des professionnels, y compris les étudiants, exercent leur activité et vous accompagnent en respectant votre vie privée. Ils sont tenus à la discrétion et au secret professionnel pour toutes les informations vous concernant. Ces informations peuvent néanmoins être échangées entre professionnels de santé participant à votre prise en charge, sauf opposition de votre part.

7. Le refus de soins

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, et ce consentement peut être retiré à tout moment (article L.1111-4 du code de la Santé publique).

8. Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

À l'occasion de votre séjour en HAD, des données administratives et médicales vous ont été demandées. Elles sont stockées chez un hébergeur informatique agréé par le Ministère de la santé et sont traitées dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, modifiée le 6 août 2004. En application de cette loi, vous pouvez avoir accès aux informations nominatives que vous nous avez transmises. Vous pouvez les rectifier soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin qui a été désigné à cet effet. Pour tous renseignements, vous pouvez vous adresser au responsable d'établissement de l'HAD.

Pour en savoir plus : cf annexe Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD)

9. La charte de la personne hospitalisée

La charte du patient hospitalisé du 02 mars 2006 vous informe sur l'essentiel de vos droits et les principes qui les régissent.

Vous trouverez en annexe de ce livret d'accueil, les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée. Ceux-ci sont disponibles en sept autres langues (anglais, espagnol, allemand, italien, portugais, arabe, chinois) sur le site internet du Ministère des Solidarités et de la Santé : www.sante.gouv.fr.

Vous pourrez également vous procurer sur le même site, la charte de la personne hospitalisée dans sa version intégrale.

10. Protection juridique

On appelle « mesures de protection », les tutelles ou les curatelles par exemple. C'est une aide, une protection si vous avez des difficultés pour gérer votre budget, vos papiers et vos courriers.

C'est le juge des tutelles qui décide si vous avez besoin d'une mesure de protection.

Il choisit alors une personne pour vous aider. Cela sera votre curateur ou tuteur. Cela peut être un membre de votre famille ou un mandataire judiciaire.

Il existe différentes mesures de protection :

- ⇒ Tutelle,
- ⇒ Curatelle
- ⇒ Sauvegarde de justice
- ⇒ Habilitation du conjoint
- ⇒ Habilitation familiale
- ⇒ Mesure d'accompagnement (MASP ou Maj)
- ⇒ Mandat de protection future

Le service social de l'HAD Santé à Domicile est à votre disposition pour tout renseignement.

11. Lutte contre la maltraitance

Si vous estimez être victime de comportement anormal ou maltraitant, le service social de l'HAD peut vous aider à vous protéger.

Numéros utiles :

> Fédération 3977 contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés

Tél. 3977 - 09 70 72 70 72

Site : www.le3977.info

> Solidarité femme en danger

Tél. 3919

Site : www.solidaritefemme.org

> Allo enfance en danger

Tél : 119

Site : www.allo119.gouv.fr

De même, tout agissement violent ou maltraitant perpétré sur un personnel de santé est susceptible d'entraîner l'interruption de la prise en charge, voire des poursuites judiciaires.

Un flyer est disponible en annexe

VI. ANNEXES

1. Charte de la personne hospitalisée



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 biomédicale, 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, administratives, 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 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

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

2. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007



3. Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

L'HAD Santé à Domicile s'est engagé dans un processus d'amélioration continue de la qualité et la sécurisation de la prise en charge.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un événement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année. Aucun indicateur de qualité des soins disponible pour cet établissement

Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.



Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.



Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.



Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



(Résultats disponibles sur https://www.has-sante.fr/jcms/5298_FicheEtablissement/fr/gcs-sante-a-dom-saint-priest-en-jarez)

4. Contrat d'engagement contre la douleur

Article L.1110-5 du code de la santé publique :

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

• ***Avoir moins mal ne plus avoir mal c'est possible.***

Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.



contrat
d'engagement

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est **possible.**

Article L.1110-5 du code de la santé publique : « Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »



Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

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

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider

5. Composition de la Commission des Usagers

Numéro du secrétariat HAD SANTE A DOMICILE ☎ : 04-77-32-20-62

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

Représentantes des usagers titulaires Madame Simone BARJON 📧 : simone.barjon@orange.fr Fédération Nationale d'Associations de Retraités (FNAR)
Représentante légale de l'établissement Ingrid IMBERT Directrice
Médiateur médical titulaire Dr Sophie GEAY Médecin coordonnateur
Médiateur médical suppléant Dr Damien PONSONNET Médecin coordonnateur
Médiateur non médical titulaire Christelle VILLARD Attachée de Direction
Médiateur non médical suppléant Cécile BLANC-GARCIA Assistante sociale
Personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) Aurélie VERDIER Chargée du service qualité

NB : Les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

Anonymat : Toute analyse, tout rapport ; toute proposition ou communication réalisé par la commission et relatif aux plaintes, réclamations et événements indésirables graves garantit le respect de l'anonymat du patient et du/des professionnel(s) concerné(s).

6. Information sur les mesures de restriction de liberté et contention

Définitions des dispositifs de contention

L'utilisation de tous les moyens, méthodes et matériels qui empêchent ou limitent les capacités de mobilisation volontaire de tout ou partie du corps dans le seul but d'obtenir une sécurité physique pour une personne qui présente un comportement estimé dangereux pour lui-même ou mal adapté.

L'évaluation des capacités, des besoins (soins, aides humaines et techniques, éducation) et des souhaits de la personne, quel que soit son âge et son état de santé, est nécessaire avant toute décision d'action.

Certaines situations cliniques peuvent nécessiter, dans une visée de sécurité et/ou pour des motifs thérapeutiques, la mise en œuvre de mesures momentanées de limitation de liberté.

La pose d'une contention physique est un acte médical et, à ce titre, la prescription est une obligation. Cette dernière repose sur l'étude du rapport bénéfice/risque issue, d'une réflexion pluridisciplinaire et son indication est réévaluée régulièrement en fonction de l'évolution de l'état du patient.

7. Règlement Général sur la Protection des Données

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française « Informatique et Libertés » de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

Respect des règles de protection des données à caractère personnel

Cette notice d'information est destinée à préciser comment le GCS Santé à domicile collecte, traite et utilise les données à caractère personnel des patients dans le respect de leurs droits.

Cette notice d'information est mise à jour à chaque adoption de nouvelles pratiques ou de nouvelle politique en matière de protection des données à caractère personnel.

Quelles données à caractère personnel sont collectées par le GCS Santé à Domicile ?

Lorsqu'un patient est admis en hospitalisation à domicile, l'établissement collecte les données à caractère personnel suivantes à son sujet :

- Son état civil (civilité, nom, coordonnées, situation familiale, mesure de protection juridique) ainsi qu'une copie d'un document officiel d'identité (carte nationale d'identité ou passeport ou titre de séjour). A défaut, une copie du permis de conduire.
- Son numéro de sécurité sociale et une copie de sa carte d'immatriculation à un régime de sécurité sociale,
- Une copie de sa carte de mutuelle,
- Son dossier médical / Ses données de santé.
- Des informations relatives à sa vie personnelle : des détails sur ses conditions d'habitat et son environnement, sa situation familiale, son mode de vie et ses préférences alimentaires.
- Des informations d'ordre économique et financier.

Le GCS Santé à Domicile collecte également les données à caractère personnel suivantes concernant les représentants légaux (si nécessaire), les personnes à prévenir en cas d'urgence et la ou les personne(s) de confiance :

- Leur identité et leurs coordonnées,
- Leur lien de parenté avec le patient,

Ces données sont communiquées soit par le patient, soit par l'entourage familial et médical du patient.

Pour quelles raisons ces données à caractère personnel sont-elles traitées ?

Ces données à caractère personnel sont traitées pour satisfaire les raisons suivantes :

- Dispenser les soins médicaux nécessaires et adaptés,
- Tenir à jour le dossier médical personnel de chaque patient,
- Suivre l'état de santé et la prise en charge du patient,
- Gérer les aspects administratifs et la facturation des services et soins prodigués,
- Transférer les éléments de facturation requis vers les organismes sociaux concernés.

Quelle base légale permet au GCS Santé à Domicile de traiter ces données à caractère personnel ?

Le GCS Santé à Domicile traite ces données à caractère personnel dans le cadre de son activité de fourniture de soins de santé et ce afin d'offrir la prise en charge la plus adaptée*.

*Article 9-2-h du Règlement Général de Protection des Données (RGPD)

Sur quels supports et pendant combien de temps ces données à caractère personnel sont-elles conservées ?

Les données à caractère personnel sont conservées sur supports papier et/ou informatique pendant les durées légales de conservation ou pendant la durée nécessaire aux raisons pour lesquelles elles ont été collectées.

Les fichiers papiers et informatisés sont protégés dans les mêmes conditions.

À cet effet, l'établissement conserve notamment les dossiers de soins et de santé :

- Pendant vingt (20) ans à compter du dernier séjour en établissement du patient*,

- * Article R 1112-7 du code de santé publique

- Ou, pendant dix (10) ans à compter du décès du patient si celui-ci décède moins de dix ans après sa sortie de l'établissement*,

- * Article R 1112-7 du code de santé publique

Avec qui ces données à caractère personnel sont-elles partagées ?

Usage interne

L'établissement restreint l'accès aux données à caractère personnel au personnel administratif et médical. Les données peuvent être mises à disposition d'une équipe étendue dans le cadre des soins.

L'établissement sensibilise ses collaborateurs aux enjeux de la protection des données et s'engage à prendre les mesures disciplinaires adéquates en cas de non-respect des procédures internes en la matière.

Sous-traitants

Le GCS Santé à Domicile héberge les données à caractère personnel précitées chez un hébergeur agréé de données de santé qui respecte la législation en vigueur. L'établissement partage également ces données avec les sous-traitants qui agissent pour son compte.

Si des sous-traitants ont accès aux données, ils se conformeront à la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel et à cette notice d'information.

Obligations légales

Ces données à caractère personnel ne sont pas divulguées à des tiers sans autorisation du patient à l'exception de l'assurance maladie obligatoire et complémentaire, ou de façon exceptionnelle, la CNIL ou des médecins habilités par la loi (médecin conseil, médecin expert assurance ou auprès des tribunaux).

Quels sont les droits des personnes dont le GCS Santé à domicile collecte les données et comment peuvent-ils être exercés ?

Le règlement européen de protection des données (RGPD) et la Loi Informatique et Libertés modifiée confèrent aux personnes des droits sur leurs données.

Pour tout traitement de données à caractère personnel qui la concerne, toute personne peut exercer les droits suivants dans le respect des dispositions légales, notamment de durée de conservation de ces données :

- **Droit d'accès** : chacun a le droit d'obtenir une copie des données à caractère personnel que l'établissement détient et traite à son sujet ;
- **Droit de rectification et de limitation** : chacun a le droit de rectifier les données à caractère personnel que l'établissement détient à son sujet si elles sont incorrectes ;

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à vos données en cas de décès (cf. www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

- **Droit à l'effacement** : chacun peut demander à l'établissement d'effacer ses données ;
- **Droit d'opposition** : toute personne dispose également d'un droit d'opposition pour motif légitime au traitement des données la concernant.
- **Droit à la portabilité** : toute personne dispose le droit de transmettre à un autre organisme ses données.

Pour exercer ces droits, le patient doit :

- Soit adresser une demande écrite au GCS Santé à Domicile avec les informations nécessaires pour l'identifier (coordonnées complètes et copie recto-verso de son titre d'identité) à l'adresse suivante :

**HAD Santé à domicile
A l'attention de la Directrice
8, rue Léo Lagrange
42270 SAINT-PRIEST-EN-JAREZ**

- Soit sur place, avec présentation d'une pièce d'identité, accompagné si vous le souhaitez par une personne de votre choix
- Vous pouvez aussi adresser une réclamation en ligne à la CNIL www.cnil.fr

Pour toute demande d'accès au dossier médical, l'établissement s'engage à répondre au patient dans un délai de huit (8) jours au plus tard et au plus tôt dans les quarante-huit (48) heures. Si les informations remontent à plus de cinq (5) ans, le délai est porté à deux (2) mois.

Pour toute autre demande, l'établissement s'engage à répondre dans un délai d'un mois sans frais. Si l'établissement ne peut pas faire suite à la demande, le patient se verra expliquer pourquoi sa demande a été rejetée.

L'établissement s'engage à protéger ces données à caractère personnel et est joignable pour répondre à toute question relative à leur utilisation par courrier ou par e-mail : contact@santeadom.fr

8. La maltraitance

Humiliation, **insultes**,
violences, escroquerie, enfermement,
négligences...

Appelez le 3977

Le numéro national d'appel
contre la maltraitance
envers les personnes âgées
et les personnes handicapées

du lundi au vendredi
de 9 h à 19 h

Coût d'un appel local depuis un téléphone fixe.

Des professionnels **vous écoutent**,
vous soutiennent, **vous orientent**.

www.travail-solidarite.gouv.fr

Coopération et déclarations : DDCOM / Missions du Travail / des Relations sociales et de la Solidarité • Caden photo : matrice • Janvier 2008 • DDCOM 08010



Personnes âgées personnes handicapées



La **maltraitance**
est une **réalité**
il faut en **parler**

Victimes ou témoins, appelez le :

3977

Des professionnels **vous écoutent**,
vous soutiennent, **vous orientent**.



la maltraitance

appelez

le 3977

un numéro national unique
et un traitement local des situations

La maltraitance dont les **personnes âgées**
et les **personnes handicapées** peuvent
être **victimes** est un phénomène complexe.
La notion de **maltraitance** renvoie une
diversité de situations allant de la négligence
à la violence.

Elle correspond le plus souvent à une
succession de petits actes qui, réunis,
créent les conditions de l'isolement et
de la souffrance des personnes.

Quelques exemples de maltraitance :

- brutalité, sévices ;
- infantilisation, humiliation ;
- abus de confiance ;
- défaut de soins ;
- privation ou violation de droits.

Chacun d'entre nous peut y être confronté
dans son environnement familial, privé
ou professionnel.

La maltraitance peut exister à domicile
ou en établissement. Elle concerne les
personnes âgées comme les personnes
handicapées.

Elle doit être **combattue** avec détermination
pour protéger toutes celles et tous ceux,
en situation de fragilité, qui ne peuvent
se défendre.

Numéro national unique

Ouvert
du lundi au vendredi de 9 h à 19 h
coût d'un appel local depuis un téléphone fixe

Ce numéro est destiné

- aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitances ;
- aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ;
- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

Des professionnels à votre écoute

Vous trouverez écoute spécialisée,
soutien, conseils.

Un suivi de chaque situation

Si vous le souhaitez, une prise en charge
de proximité sera réalisée par les acteurs
locaux.

VII. CONTACT



santé à domicile

HAD Santé à Domicile
8, rue Léo Lagrange
42270 Saint-Priest-en-Jarez

En cas d'urgence

Tel : 04.82.77.24.02

Permanences médicales et paramédicales 24h/24 – 7j/j
(y compris samedis, dimanches et jours fériés)

Nous contacter

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

Secrétariat : 04 77 32 20 62

Fax : 04 77 32 22 86

Mail : contact@santeadom.fr

www.hospitalisation-a-domicile-42.fr