

LIVRET D'ACCUEIL

Hospitalisation à Domicile (HAD)

QU'EST-CE QUE L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?

« Le confort de ma maison, la sécurité de l'hôpital »

L'Hospitalisation à Domicile (H.A.D.) permet d'éviter ou de raccourcir votre séjour à l'hôpital. C'est un service de soins qui assure, à votre domicile, 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.



L'hospitalisation à domicile s'adresse à des patients de tout âge atteints de pathologies en phase aigüe ou chroniques, évolutives ou instables, qui en l'absence d'un tel service seraient hospitalisés dans un établissement de santé en hospitalisation conventionnelle.

L'HAD est un établissement de santé soumis aux mêmes exigences réglementaires que les hôpitaux ou les cliniques.

L'HAD Santé Service Limousin permet aux patients de recevoir des soins médicaux complexes et coordonnés, comportant une évaluation médicale hebdomadaire au minimum, des soins techniques et psychologiques quasi quotidiens, formalisés dans un projet thérapeutique englobant ces aspects cliniques et psycho-sociaux.

Le rôle de l'HAD consiste à coordonner votre prise en charge en assurant les soins en coopération avec les professionnels de santé libéraux de votre choix (infirmier, médecin traitant, masseur kinésithérapeute, pharmacien, laboratoire) et en mettant à votre disposition le matériel et l'équipement nécessaire à votre besoin (lit médicalisé, fauteuil, lève-malade...).

L'HOSPITALISATION À DOMICILE pour quels types de soins

L'HAD Santé Service Limousin prend en charge, particulièrement en Haute Vienne, les pathologies suivantes :

- Les soins palliatifs
- Les pansements complexes
- La prise en charge de la douleur
- L'alimentation parentérale et entérale
- > L'antibiothérapie
- ➤ L'assistance respiratoire
- Les traitements anticancéreux à domicile et leur surveillance
- > Les soins de nursings lourds



L'HOSPITALISATION À DOMICILE Comment?

1. La demande



Prescription par le médecin traitant ou par le médecin hospitalier

2.

Le projet thérapeutique Etabli par les équipes d'HAD, en accord avec le médecin traitant et/ou le médecin

hospitalier, professionnels libéraux.

Accord du patient et son entourage

L'évaluation initiale

Réalisée par l'HAD (état de santé environnement du patient)





Le protocole d'intervention

Précise les rôles respectifs de l'HAD et des libéraux (soins techniques, toilettes...) Les soins délivrés par l'HAD s'intègrent dans le projet de vie du patient



Les soins

L'HAD coordonne son intervention avec celle des professionnels libéraux. Le médecin traitant reste le médecin référent du patient

Tout au long de la prise en charge, lors de





Décidée par l'HAD qui adresse un courrier de fin d'hospitalisation au prescripteur et au médecin traitant

5.

L'admission

Prononcée par l'HAD en concertation avec le médecin traitant



Réévaluation et ajustements

réunions pluridisciplinaires

L'HOSPITALISATION À DOMICILE quelles garanties?



Une permanence disponible 24/24h et 7/7i



Des soins pris en charge par l'Assurance Maladie



Une démarche qualité et sécurité des soins régulièrement évaluée

VOTRE ADMISSION EN HAD



Votre prise en charge en HAD relève d'une prescription de votre médecin hospitalier ou de votre médecin traitant et répond à des critères réglementaires d'éligibilité. Pour une durée initiale de 30 jours, elle est renouvelable en fonction de vos soins et de votre état de santé.

Le recueil de votre consentement écrit et éclairé est indispensable. Votre représentant légal ou un membre de votre famille peut être amené à signer ce consentement à votre place si vous êtes mineur ou si vous n'êtes pas en mesure de le faire au moment de votre admission. Ce consentement est valable pour toute la durée de votre hospitalisation à domicile à Santé Service Limousin.

L'infirmière coordonnatrice en charge de votre admission prendra contact avec les professionnels libéraux de votre choix et vous demandera les éléments suivants pour accomplir les formalités administratives.

 Dès votre admission, il est indispensable d'avoir choisi un médecin traitant qui aura la responsabilité de votre prise en charge en collaboration avec le praticien de l'HAD et en lien avec le médecin qui a prescrit l'HAD.



- Les coordonnées de votre pharmacie habituelle et des différents intervenants (infirmier, masseur kinésithérapeute, auxiliaire de vie...).
- Votre carte d'identité: la sécurité des soins commence par une bonne identification. Celle-ci pour être fiable doit s'appuyer sur les informations civiles officielles qu'il est donc nécessaire de nous fournir.
- Vous devez également être à jour de vos droits auprès de l'Assurance Maladie et de votre mutuelle.
- La désignation d'une personne de confiance : durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance.



Cette personne pourra, avec votre accord:

- Assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.
- Vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre, être consultée sur votre volonté par l'équipe hospitalière si vous n'êtes pas en état de l'exprimer vous-même. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, elle sera votre porte-parole. Son témoignage prévaudra sur tous les autres. Elle sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation, sauf urgence.

La personne de confiance est majeure et ne doit pas être confondue avec la « personne à prévenir » qui peut être différente.

Santé Service Limousin est assujettie à la tarification à l'activité comme tout établissement de santé. La facturation des séjours dépend d'un tarif national défini par le Ministère de la Santé.

Au titre des dépenses afférentes à votre hospitalisation à domicile, Santé Service Limousin prend en charge tous les actes en rapport avec votre pathologie et notamment :

- → Les honoraires de votre médecin traitant sur la base de 100% du tarif conventionné de la sécurité sociale (les honoraires des autres médecins spécialistes ne sont pas pris en charge par l'HAD).
- → Les prestations des professionnels paramédicaux libéraux intervenant en collaboration et par convention avec Santé Service Limousin (infirmiers, kinésithérapeutes...). Les frais de pédicurie pour les personnes diabétiques sont pris en charge à hauteur du tarif de la sécurité sociale.
- → Les examens de biologie, biochimie, bactériologie prescrits dans le cadre de votre prise en charge.
- → Les médicaments, dispositifs médicaux (certains pansements, perfusions...) fournis par votre pharmacie habituelle.
- → Le matériel médical en location, nécessaire pour la réalisation des soins (lit médicalisé, fauteuil...).
- → Les transports sanitaires de votre domicile vers un autre établissement de santé, justifiés et prescrits par le médecin traitant ou le praticien HAD. Santé Service Limousin se coordonne avec le service hospitalier si besoin.

Votre prise en charge en HAD est un forfait tout compris, par conséquent, votre carte vitale ne doit jamais être utilisée durant votre séjour.



VOTRE SEJOUR EN HAD



L'ensemble des interventions est assuré par une équipe pluridisciplinaire.

Votre prise en charge est formalisée, à partir des prescriptions médicales dans un projet personnalisé de soins, réévalué en fonction de l'évolution de votre état de santé. Vous êtes acteur de votre santé alors n'hésitez pas à tout moment à faire part aux équipes, de vos besoins, ressentis afin d'adapter votre projet de soins.

Les tournées de soignants sont définies en fonction de vos nécessités de soins et des impératifs liés à l'organisation des soins de l'HAD sur l'ensemble de la Haute Vienne.

Le premier jour à votre domicile

L'équipe d'infirmières coordonnatrices :

- Planifie une réunion de coordination à votre domicile en présence de votre infirmier libéral et si possible de votre médecin traitant.
- Vous informe de l'organisation mise en œuvre pour votre séjour et vous remet des informations diverses.
- Coordonne les actes pratiqués au domicile en collaboration avec le médecin traitant qui reste le référent médical.
- Amène à votre domicile certains médicaments et le matériel, nécessaires aux soins. Le matériel lourd est livré la veille ou le jour de votre prise en charge.



Afin d'éviter les conséquences d'interactions médicamenteuses il est impératif que vous signaliez tout **traitement personnel en cours**.

Vous trouverez sur la première page du classeur, le numéro de téléphone pour joindre l'équipe à toute heure : 05 55 43 19 80.

Pour le bon suivi de **votre traitement**, vous devez être présent à votre domicile, tant que les soins n'ont pas été dispensés, dans la plage horaire approximative qui vous aura été indiquée. Santé Service Limousin vous informera par téléphone en cas de changement de planification.

Afin de faciliter la coordination des intervenants pour vos soins, dès que vous avez connaissance d'une date de consultation ou d'hospitalisation de jour, ou si vous êtes dans l'obligation de vous absenter, il est indispensable d'informer l'infirmière coordonnatrice de Santé Service Limousin en téléphonant.

Des absences répétées non signalées sont susceptibles de remettre en cause le maintien de la prise en charge en HAD dans la mesure où les soins prescrits ne seraient pas réalisés.

Le déroulement de votre séjour

L'équipe pluridisciplinaire est composée de professionnels salariés de Santé Service Limousin et d'intervenants extérieurs.



Le médecin praticien HAD veille à l'adéquation et la bonne réalisation de votre projet de soins. Il émet un avis sur votre admission et votre fin de séjour ainsi que tout problème médical en lien avec votre médecin traitant.

Le praticien HAD suit votre séjour en lien avec ses confrères et l'équipe de soins. Il n'a pas vocation à se substituer à votre médecin traitant, il ne prescrit pas sauf urgence ou nécessité d'assurer la continuité des soins en l'absence de votre médecin traitant.



L'équipe d'infirmières coordonnatrices organise et coordonne les interventions des professionnels de Santé Service Limousin et des professionnels libéraux. Elle est votre interlocuteur privilégié pendant la durée de votre prise en charge de jour comme de nuit.





L'équipe d'aides-soignant(e)s accomplit les soins d'hygiène et de confort pour lesquels elle peut faire appel à la collaboration de votre entourage.

La conseillère en économie sociale et familiale vous accompagne dans les démarches administratives.

La psychologue vous propose un espace de parole, d'échanges et de réflexion à domicile.

L'ergothérapeute propose des solutions pour faciliter le maintien de l'autonomie et est le référent pour l'utilisation du matériel mis à votre disposition.





Les professionnels libéraux viennent au domicile pour réaliser les soins médicaux prescrits et accompagner la prise de médicaments. Ils interviennent également pour vous aider dans les gestes de la vie quotidienne.

Votre médecin traitant reste votre interlocuteur privilégié référent médical pendant votre séjour.

Votre infirmier libéral assure les soins 7 jours sur 7. Il dispense les soins techniques, relationnels ou de conforts dans le cadre de son rôle propre et sur prescriptions médicales. Il assure les transmissions utiles aux réajustements de la planification des soins et des intervenants. Son intervention est coordonnée et fait l'objet d'une lettre de mission.

Votre masseur kinésithérapeute assure la rééducation motrice, sensorielle et/ou respiratoire.

Les **interventions des professionnels libéraux** que nous aurons contactés, après votre consentement, sont systématiquement prescrites.

Vous ne devez en aucun cas payer ou utiliser votre carte Vitale pour régler les professionnels libéraux, votre médecin traitant ou le pharmacien pendant votre séjour en HAD même s'ils en font la demande. Ils doivent impérativement utiliser le logiciel informatisé pour être rémunérés ou transmettre leurs feuilles de soins au service facturation de Santé Service Limousin.

Vos **autres intervenants** : prestataire de matériel, transporteur sanitaire, laboratoire d'analyse, SSIAD œuvrent également à la prise en charge en HAD.

La sécurité à votre domicile

Utilisation des matériels médicaux et électroniques

Dans le cadre de votre prise en charge vous êtes susceptible de recevoir du matériel de location électrique et/ou du matériel d'assistance respiratoire. Tous ces appareils homologués doivent être branchés sur un circuit conforme aux normes de l'habitat.

Si vous utilisez de l'oxygène ou des gaz inflammables, veillez à bien respecter toutes les consignes qui vous seront données par les professionnels soignants et les techniciens.

En cas de dysfonctionnement d'un appareil nous vous demandons de prévenir immédiatement le soignant en contactant le 05 55 43 19 80, qui gère votre prise en charge afin de faire intervenir si besoin le plus rapidement possible un technicien à votre domicile.

Accès au domicile

Les professionnels doivent pouvoir accéder facilement à votre domicile dans le cadre de leurs interventions. Si personne ne peut ouvrir, les moyens d'accès (comme une boite à clés) doivent être mis en place, si besoin, avec l'aide du service social.

Une intervention de pompiers peut être déclenchée par Santé Service Limousin en cas d'absence de réponse à la porte du domicile et au téléphone.

Pensez à prévenir de vos absences lors des soins programmés.

Rangement des dispositifs médicaux et médicaments



Afin de garantir les meilleures conditions d'utilisation vous devez stocker les médicaments nécessaires à votre prise en charge en HAD dans un contenant spécifique isolé des autres traitements (rangé dans un placard fermé ou une armoire, à défaut dans le carton de livraison ou tour de rangement) hors de portée des enfants et à l'abri de la lumière et de la chaleur.

Certains médicaments à risques devront être stockés dans une mallette sécurisée fournie par Santé Service Limousin ou au réfrigérateur dans une pochette adaptée.

Elimination des déchets

La plupart des déchets sont éliminés avec vos ordures ménagères. Pour les Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux et Assimilés (DASRIA), Santé Service Limousin fait appel à un prestataire spécialisé dans la collecte à domicile. Des conteneurs sont prévus à cet effet et une affiche de tri est disponible dans le classeur chevet. Nous vous remercions de respecter les conditions de stockage et de tri de ces déchets. Le ramassage fera l'objet d'un calendrier prévisionnel.

Prévention et sécurité ergonomique

Une attention particulière est portée aux conditions de déplacements et de manutention / mobilisation pour la prévention des chutes des personnes soignées et des troubles musculo-squelettiques des aidants et des professionnels intervenant à votre domicile.

A cet effet vous devez accepter le matériel nécessaire à votre prise en charge et les préconisations d'aménagement de votre domicile. Le lit médicalisé est obligatoire pour certains soins.

Identitovigilance



Pour votre sécurité, les professionnels seront amenés à vérifier votre identité tout au long de votre prise en charge. Par ailleurs, nous vous remercions de signaler toute erreur d'identité sur vos prescriptions et les documents en lien avec votre prise en charge.

VOTRE SORTIE



→ Votre état ne requiert plus de soins relevant de l'HAD

Si les soins sont terminés, un soignant, lors de sa dernière visite, s'assure de la demande effective de reprise du matériel et de déchets et reprend le classeur chevet, pour archivage.

Si des soins sont encore nécessaires, l'équipe de coordination se mobilise, en lien avec votre médecin traitant et votre collaboration, pour trouver une solution de relai adaptée (service de soins infirmiers à domicile...).

Une lettre de liaison reprenant la synthèse de votre séjour est enregistrée dans votre Dossier Médical Partagé et transmise à votre médecin traitant.

Prévenir impérativement les équipes en cas de fin de prise en charge non programmée, afin d'organiser la reprise du matériel, des Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux...

→ Votre état de santé nécessite une hospitalisation

Si l'hospitalisation est programmée, il est indispensable d'informer Santé Service Limousin par téléphone dès que vous en avez connaissance.

Si l'hospitalisation n'est pas programmée (en cas d'urgence), il est important de nous prévenir dès que possible, en précisant le nom de l'établissement et le service d'accueil.

→ Vous demandez l'arrêt de votre prise en charge

Pour un arrêt définitif: la demande doit être formulée par écrit et parvenir à la Direction à l'adresse direction@santeservicelimousin.fr ou par voie postale après en avoir préalablement informé l'infirmière en charge de votre suivi et avec l'accord écrit du médecin hospitalier et/ou du médecin traitant.

Sans cet accord, l'interruption du séjour sera enregistrée en tant que sortie contre avis médical.

Pour une interruption temporaire: la demande doit également être formulée par écrit et parvenir par mail à la Direction par mail à l'adresse direction@santeservicelimousin.fr ou par voie postale après en avoir préalablement informé l'infirmière en charge de votre suivi et avec l'accord écrit du médecin hospitalier et/ou du médecin traitant.

Si des soins sont nécessaires, l'équipe de coordination peut éventuellement vous aider à les organiser.

→ Santé Service demande l'arrêt de votre prise en charge

En cas de non-respect des règles mentionnées dans ce livret d'accueil, notamment en cas de dommages survenus aux matériels mis à votre disposition et/ou en cas d'atteinte aux droits du personnel soignant, Santé Service Limousin peut prendre toutes mesures pour garantir la sécurité des biens et des personnes.

La reprise du matériel

En fin de prise en charge, les produits pharmaceutiques (médicaments, dispositifs médicaux et produits diététiques) livrés par Santé Service Limousin ou l'officine et non utilisés, sont triés par nos services.

Nos prestataires mandatés prendront contact avec vous ou votre entourage au plus tard dans les 48H suivant la fin de votre prise en charge pour convenir avec vous des modalités de reprise du matériel, des médicaments et des déchets de soins.

Une présence au domicile est requise pour ces différents rendez-vous.

Tout le matériel (lit, pompe, TPN, drap de glisse, etc.) doit être restitué complet en fin de prise en charge et dans l'état dans lequel il a été livré.

Si votre état de santé peut encore justifier de l'utilisation de certains matériels, Santé Service Limousin vous expliquera les démarches à effectuer. Un relais peut être organisé avec une prise en charge par l'Assurance Maladie.

En cas d'hospitalisation, avec le matériel (TPN, pompe), merci de signaler au service que le matériel est notre propriété.

En cas de réhospitalisation de plus d'une semaine, le matériel sera repris par le prestataire.

En cas de casse ou perte du matériel, et selon les cas, votre assurance responsabilité civile pourra être engagée

En cas d'absence de contact avec le prestataire après la fin de prise en charge ou en cas de non reprise du matériel dans les 7 jours, merci de prendre contact au 05 55 43 19 80.

Le retour des médicaments



Les médicaments non utilisés et qui ne sont plus prescrits à votre sortie de l'HAD seront ramenés à l'officine les ayant délivrés pour votre sécurité. Il ne faut pas les conserver afin de limiter la survenue d'erreur médicamenteuse.

Le questionnaire de sortie

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie joint à ce livret et à le remettre à une personne de l'équipe le jour de votre sortie. Un bulletin d'information patient et des enquêtes téléphoniques sont également mises en œuvre.







Le respect des chartes exprimant vos droits et libertés

Intervenant au domicile des patients, les collaborateurs de Santé Service Limousin 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 personne hospitalisée
- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
- La charte de l'enfant hospitalisé
- La charte de la promotion de la Bientraitance

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

La qualité et la sécurité de votre prise en charge

Santé Service Limousin s'est engagé 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 salarié ou libéral est incité à déclarer les évènements indésirables.

Des évaluations de pratiques professionnelles ainsi que des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées auprès des patients et des professionnels de santé partenaires. Les résultats sont analysés et intégrés au Plan d'Actions d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS).

Santé Service Limousin participe également au recueil d'indicateurs nationaux prioritaires.

Les résultats de ces indicateurs sont joints en annexe du livret d'accueil.

Par ailleurs, une évaluation globale externe (certification) est conduite périodiquement par la Haute Autorité de Santé (HAS).



Les résultats sont mis à jour sur le site Internet de l'association, rubrique L'association – La démarche qualité et sont également disponibles sur <u>www.has-sante.fr</u>, rubriques « Grand public ».



La sécurisation du circuit du médicament est un enjeu majeur pour l'association.

Nous devons nous assurer que pour chaque patient nous administrons le bon médicament, à la bonne dose, sur la bonne voie, au bon moment.

Pour ce faire, nous travaillons en étroite collaboration avec les médecins traitants, l'équipe libérale et les pharmaciens d'officine.

Vous êtes également un acteur à part entière de la prise en charge médicamenteuse. Votre autonomie sera évaluée pour savoir si vous pouvez préparer et prendre vos traitements seuls ou si vous avez besoin de l'aide d'un aidant ou des libéraux.

Dans tous les cas, l'administration du traitement devra être tracée et le stockage des médicaments sécurisé. Certains médicaments doivent être conservés au réfrigérateur dans un sachet fourni par l'HAD ou dans une mallette sécurisée.

La prise en charge de votre douleur



Santé Service Limousin est engagée dans une démarche d'amélioration de la prise en charge de la douleur, conformément au projet d'établissement.

Nous vous demanderons régulièrement de nous indiquer votre ressenti en matière de douleur à l'aide d'échelles d'évaluation disponibles dans le classeur. Les équipes sont régulièrement formées et se réunissent pour travailler à l'élaboration de protocoles afin d'anticiper au mieux les épisodes douloureux et soulager votre douleur le plus rapidement possible.

Surtout n'hésitez pas à échanger avec les équipes sur toutes les questions relatives à la prise en charge de votre douleur.

La démarche palliative

Souvent une maladie grave entraine de l'angoisse et des symptômes corporels difficiles (douleur psychique et physique).

Santé Service Limousin travaille en étroite collaboration avec les équipes mobiles de soins palliatifs qui participent à votre projet de soins individualisé et nous conseillent pour vous accompagner au mieux.



La lutte contre les infections associées aux soins

L'hygiène hospitalière est déterminante pour la qualité et la sécurité des soins. Le respect des bonnes pratiques dans ce domaine contribue à la prévention du risque infectieux.

Les germes responsables de ces infections peuvent en effet avoir plusieurs origines :

- Vos propres germes (germes présents sur la peau par exemple)
- Des germes véhiculés par des professionnels de santé
- Des germes liés à l'environnement et à l'entourage (grippe...)



Conformément à la législation et à sa politique de prévention et de suivi des infections associées aux soins, notre établissement dispose d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène composée d'un médecin hygiéniste et d'une infirmière veillant à l'application des règles de bonnes pratiques.

Les résultats des actions mises en œuvre par Santé Service Limousin dans le domaine de la lutte contre les infections associées aux soins sont présentées sous forme d'un score répondant à un cahier des charges établi par le Ministère de la Santé.

Les tableaux de bord annuels des activités de lutte contre les infections associées aux soins sont annexés au livret d'accueil et consultables sur le site www.scopesante.fr.

La promotion de la Bientraitance

Offrir aux patients et à leurs proches des pratiques professionnelles de qualité, une prise en charge respectueuse de leurs besoins, de leurs singularités, de la prise en compte de ce qui est important dans leurs situations particulières, est au cœur de notre politique d'établissement et de nos préoccupations.

La Bientraitance constitue une valeur fondamentale soumise à une évaluation permanente, globalisante en vue d'une amélioration continue de la qualité de prise en charge. Elle s'inscrit dans la qualité de service, dans la permanence de notre engagement.



La Bientraitance est, pour Santé Service Limousin, une démarche globale d'accueil et de soin qui vise à promouvoir :

- Le respect de la liberté et des droits de la personne soignée
- La prise en compte de ses besoins et attentes spécifiques, tout en maintenant la vigilance sur les risques de maltraitance

La réflexion éthique

Le projet éthique de Santé Service Limousin 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

Il favorise la richesse des échanges interdisciplinaires. Il s'exprime par la sensibilisation des équipes, des réunions annuelles du groupe éthique et la diffusion d'information régulière.

Vos droits

Consentement libre et éclairé

L'activité de l'HAD implique le recueil puis le suivi de vos données de santé (examens, traitements, actions de prévention) qui sont des données sensibles encadrées par le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et modifie la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Votre consentement libre, éclairé et univoque au traitement de ces données nous est indispensable à la validation de votre admission ainsi que tout au long de votre prise en charge.

Celui-ci sera recueilli sous la forme d'un formulaire à compléter et à signer. La prise de photographies à usage strictement médical durant le séjour en HAD fait également l'objet de votre consentement sur ce même formulaire.



Votre personne de confiance

Pendant votre prise en charge en HAD, vous pouvez, si vous êtes majeur(e), désigner par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

Cette personne considérée par l'HAD comme votre « personne de confiance » sera également consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté et 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 décisions vous concernant.

Elle transmettra vos directives anticipées au médecin qui vous suit. Sa désignation est révocable à tout moment. Lors de votre admission, une fiche de désignation de la personne de confiance vous sera remise.

Votre personne à prévenir



Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui sera contactée, de jour comme de nuit, par l'équipe soignante en cas de nécessité ou de dégradation de votre état de santé.

Vous pouvez choisir de la modifier à tout moment de votre prise en charge hospitalière

Vos directives anticipées

(Article L.1111-11 du Code de Santé Publique) Loi Clayes Léonetti du 2 février 2016 : les directives anticipées concernant les personnes majeures en bonne santé ou non, atteintes d'une maladie grave ou non, ou en fin de vie.

Vous pouvez exprimer vos souhaits par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales si un jour vous ne pouviez plus communiquer après un accident grave ou lors d'une maladie grave.

Elles concernent les possibilités de rester à domicile, poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou des actes médicaux.

Notre rôle est d'assurer qu'elles seront transmises aux médecins qui sont amenés à vous prendre en charge. Les directives anticipées sont valables sans limites de temps.

Sur simple demande à l'équipe nous pouvons vous accompagner à la rédaction ou vous mettre à disposition le formulaire.

Respect des libertés

Respect des habitudes de vie: les professionnels intervenant au domicile préviennent, le patient ou son entourage, d'un créneau horaire de passage. Nous vous remercions d'être compréhensifs quant aux éventuels changements pouvant survenir dans la planification des interventions et horaires.

Sécurité des personnes en cas de contention physique: la contention physique est un dispositif médical. Elle nécessite une prescription médicale qui ne doit intervenir qu'en dernier recours, après l'échec de toutes les alternatives plus sûres et moins contraignantes et après une évaluation pluridisciplinaire du bénéfice risque. La contention présente un caractère exceptionnel et doit être limitée dans le temps. Elle a pour objectif de garantir la sécurité du patient et de lui procurer les soins adaptés. Elle ne peut être utilisée en réponse à un défaut de surveillance ou choisie par l'entourage du patient.

Confidentialité



Pour que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions, il est nécessaire que les professionnels échangent entre eux des informations portant sur votre santé. Ces intervenants sont tous soumis au secret professionnel partagé. Vous disposez d'un droit d'opposition au partage et à la transmission d'informations. Pour l'exercer, nous vous invitons à contacter le cadre de l'équipe.

Vos insatisfactions et réclamations

En cas d'insatisfaction, ou de problèmes rencontrés lors de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au personnel.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous avez la possibilité d'exprimer votre réclamation par écrit à Santé Service Limousin, 20 rue de la Perdrix, 87 000 Limoges

Votre réclamation sera traitée en lien avec la direction et la Commission Des Usagers (CDU), qui a pour mission de veiller au respect de vos droits.

Une réponse vous sera adressée par courrier.

Vous avez également la possibilité de contacter un médiateur ou un représentant des usagers, membre de la Commission Des Usagers. La liste nominative des membres de la CDU est disponible en annexe de ce livret d'accueil ainsi que sur le site Internet.

Toute insatisfaction ou réclamation orale/écrite est enregistrée. La Commission Des Usagers se réunit régulièrement pour étudier les motifs d'insatisfaction et proposer des actions d'amélioration de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Par ailleurs les remarques que vous formuleriez dans le questionnaire de sortie annexé à ce livret, seront prises en compte dans le plan d'amélioration de la qualité.

Un bilan annuel est transmis à l'Agence Régionale de Santé.



La protection juridique des personnes vulnérables

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts. Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider une mesure de protection, à votre demande ou celle d'un proche (requête), ou suite au signalement d'un de nos collaborateurs.

Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

Le service social de Santé Service Limousin est à votre disposition pour vous conseiller.

Le don d'organes

Faire don de ses organes peut sauver des vies.

La loi de bioéthique a érigé le principe de "consentement présumé": après sa mort, toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté opposition de son vivant.

Mais en cas de décès, le médecin demandera aux proches si le défunt était opposé au don d'organes. La loi nous donne donc la liberté de décider personnellement :



- si vous êtes pour, dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner, portez sur vous une carte de donneur.
- si vous êtes contre, dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner, inscrivez-vous au registre national des refus.

Vos devoirs

- Être présent au moment des soins et prévenir impérativement Santé Service Limousin de vos absences.
- Accepter le passage des professionnels, sans discrimination, au rythme requis par votre prise en charge.
- Fournir un ou plusieurs numéros de téléphone joignables durant toute la durée de votre prise en charge.
- Faire preuve de bienveillance à l'égard du personnel soignant.
- Privilégier le respect mutuel et l'écoute dans la relation entre le patient, son entourage et tout intervenant dans votre prise en charge.

Toutes les formes de violence physique ou morale, à l'encontre du personnel intervenant au domicile sont des motifs d'interruption de prise en charge.

- Respecter les conditions de préparation et d'administration des soins dans un environnement calme.
- Organiser un espace propre dans votre domicile pour l'organisation des soins et réserver un espace dédié pour le rangement du matériel, facilement accessible aux soignants pour qu'ils en assurent la gestion.
- Fournir le linge de maison nécessaires à la toilette (gants, serviettes, savons...)
- > Ne pas fumer en présence du personnel de Santé Service.
- Eloigner les animaux domestiques lors du soin par mesure d'hygiène et de sécurité. En cas de blessure occasionnée par un animal, votre responsabilité est engagée.
- ➤ En application de l'article 226-1 du Code pénal, vous n'êtes **pas autorisé à filmer et enregistrer** les professionnels soignants intervenant à votre domicile, sauf à obtenir son consentement préalable. Si un système de vidéosurveillance susceptible d'enregistrer les images est présent à votre domicile, nous vous rappelons que vous devez le déclarer à la CNIL et nous en informer.
- Accepter la livraison du matériel médical loué par l'HAD et requis pour vos soins et les éventuels aménagements de votre domicile pour vous assurer la meilleure prise en charge.
- Respecter le matériel requis pour vos soins, qui devra être rendu en bon état. En cas de non restitution ou de dégradation, votre responsabilité civile sera engagée et les frais seront à votre charge (drap de glisse, pompes...).

Votre dossier médical

Votre dossier est informatisé et partagé avec l'ensemble des professionnels intervenants à votre domicile et votre pharmacie. Il est accessible via le logiciel métier des professionnels de santé, est l'outil de recueil et de conservation des informations administratives, médicales et paramédicales, formalisées et actualisées.

Il est l'outil principal de coordination de l'ensemble des professionnels de l'établissement qui interviennent dans votre parcours. Il sert à compiler et partager toutes les informations utiles à votre prise en charge à partager avec l'équipe pluridisciplinaire et pluri professionnelles qui vous suit.





Les données contenues dans votre dossier étant des données sensibles, votre dossier est hébergé par un prestataire agréé Santé.

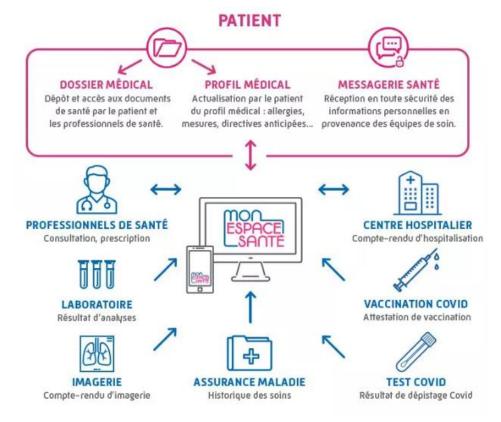


« Mon espace santé », espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la santé, vous permet de stocker vos documents et vos données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

Les professionnels des établissements y déposent également des données pour les partager avec le patient et les professionnels de santé, notamment ceux exerçant hors de l'établissement (médecin de ville, laboratoire de biologie médicale, centre d'imagerie médicale, etc.) pour faciliter, simplifier et fluidifier le parcours de soins.

L'HAD Santé Service Limousin y dépose votre courrier de ligison de sortie afin de le partager avec votre médecin traitant à la fin de votre séjour dans votre Dossier Médical Partagé (DMP), point d'entrée pour les professionnels de santé alimenter pour et consulter les dossiers médicaux partagés des patients.

Aucun échange de données sensibles ne doit être réalisé en dehors d'une messagerie sécurisée.



Le traitement informatique de vos données de santé



Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données seront transmises au département de l'information médicale. La technicienne d'information médicale aura accès à vos données dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et est soumise au secret médical. Les données sont transmises mensuellement à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie pour traitement.

Le commissaire aux comptes pourra également avoir accès à vos données lors de contrôles aléatoires.

En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent.

Vous pouvez également vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données.

Votre droit d'accès à votre dossier médical

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du Système de Santé a posé le principe de **l'accès direct du patient à l'ensemble des informations de santé le concernant** et le décret du 29 avril 2002 a organisé cet accès.

L'accès au dossier médical peut être demandé auprès du professionnel de santé ou de l'établissement de santé, par la personne concernée, son ayant droit (en cas de décès), le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur ou le médecin désigné comme intermédiaire.

La demande d'accès à votre dossier nécessite un écrit. Un formulaire de demande vous sera transmis sur simple demande auprès de l'équipe.

Ce formulaire reprend votre identité et le motif de la demande. Il peut être envoyé au service qualité par voie postale ou déposé à l'association.

Il doit être accompagné, de la photocopie d'une pièce d'identité du demandeur (carte nationale d'identité, passeport ou permis de conduire). Si le demandeur n'est pas le patient, des éléments complémentaires seront nécessaires :

- Pour les titulaires de l'autorité parentale: une copie de tout document attestant de l'autorité parentale (livret de famille, carte d'identité de l'enfant).
- Pour les tuteurs : ordonnance de jugement de tutelle.
- Pour les ayants droits d'un patient décédé: acte de notoriété ou certificat d'hérédité, et livret de famille faisant apparaître le lien de parenté entre le demandeur et le patient, l'extrait d'acte de naissance et le certificat de décès du patient.
- Pour le médecin désigné : la lettre du patient.





L'accès aux données se fait, au choix du demandeur, soit par consultation sur place, soit par l'envoi des documents.

Votre dossier est accessible à réception de la demande conforme au plus tôt dans les 48H ou au plus tard dans un délai de 8 jours (pour les documents < 5 ans) ou dans les 2 mois maximum (pour les documents plus anciens).

ANNEXES



- Charte de la personne hospitalisée
 Charte droit et libertés de la personne âgée, en situation de handicap ou de dépendance
 Indicateurs qualité





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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie 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.



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.

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.

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

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.

fng

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

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 handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

Qualification des intervenants 10.

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

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

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

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

L'information 14.

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

Version révisée 2007