

Livret d'Accueil

L'HAD NORD SAONE ET LOIRE

Vous assure une permanence des soins 24H/24H et 7J/7J

Astreinte opérationnelle infirmière et avis médical

Antenne Est

CHALON SUR SAONE

03.85.41.74.10

1 ave de Verdun – Bat LB1
71100 CHALON SUR SAONE

Fax : 03.85.41.74.11
secretariat@had-nord71.fr

Antenne Ouest

LE CREUSOT

03.85.77.45.50

1 rue de l'étang de la Forge
71200 LE CREUSOT

Fax : 03.85.56.10.35
secretariat.creusot@had-nord71.fr

EN CAS D'URGENCE VITALE

COMPOSEZ le 15 ou le 112

EN PRECISANT QUE VOUS ETES EN HAD

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être pris en charge par l'HAD NORD SAONE ET LOIRE et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

L'hospitalisation à domicile vous assure la qualité des soins prodigués à l'hôpital, le confort de votre domicile et la proximité de votre entourage.

De plus, en collaborant avec les professionnels de santé libéraux dont vous avez l'habitude et en vous plaçant au centre de ses préoccupations, l'HAD NORD SAONE ET LOIRE permet d'améliorer votre qualité de vie.

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, vous apporte un certain nombre d'informations utiles au bon déroulement de votre prise en charge, et, notamment un questionnaire de satisfaction que nous vous remercions de remplir en fin de séjour.

Vos observations et suggestions nous sont précieuses, car, engagés dans une démarche d'amélioration continue et de prévention des risques, nous sommes particulièrement attachés à votre sécurité, à la qualité des soins et à votre satisfaction.

Notre établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé et s'inscrit dans une démarche d'amélioration permanente de la qualité des soins. La Direction, les médecins coordonnateurs, les pharmaciens, les cadres de santé, les infirmiers, les diététiciens, les préparateurs en pharmacie, les référentes logistique, les aides-soignantes, les assistantes sociales, les psychologues, les services administratifs ainsi que nos prestataires mettront tout en œuvre pour faciliter votre hospitalisation à domicile, et vous garantir qualité et sécurité des soins.

Pour votre sécurité, une permanence des soins médicalisée est assurée 24h/24 et 7jours/7. Après évaluation, un infirmier pourra se déplacer à votre domicile.

Le Directeur et toute l'équipe de l'HAD NORD SAONE ET LOIRE vous assurent de toute leur attention, et restent à votre disposition pour répondre à vos questions.

TABLE DES MATIERES

PRÉSENTATION DE L'HAD NORD SAÔNE ET LOIRE.....	5
LA PRISE EN CHARGE EN HAD.....	6
UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE A VOTRE SERVICE	7
MODALITÉS D'ORGANISATION DE VOTRE HOSPITALISATION	8
VOTRE ADMISSION	8
VOTRE SÉJOUR.....	8
VOTRE SORTIE	13
PRISES EN CHARGE SPECIFIQUES.....	14
PRISE EN CHARGE EN HAD RÉÉDUCATION (NEUROLOGIQUE ET RESPIRATOIRE).....	14
PRISE EN CHARGE EN ÉTABLISSEMENT POUR PERSONNE AGÉE DÉPENDANTE (EHPAD).....	14
PRISE EN CHARGE DE CHIMIOTHÉRAPIE INJECTABLE	15
PRISE EN CHARGE D'INJECTION DE TYSABRI	15
PRISE EN CHARGE DE PERFUSION DE FERINJECT®	15
NOS ENGAGEMENTS.....	16
RESPECT DES CHARTES EXPRIMANT LES DROITS ET LIBERTÉS DU PATIENT	16
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS.....	16
DÉCLARATION D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES	17
VIGILANCES SANITAIRES.....	17
PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS	17
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR.....	18
SURVEILLANCE DE L'ÉTAT NUTRITIONNEL	19
RÉFLEXION ÉTHIQUE.....	19
PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE.....	19
VOS DROITS EN HAD.....	20
DIRECTIVES ANTICIPÉES.....	20
PERSONNE DE CONFIANCE.....	20
CONSENTEMENT AUX SOINS.....	20
ACCES AU DOSSIER MEDICAL	21
PLAINTES ET RÉCLAMATIONS.....	21
MON ESPACE SANTÉ.....	22
PROTECTION JURIDIQUE	22
DONS D'ORGANES ET DE TISSUS	22
RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)	23
VOS DEVOIRS	24
CHARTES DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE LA CONFIDENTIALITÉ.....	25
CHARTES DE LA BIENTRAITANCE	26
CHARTES DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE	27
CHARTES DE L'ENFANT HOSPITALISÉ.....	28
CHARTES DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP	29
CHARTES DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE.....	30

PRÉSENTATION DE L'HAD NORD SAÔNE ET LOIRE

Afin de mettre en œuvre leurs autorisations d'HAD, les quatre centres hospitaliers :

- ✓ Centre hospitalier William Morey à Chalon sur Saône
- ✓ Hôpital Privé Sainte-Marie à Chalon sur Saône
- ✓ Centre hospitalier Jean Bouveri à Montceau les Mine
- ✓ Hôpital du Creusot

ont créé le groupement de coopération sanitaire « HAD NORD SAONE ET LOIRE » depuis le 1^{er} janvier 2017, dont l'objet est d'organiser l'activité d'hospitalisation à domicile.

Ce groupement fonctionne avec deux antennes, une sur Chalon sur Saône, qui est aussi le siège social, et la deuxième sur Le Creusot afin de couvrir l'ensemble du territoire Nord de la Saône et Loire.



LA PRISE EN CHARGE EN HAD

L'hospitalisation à domicile (HAD) permet d'éviter ou de raccourcir une hospitalisation avec hébergement. Elle assure, au domicile du patient, des soins médicaux et paramédicaux, continus et coordonnés. Les soins délivrés en hospitalisation à domicile se différencient de ceux habituellement dispensés à domicile par leur complexité, leur durée et la fréquence des actes. Ils sont formalisés dans un projet thérapeutique qui comporte des aspects à la fois cliniques, psychologiques et sociaux.



Si vous êtes atteint d'une maladie grave, aigue ou chronique



Quel que soit votre âge



Que vous soyez chez vous ou dans un établissement social ou médico-social

POUR QUELS PRINCIPAUX TYPES DE SOINS ?

- ✓ Soins Palliatifs
- ✓ Traitement des plaies complexes
- ✓ Nutrition entérale/parentérale
- ✓ Chimiothérapie
- ✓ Prise en charge de la douleur
- ✓ Rééducation neurologique/pneumologique

COMMENT ?



Sur demande du médecin traitant ou hospitalier



Réalisation des soins au domicile par une équipe pluriprofessionnelle

QUELLES GARANTIES ?



100 % des soins pris en charge par l'assurance maladie



Continuité des soins



Qualité et sécurité certifiée par la Haute autorité de santé

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE SERVICE

Administration HAD

Directeur
Responsable Administratif
Responsable Qualité
Comptable
Secrétaire

Professionnels Médicaux

Médecin Coordonnateur
Médecin Traitant
Médecin Spécialiste
Pharmacien



Réseaux

CPTS/EMSP/EMG/CRT
Laboratoires d'analyses
SSIAD/Service d'Aide à Domicile
Prestataires Dispositifs Médicaux
Ambulanciers
Associations

Fonctions supports

Référent logistique
Assistante Sociale
Diététicienne
Psychologue
Préparateur en pharmacie

Professionnels Paramédicaux

Cadre de Santé
Infirmier Coordonnateur
Infirmier HAD
Infirmier de liaison
Infirmier Libéral
Aide-Soignant
Kinésithérapeute
Ergothérapeute
Enseignant APA...

PERMANENCE DES SOINS

Vous pouvez joindre l'équipe de coordination du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.
A partir de 17h00, la nuit, les week-end et jours fériés, une astreinte téléphonique est assurée

MODALITÉS D'ORGANISATION DE VOTRE HOSPITALISATION

VOTRE ADMISSION

Le recueil de votre consentement écrit et éclairé est indispensable pour votre admission en HAD. L'équipe médicale s'engage à vous informer sur votre état de santé tout au long de votre prise en charge. Si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance désignée sera alors consultée.

Votre projet de soins est défini **avec votre médecin traitant, le ou les médecins hospitaliers et le médecin coordonnateur de l'HAD.**

Lors de votre admission, il vous sera donc demandé de signer la fiche « Accord patient et/ou famille », la fiche de « Désignation de personne de confiance » et le formulaire d'information des « Directives anticipées ».

Votre admission est **validée** par **la commission d'admission** après une **enquête de faisabilité** concernant votre domicile, la présence de votre entourage et d'une évaluation des besoins en matériel.

Les pièces nécessaires à votre admission :

- ✓ **Carte d'identité**
- ✓ **Attestation de droits**
- ✓ **Carte de mutuelle**
- ✓ **Carte vitale**



VOTRE SÉJOUR

Votre médecin traitant reste le pivot de votre prise en charge en HAD. Il est à contacter en priorité pour des visites à domicile.

Si votre médecin traitant n'est pas joignable, l'astreinte médicale et soignante est effectuée par l'équipe de l'HAD 7J/7 et 24H/24. Le numéro d'astreinte est indiqué sur la page de couverture du livret d'accueil.

A savoir :

- ✓ En fonction des contraintes, 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. Un document de remise de clés sera rempli et signé entre vous et le professionnel lors de leur récupération puis lors de leur restitution.

En cas d'absence :

Il est impératif de prévenir l'HAD, dès que possible, via le numéro de la permanence des soins. Aucun soin ne sera effectué en dehors de votre domicile. Si vous devez changer de domicile, afin d'organiser la continuité de vos soins, merci d'informer dans les plus brefs délais l'HAD. Tout transport concernant le changement de domicile est à la charge du patient.

Ordonnances :

Toutes vos **ordonnances** doivent être **impérativement transmises à l'HAD.**

Traitements :

Tous les médicaments nécessaires y compris vos traitements habituels **sont fournis et préparés par l'HAD.**

Vos médicaments présents à votre domicile avant votre admission en HAD, doivent être conservés à part et ne pas être consommés.

Les médicaments non remboursés par la CPAM resteront à votre charge.

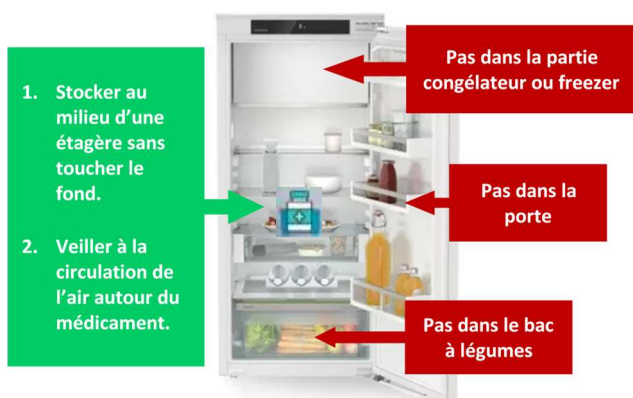
Votre pharmacien habituel sera informé de votre entrée et sortie en HAD et du mode de fonctionnement durant votre prise en charge. **Ne vous rendez pas dans votre pharmacie de ville** pour vous approvisionner en médicament sauf à notre demande expresse.

Stockage des médicaments au domicile

Vos médicaments sont livrés pour une semaine soit :

- Conditionnés en **piluliers** journaliers
- En **sachets** si vous êtes engagé dans le **dispositif PAAM** (*Patient en Auto Administration de ses Médicaments*) ou pour une préparation du pilulier par vos infirmiers

Un **espace à votre domicile réservé aux médicaments est choisi** à l'admission avec votre accord, pour un rangement en toute sécurité (hors de portée des enfants par exemple)



Les médicaments classifiés stupéfiants sont transportés dans une mallette sécurisée.



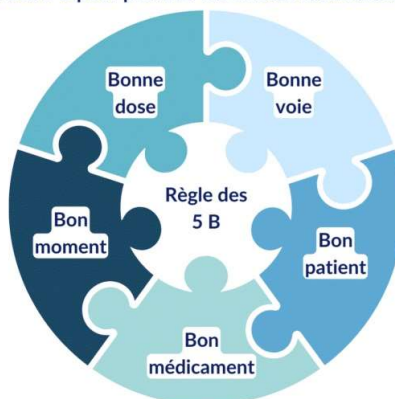
Un professionnel habilité transfère ces médicaments dans le coffre sécurisé mis en place à votre domicile.

Les médicaments qui **se conservent au froid** sont entreposés dans la boîte fournie par l'HAD sur une étagère dégagée au milieu du réfrigérateur.

Votre infirmier(e) ne sort que les doses nécessaires entre 2 passages et referme le coffre pour un rangement en toute sécurité.

L'HAD vous livre chaque semaine les médicaments ainsi que les produits nécessaires à vos soins. En retour, un professionnel reprend les contenants des produits de la semaine écoulée. Les soignants veillent à mettre en œuvre un stockage dans **les règles d'hygiène et de sécurité.**

Règle des 5 B pour prévenir les erreurs médicamenteuses



La prise des médicaments au domicile :

Le mode de **prise de vos médicaments (= administration)** est défini avec l'équipe médicale de l'HAD lors de votre admission et peut être revue à tout moment pour chaque traitement qui vous est prescrit.

L'administration est faite soit :

- **Par vous-même**
- **Par votre entourage**
- **Par l'infirmier(e)** en fonction des modalités d'administration (voie orale, injectable, pompe de perfusion...).

Dans tous les cas, l'**infirmier(e)** qui intervient à votre domicile :

- Vous informe sur votre traitement.
- Vous accompagne à la prise des médicaments si besoin.

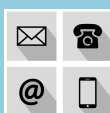
L'infirmier(e) trace dans votre **dossier** :

- Tous les médicaments que vous prenez.
- Les effets attendus des traitements (soulagement, constantes...)
- Signale l'apparition d'un symptôme inattendu ou la survenue d'un effet indésirable.

N'hésitez pas à contacter l'HAD si vous avez besoin d'aide et des conseils.

En cas de nouvelle prescription ou de modification de prescription,

Il est impératif de contacter l'HAD.



Nous vous ferons parvenir les nouveaux traitements dans les plus brefs délais.

Rendez-vous et transport :

Chaque nouveau rendez-vous doit être impérativement communiqué à l'HAD.

Lors d'un rendez-vous de consultation ou d'examen, chaque transport sera effectué par le prestataire de votre choix. Si ce dernier n'est pas disponible, l'HAD se donne la possibilité de choisir un autre prestataire. Le choix entre ambulance ou VSL est défini par le médecin coordonnateur selon votre état de santé.

Matériels :

Les matériels techniques nécessaires aux soins (lit électrique, pompe à perfusion, ...) **sont fournis par des prestataires choisis par l'HAD** selon un cahier des charges spécifique à notre établissement.

Le coût de location de ces matériels est réglé directement par l'HAD. Dans le cas où vous avez déjà votre propre matériel, l'HAD reprend votre contrat de location le temps de votre séjour.

Le fonctionnement des appareils nécessaires à votre traitement vous est expliqué ainsi que la conduite à tenir en cas de défaut de fonctionnement.

Toute hospitalisation en HAD implique un minimum de matériel à stocker à votre domicile. L'HAD vous remercie de réserver un endroit propre pour réaliser ce stockage et d'éviter de manipuler les emballages des dispositifs mis à disposition.

L'ENVIRONNEMENT DU PATIENT

Installer si possible le patient dans une chambre peu encombrée. (Les appareils médicaux mis à votre disposition peuvent être nombreux et volumineux).

Enlever le(s) tapis.

Aérer la chambre tous les jours quelques minutes en ouvrant les fenêtres.

Eviter les plantes d'intérieur à proximité du patient.

Entretenir quotidiennement, si possible, le sol avec un produit détergent et le mobilier afin de maintenir les lieux propres et sains.

Eviter une présence nombreuse dans la chambre durant les soins.

Eviter les animaux domestiques sur le lit. Durant les soins, les tenir à distance ou les isoler dans une pièce fermée.

En cas d'oxygénothérapie, il est **formellement interdit de fumer** dans la pièce ou à proximité de l'endroit où est délivré l'oxygène (risque d'explosion et d'incendie).



Le linge :

Vous ou votre entourage vous engagez à mettre à disposition du personnel de l'HAD, le linge nécessaire à votre confort (draps et serviettes) et à le renouveler aussi souvent que nécessaire.

Examens d'imagerie médicale :

Lors d'une situation d'urgence, l'HAD se laisse 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. Vos prélèvements seront acheminés 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.

Pendant votre séjour en HAD :

Lors de votre admission le professionnel de l'HAD apposera une étiquette « patient en HAD » sur votre carte vitale afin d'informer les professionnels de santé qu'ils doivent adresser la facture de leurs honoraires directement à l'HAD.

- ✓ **N'utilisez pas votre carte vitale**, sauf pour vos consultations auprès de praticiens spécialisés.
- ✓ Signalez à chaque rendez-vous auprès des médecins hospitaliers et des prestataires que vous êtes en Hospitalisation à Domicile (HAD).



VOTRE SORTIE

Les différentes situations de fin de prise en charge HAD :

- Sortie programmée

L'infirmier de coordination prévient le patient et/ou son entourage de la date de sortie. L'équipe d'HAD s'assure que les moyens nécessaires à la continuité de votre prise en charge sont en place.

Lorsque l'HAD prend fin, **le matériel doit être mis à disposition du prestataire** qui vous contactera pour venir le retirer. Cependant, un certain type de matériel (lit médicalisé, fauteuil roulant, lève personne) peut être conservé au domicile sur prescription médicale après entente avec le prestataire.

Tous vos intervenants habituels **sont informés de votre sortie par l'HAD** : pharmacie, laboratoire et professionnels libéraux.

Une lettre de liaison sera envoyée à votre médecin traitant, à votre médecin prescripteur et déposé sur votre Espace Santé.

Enquête de satisfaction

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, nous vous invitons à compléter le formulaire « Enquête de satisfaction » joint à ce livret et à le remettre à un membre du personnel soignant.



= Très
Satisfaisant



Satisfaisant



= Peu
satisfaisant



= Pas du tout
satisfaisant

- 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, il 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 une IDE HAD **Certifiée**.

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

- Cas particulier : la sortie contre avis médical

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 contre l'avis du médecin, vous devrez nous en informer et signer le formulaire de sortie contre avis médical qui décharge l'HAD de toute responsabilité.

- Cas particulier : la sortie sur décision administrative

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

PRISES EN CHARGE SPECIFIQUES

PRISE EN CHARGE EN HAD RÉÉDUCATION (NEUROLOGIQUE ET RESPIRATOIRE)

Dans le cadre de votre prise en charge, l'HAD s'appuie sur des professionnels du SMR Marguerite Boucicaud pour compléter son équipe par des professionnels spécialisés en rééducation.

- Le médecin référent définit avec vous les objectifs de rééducation et de réadaptation dans un plan de soins personnalisé
- Les rééducateurs : kinésithérapeutes, Professeurs d'Activités Physiques Adaptées (APA), Ergothérapeutes assurent les soins et les activités nécessaires à la récupération de vos capacités et au retour vers votre autonomie.

Un planning d'activité vous est remis chaque semaine pour la semaine suivante. Les séances de rééducation se déroulent du lundi au vendredi entre 8h et 17h et sont planifiées selon vos rendez-vous médicaux programmés, vos soins infirmiers, les contraintes géographiques et administratives, etc. Nous prendrons en considération vos souhaits dans la mesure du possible.

Les activités de rééducation se déroulent à votre domicile, les rééducateurs apportent le matériel nécessaire.

L'HAD assure la continuité des soins 7jours/7

Vous bénéficierez d'un passage minimum par jour

A l'issue de votre séjour, vous bénéficierez d'une consultation médicale avec le médecin référent du SMR qui se déroule dans les locaux du SMR Boucicaud au Medic Center.

Lors de cette consultation, le médecin évaluera les bénéfices de la prise en charge et pourra vous transmettre des documents tels qu'ordonnances de médicaments, prescriptions de matériel, de rééducation ou soins infirmiers...

Pour joindre LE SMR BOUCICAUD

Par voie Postale : 2 avenue Pierre Mendès France - 71100 CHALON SUR SAONE

Par mail : had.boucicaud@croix-rouge.fr

Responsable des Activités Hors les Murs SMR : Tel : 03.45.77.30.53

Secrétariat SMR : Tel : 03.45.77.30.51

PRISE EN CHARGE EN ÉTABLISSEMENT POUR PERSONNE AGÉE DÉPENDANTE (EHPAD)

Les équipes d'HAD peuvent intervenir en établissement d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD) et permettent d'assurer des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés de niveau hospitalier.

Une convention est signée entre l'HAD et l'établissement, définissant les rôles et le partage des responsabilités entre les deux parties.

L'intervention de l'HAD est complémentaire à celles des équipes en établissement, sans qu'il y ait de substitution d'équipe entre les deux structures, ni gêne ou risque dans l'organisation des soins.

La coopération HAD/EHPAD est soumise à l'accord du médecin coordonnateur de l'EHPAD.

PRISE EN CHARGE DE CHIMIOTHÉRAPIE INJECTABLE

L'HAD vous permet d'alterner les lieux de soins entre Hôpital de jour et domicile.

Après accord de votre médecin spécialiste, votre chimiothérapie injectable peut être réalisée à domicile, la 1^{ère} cure s'effectuant toujours au sein de votre établissement de santé.

Votre chimiothérapie injectable est préparée par une unité de reconstitution de chimiothérapie au sein de la Pharmacie à Usage Interne (PUI) de l'HAD.

La coordination entre l'équipe hospitalière d'oncologie ou d'hématologie est réalisée par un infirmier de coordination HAD. Nous organisons la livraison de votre chimiothérapie à domicile, la mise en place du matériel médical et l'élimination des déchets.

PRISE EN CHARGE D'INJECTION DE TYSABRI

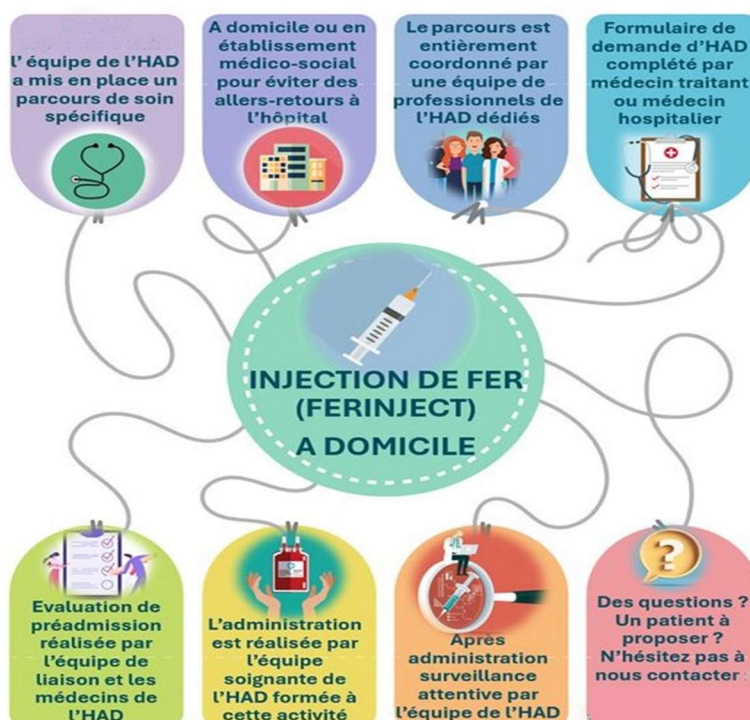
Sur prescription de votre médecin neurologue, vous pouvez recevoir votre injection de Tysabri à votre domicile.

L'infirmier de coordination HAD organise la prise en charge à la date convenue par votre spécialiste en tenant compte de votre parcours de soins et de votre environnement.

Votre injection de Tysabri est délivrée par la pharmacie de l'HAD. Avant votre injection, l'IDE s'assure de l'absence de contre-indication et remplit avec vous le questionnaire préalable à l'administration.

Une « cure clé » est réalisée tous les 6 mois en centre hospitalier pour permettre à votre neurologue de réaliser une évaluation médicale.

PRISE EN CHARGE DE PERFUSION DE FERINJECT®



NOS ENGAGEMENTS

RESPECT DES CHARTES EXPRIMANT LES DROITS ET LIBERTÉS DU PATIENT

Intervenant au domicile des patients, les collaborateurs de l'HAD respectent l'appartenance culturelle, ethnique et religieuse des patients et de leur entourage. Ils sont formés à l'écoute et appliquent les règles de confidentialité.

L'ensemble des professionnels intervenant dans votre prise en charge s'engage à respecter :

- ✓ La Charte de la bientraitance ;
- ✓ La Charte de la personne hospitalisée
- ✓ La Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance ;
- ✓ La Charte de l'enfant hospitalisé ;
- ✓ La Charte de la personne en situation de handicap ;
- ✓ La Charte de la dignité de la personne et de la confidentialité ;

Vous trouverez les principes généraux de ces différentes chartes à la fin de ce livret d'accueil.

Le document intégral ainsi que sa traduction en plusieurs langues sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



L'HAD Nord Saône et Loire s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue dans le but d'optimiser la qualité et la sécurité de la prise en charge tout au long du parcours de soins.

Dans cet esprit, chaque professionnel de l'HAD est incité à déclarer les événements indésirables.

Des évaluations de pratiques professionnelles ainsi que des enquêtes sont régulièrement réalisées. Les résultats sont analysés par la cellule de gestion des risques interne à l'établissement et intégrés au Plan d'Actions Qualité Sécurité des Soins (PAQSS).

L'HAD Nord Saône et Loire participe également tous les ans au recueil des Indicateurs nationaux Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) dont les résultats sont en annexe de ce livret.

Par ailleurs, l'HAD Nord Saône et Loire a été **certifiée par la Haute Autorité de Santé (HAS) en 2024**. Vous pouvez consulter le rapport de certification sur Qualiscope sur le site de la HAS : www.has-sante.fr

DÉCLARATION D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES



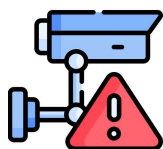
Notre établissement promeut et encourage les personnels intervenant dans votre prise en charge à déclarer tout événement indésirable qui viendrait interférer dans le bon déroulement de votre prise en charge.

En tant que patient et/ou entourage, nous vous encourageons également à nous faire part de toute situation qui pourrait mettre en jeu votre sécurité et altérer la qualité de vos soins.

Pour cela, vous pouvez au choix :

- ✓ **Solliciter oralement** les différents professionnels de la HAD qui se rendent à votre domicile. Ces derniers rédigeront une Fiche d'Événement Indésirable (FEI)
- ✓ **Contacter par courriel le représentant des usagers** : usagers@had-nord71.fr
- ✓ **Retranscrire la situation par écrit** et la transmettre par voie postale à la Direction générale, 1 avenue de Verdun Bat LB 1 – 71100 CHALON SUR SAONE
- ✓ Signaler l'événement indésirable sur un Portail dédié à l'adresse suivante : signalement-sante.gouv.fr

VIGILANCES SANITAIRES



Afin de vous assurer la meilleure sécurité dans votre prise en charge, l'HAD Nord Saône et Loire a nommé des référents :

- ✓ En **Infectiovigilance** (risque infectieux)
- ✓ En **Pharmacovigilance** (risques liés à l'utilisation des médicaments)
- ✓ En **Matérovigilance** (risques liés à l'utilisation de matériels)
- ✓ En **Identitovigilance** (risques liés à l'identité du patient)
- ✓ En **Réactovigilance** (risques liés à l'utilisation d'un dispositif de diagnostic).
- ✓ En **Addictovigilance** (risques liés au mésusage de certains médicaments)

Les objectifs de ces vigilances sont d'alerter, de gérer et de prévenir les risques.

PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS



L'HAD Nord Saône et Loire s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la lutte contre les infections associées aux soins.

Pour cela, elle a mis en place un **Comité de 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 **Solution Hydro Alcoolique** favorisant la prévention des infections manuportées. 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 au domicile. La plupart de ces déchets sont éliminés avec vos ordures ménagères

Pour les déchets de soins à risque infectieux, DASRI, Ils sont systématiquement placés dans de conteneurs prévus à cet effet fourni par l'HAD et réservés aux professionnels de santé.

Vous ne devez pas les utiliser sans leur accord et les éliminer avec vos ordures ménagères.

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

L'équipe de l'HAD se charge de la récupération et l'élimination de ces conteneurs

PRISE EN CHARGE DE 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... »

La douleur n'est pas une fatalité : supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. **La douleur altère votre confort et votre qualité de vie.**

La prise en charge de votre douleur est une préoccupation journalière des équipes soignantes et médicales. L'évaluation régulière de votre douleur permettra de prendre les mesures nécessaires à son soulagement.

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

SURVEILLANCE DE L'ÉTAT NUTRITIONNEL



La surveillance de l'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 les diététiciens 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.

Notre **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).

RÉFLEXION ÉTHIQUE



Notre **Comité éthique** s'appuie sur les 4 principes éthiques fondamentaux : ne pas maltraiter, tout faire pour bien « traiter », préserver l'autonomie de la personne, respecter le principe d'équité.

La réflexion éthique est favorisée par la richesse des échanges interdisciplinaires. Elle s'exprime par la formation des professionnels et des temps d'échanges réguliers des membres du comité éthique.

PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE



L'HAD Nord Saône et Loire est engagée dans une démarche de prévention de la maltraitance par la promotion de la bientraitance.

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

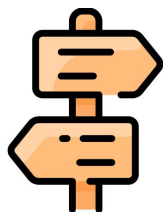
Site : www.allo119.gouv.fr

Violences IntraFamiliales – Le VIF

Tél. 3919 ou ligne départementale : 03.85.41.42.42

VOS DROITS EN HAD

DIRECTIVES ANTICIPÉES



N'hésitez pas à en parler.

Les lois Léonetti d'avril 2005 et Claeys-Leonetti de février 2016 créent de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Toute personne majeure peut formuler ses directives anticipées.

Elles vous permettent d'exprimer ce que vous souhaitez ou pas, dans le cas où vous ne pourriez plus communiquer vos volontés.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Elles sont valables sans limite de temps. En revanche, il vous est toujours possible de les modifier partiellement ou totalement : il sera nécessaire de le faire par écrit.

Il est essentiel, si vous rédigez des directives anticipées **d'en faire mention à votre médecin, vos proches** en leur indiquant où elles sont conservées : vous serez ainsi assuré que vos volontés seront respectées.

Vous pouvez télécharger des modèles sur le site www.sante.gouv.fr ou l'HAD peut vous fournir un formulaire si vous le souhaitez.

PERSONNE DE CONFIANCE



Pendant votre séjour, **vous pouvez désigner, par écrit**, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, **pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.**

Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre "personne de confiance", **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 pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

CONSENTEMENT AUX SOINS



Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le consentement libre et éclairé de la personne hospitalisée.

Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par le patient, qui sera consultée.

Les mineurs et les majeurs sous tutelle doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision.

ACCES AU DOSSIER MEDICAL



Un **dossier médical** est constitué au sein de l'établissement. Les données contenues dans ce dossier ont un caractère strictement personnel et confidentiel. Elles sont couvertes par le secret médical.

Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire par l'établissement. Pour les enfants, le dossier est conservé jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de 28 ans.

La **demande de votre dossier médical** doit être formulée par écrit au Directeur de l'HAD Nord Saône et Loire : 1 avenue de Verdun - Bat LB 1 – 71100 CHALON SUR SAONE

Votre courrier devra comporter les éléments d'information suivants :

- ✓ La photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité,
- ✓ Le mode de consultation souhaité : sur place ou par envoi postal,
- ✓ La demande de l'intégralité ou d'une partie du dossier,
- ✓ La motivation de la demande (uniquement lorsque celle-ci émane des ayants droits).

Les informations ainsi sollicitées sont accessibles au plus tôt dans les 48 H et au plus tard dans un délai de 8 jours (2 mois quand les informations remontent à plus de 5 ans).

Votre dossier pourra vous être vous être envoyé ou être consulté sur place.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



En cas d'insatisfaction rencontrée pendant votre séjour en HAD, **vous pouvez solliciter oralement** les différents professionnels de l'HAD qui se rendent à votre domicile. Ces derniers **rédigèrent avec vous** une Fiche d'Événement Indésirable (FEI) intitulée réclamation orale.

Vous pouvez également retranscrire la situation par écrit et la transmettre par voie postale à : Direction générale, 1 avenue de Verdun Bat LB 1 – 71100 CHALON SUR SAONE

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 la transmettra à la **Commission des Usagers (CDU)** qui pourra vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical.

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. 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 saisir directement la CDU de l'HAD. La composition de la CDU est annexée au présent livret.

Contacter les représentants des usagers :

HAD Nord 71, A l'attention des représentants des usagers
1 avenue de Verdun - Bat LB 1 – 71100 CHALON SUR SAONE

usagers@had-nord71.fr

MON ESPACE SANTÉ



Mon espace santé est un service numérique individuel et personnalisable, pour tout usager du système de santé. Il permet à chacun de stocker et partager ses documents et ses données de santé en toute sécurité. Les données sont hébergées en France, sous la protection de l'Etat et de l'Assurance maladie.

Il comprend notamment aujourd'hui :

- ✓ Un dossier médical, pour stocker ses données de santé de façon sécurisée avec un profil médical (mesures de santé, maladies, hospitalisations, traitements, antécédents médicaux, etc.), des documents de santé (ordonnances, comptes rendus d'hospitalisation, résultats d'analyse, etc.) et un carnet de vaccination ;
- ✓ Une messagerie sécurisée pour échanger des informations en toute confidentialité avec les professionnels de santé ;
- ✓ Un catalogue d'applications certifiées par l'État pour être mieux guidé dans le choix des outils numériques utilisés pour le suivi de sa santé ;
- ✓ Un agenda de santé pour centraliser l'ensemble de ses rendez-vous et rappels médicaux tout en bénéficiant de rappels de prévention de l'assurance maladie.

Vous pouvez activer votre profil « Mon espace santé » situé sur la page d'accueil du site www.monespacesante.fr.

Vous pouvez également choisir de vous opposer à la création de votre profil Mon espace santé.

PROTECTION JURIDIQUE



La mesure de protection est une aide, si vous avez des difficultés pour gérer votre vie quotidienne : 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...

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

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS



Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile. Depuis la loi du 6 août 2004, **toute personne n'ayant pas fait connaître, de son vivant son refus de prélèvement, est considérée comme donneur.**

Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus. Vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.

Vous pouvez inscrire votre refus sur le site www.registrenationaldesrefus.fr

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)



L'HAD Nord Saône et Loire recueille vos données personnelles au cours de vos différentes hospitalisations au sein de notre établissement. Vos données seront susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques dans le respect de votre anonymat.

L'HAD s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci en conformité avec la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (règlement général sur la protection des données ou RGPD).

L'HAD Nord Saône et Loire a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPD) que vous pouvez joindre par mail had@had-nord71.fr; il pourra répondre à toutes vos questions concernant la protection des données personnelles.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de différents droits à savoir :

- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- **Droit de rectification** : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence
- **Droit à l'effacement** : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.
- **Droit à la limitation du traitement** : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas.
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le responsable de traitement ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qu'ils prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.
- **Droit de retirer votre consentement** : si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.
- **Droit à la portabilité des données** : pour les traitements fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit que les données personnelles que vous nous avez fournies vous soient rendues ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.

Un complément d'information sur ces droits vous est accessible sur le site de la CNIL : www.cnil.fr

Pour exercer ces droits, vous pouvez adresser une demande écrite, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide :

- Par courriel : had@had-nord71.fr

- Par voie postale : HAD Nord Saône et Loire, 1 avenue de Verdun - Bat LB 1 – 71100 CHALON SUR SAONE

VOS DEVOIRS

Pour que votre prise en charge se passe au mieux et que nous puissions surtout répondre de manière adaptée à vos attentes, nous vous demandons de :

- ✓ **Respecter le personnel** soignant, administratif, technique et médicotechnique de l'HAD. Il en va de même pour votre entourage. Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel feront systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte qui peut aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du code pénal.
- ✓ **Accepter le matériel jugé nécessaire par les professionnels à votre bonne prise en charge** (ex. : lit médicalisé, ...). Le matériel ou le mobilier médical est onéreux, aussi il est nécessaire de respecter strictement les consignes d'utilisation. En cas de difficultés, demandez conseil auprès du personnel de l'HAD. En cas de dégradation volontaire, le prix de la réparation ou du remplacement vous sera facturé.
- ✓ **Transmettre aux soignants toutes les informations qui leur seront utiles pour prodiguer les soins**, en particulier les traitements en cours, les allergies, les antécédents médicaux et chirurgicaux.
- ✓ **Communiquer les dates des consultations, chimiothérapie et autres**, afin que l'HAD puisse organiser les soins et éventuellement commander un transport adapté.
- ✓ **Demander à vos proches de nous contacter au plus vite si vous êtes hospitalisé(e)** ou si vous êtes en mesure de connaître votre date de retour d'une hospitalisation éventuelle.
- ✓ **Toujours tenir informé les professionnels qui interviennent à votre domicile que vous êtes en HAD** cela évitera une double facturation des actes à l'assurance maladie et des pertes d'informations précieuses pour votre prise en charge.
- ✓ **Respecter les prescriptions et les recommandations concernant l'hygiène et l'alimentation.**
- ✓ **Respecter les règles de tri des déchets : cf. fiche technique en annexe.** Certains produits issus des soins doivent être éliminés dans les containers jaunes prévus à cet effet et qui seront collectés par l'HAD.
- ✓ **Tenir à distance les animaux domestiques** durant les soins.
- ✓ **Informers les professionnels de santé de la présence d'un dispositif de vidéo surveillance.** Ceux-ci ont le droit de refuser d'être filmés selon l'article L 1222-4 du code travail.

CHARTRE DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE LA CONFIDENTIALITE

Charte de la dignité de la Personne et de la confidentialité

Nos engagements dans le respect du patient et de son entourage à tous les stades de la prise en charge en hospitalisation à domicile.

« Toute parole » dite au patient entre dans le cadre d'une relation thérapeutique et doit donc être pensée au regard de l'intérêt du patient.

Intervenir avec respect dans le cadre de vie du patient

- ✓ Arriver avec discrétion au domicile du patient.
- ✓ Se présenter en déclinant son identité et le nom de sa société.
- ✓ Préciser sa profession et indiquer le motif de sa visite.

Préserver l'espace de vie du patient

- ✓ Prévenir le patient et sa famille des modalités de livraison du matériel afin d'organiser au mieux son installation dans le respect du lieu de vie.
- ✓ Respecter les délais de changement et de reprise du matériel en particulier après décès.

Respecter le mode de vie du patient

- ✓ Rester neutre à l'égard des opinions, des croyances et des origines des patients.
- ✓ Respecter les horaires de rendez-vous et en cas de retard, prévenir le patient et l'HAD Nord Saône et Loire.

Respecter la dignité de la personne

- ✓ Respecter la pudeur et l'intimité du patient (toilettes, soins, prélèvements...).
- ✓ Mobiliser les personnes en toute sécurité et favoriser les positions confortables.

Assurer la confidentialité

- ✓ Permettre au patient d'exprimer ses interrogations en toute confidentialité.
- ✓ Lors de contacts téléphoniques, s'assurer que l'on s'adresse bien au patient.
- ✓ Ne donner aucune information confidentielle à l'entourage sans le consentement du patient.

Eviter une attitude familière

- ✓ Eviter la familiarité vis-à-vis du patient et l'infantilisation des personnes dépendantes.

Avoir une attitude d'écoute centrée sur le patient

- ✓ Favoriser l'empathie et le respect dans la relation avec le patient.
- ✓ Rester à l'écoute des besoins du patient en évitant d'évoquer les problèmes des autres patients ou de parler de ses difficultés personnelles ou professionnelles.

S'engager au respect du secret médical, du secret professionnel et du devoir de réserve

- ✓ Respecter un secret professionnel.
- ✓ Se référer au cadre légal et déontologique d'exercice professionnel.
- ✓ Respecter le devoir de réserve et renvoyer les questions relatives au diagnostic et au pronostic au médecin traitant ou au praticien hospitalier.

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Toute l'équipe de l'Hospitalisation à Domicile s'engage à :

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient.
2. **Donner** au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
3. **Garantir** au patient d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient.
5. **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives au patient.
6. **Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
7. **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
8. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, de pharmacie, d'hygiène, de transports...
9. **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
10. **Évaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE



Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

- 1 **Choix de vie**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 **Domicile et environnement**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 **Une vie sociale malgré les handicaps**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 **Présence et rôle des proches**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 **Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.
- 6 **Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 **Liberté de conscience et pratique religieuse**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 **Préserver l'autonomie et prévenir**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 **Droit aux soins**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 **Qualification des intervenants**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisants.
- 11 **Respect de la fin de vie**
Soins et assistance 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 et la dépendance est une priorité.
- 13 **Exercice des droits et protection juridique de la personne**
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



Charte de l'enfant hospitalisé



1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



6 Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

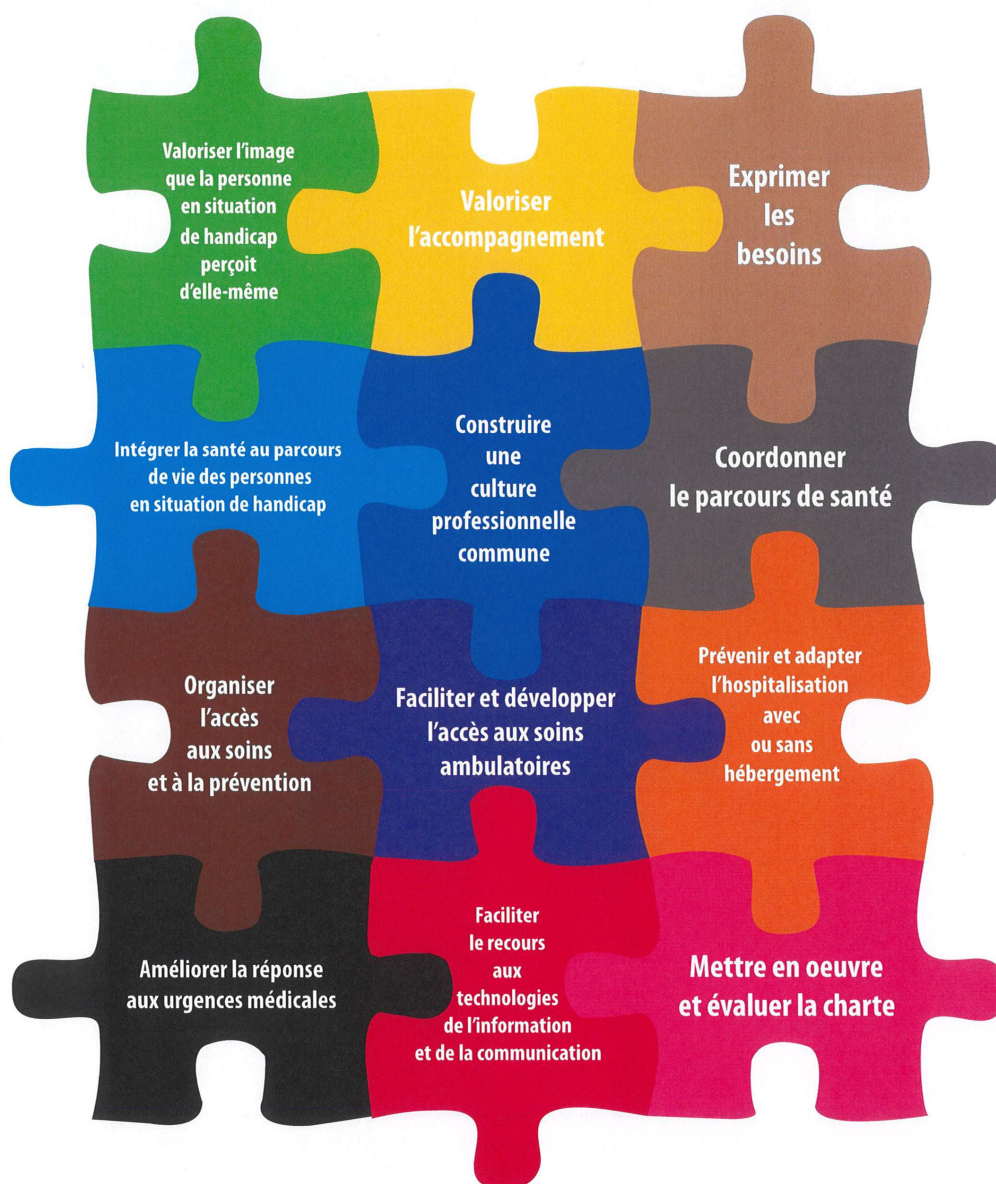


10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CHARTRE DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Handidactique

Vous trouverez la charte complète à l'HAD ou sur le site <https://www.handidactique.org>

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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.

