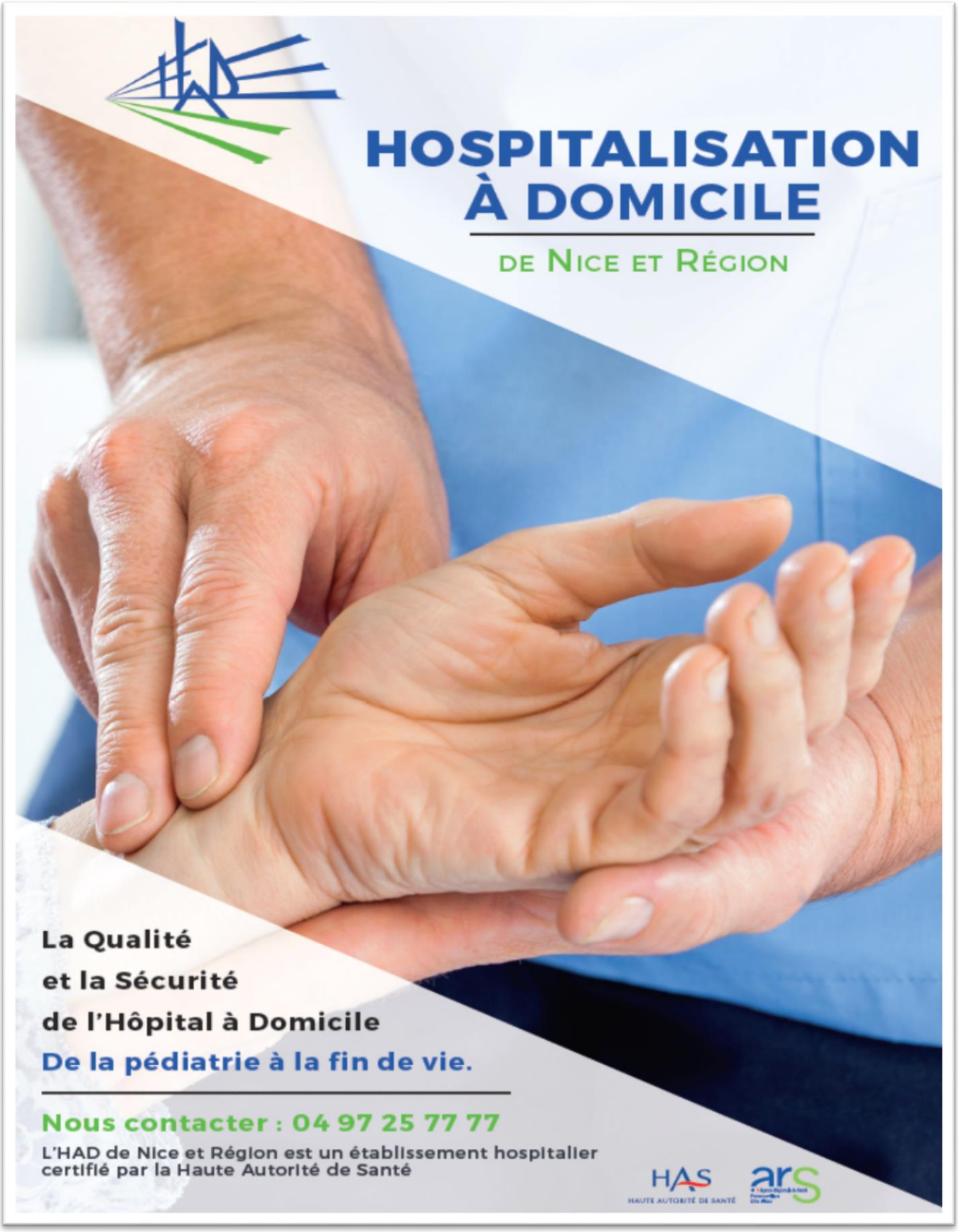
# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



## SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE NOTRE ETABLISSEMENT

2. LA ZONE D'INTERVENTION

3. UN DESCRIPTIF DE NOS SERVICES

4. LES CONDITIONS D'ADMISSION DANS NOTRE STRUCTURE

5. LE DEROULEMENT DU SEJOUR

6. LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

7. LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE

8. LES DROITS DU PATIENT

9. LES DEVOIRS DU PATIENT ET/OU DE SON ENTOURAGE

10. LA CDU

11. L'HYGIENE DE L'ENVIRONNEMENT IMMEDIAT DU PATIENT

12. UNE INFORMATION SUR DES ASSOCIATIONS DE BENEVOLES ET LES COORDONNEES DES PRINCIPAUX LIEUX DE CULTES

13. LES INDICATEURS DE QUALITE ET DE SECURITE DES SOINS

14. DES RECOMMANDATIONS POUR BIEN UTILISER LES MEDICAMENTS

## 1. PRESENTATION DE NOTRE ETABLISSEMENT

L'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région a été créée en 1972, sous la forme d'une Association à but non lucratif.

Une cinquantaine de communes, de Menton jusqu'à Antibes/Juan-les-Pins inclus, en passant par toutes les collines jouxtant le bord de mer, bénéficient des services de l'H.A.D. de Nice et Région.

L'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région s'adresse aux patients, quel que soit leur âge, atteints de pathologies aigues et/ou chroniques nécessitant une prise en charge pluridisciplinaire ; elle peut intervenir en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) sous certaines conditions, la maison de retraite et l'EHPAD étant dans ce cas le substitut du domicile.

L'hospitalisation à domicile de Nice et Région a développé des partenariats avec un grand nombre d'établissements de santé tels que le Centre Hospitalier Universitaire de Nice, le Centre Hospitalier d'Antibes/Juan-Les-Pins, le Centre Hospitalier La Palmosa à Menton et celui de Monaco, les établissements de santé privés à but lucratif ou non lucratif, certains réseaux, les unités spécialisées, telles que les Unités de Soins Palliatifs, offrant un niveau d'expertise utile à la prise en charge et au suivi de certaines pathologies graves et évolutives en H.A.D.

## 2. LA ZONE D'INTERVENTION

## 3. UN DESCRIPTIF DE NOS SERVICES

La réception des appels téléphoniques et le traitement des informations sont assurés de 8h à 17h30.

Une astreinte téléphonique pour les urgences est assurée par une IDE joignable 24h/24h et 7jours/7 jours.

**Les équipes paramédicales** effectuent les soins 24h/24h, en fonction des prescriptions, des besoins et des urgences.

**Le service social,** coordonné par les Assistantes Sociales, se charge :

- des relations avec les caisses d'Assurances Maladie ou les mutuelles
- de la mise en place d'une télé-alarme et/ou de la livraison de plateaux repas
- du service d'aides familiales
- du suivi social des patients et de leur entourage

L'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région assure la **gestion des transports** en ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi (transports assis professionnalisés) en lien avec la pathologie de prise en charge En HAD.

L'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région assure la **location du matériel médical** (lit électrique, fauteuil roulant, potence, nutri pompe, pousse-seringue, etc.), justifié par la pathologie et régulièrement évalué.

L'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région fournit le **matériel médical consommable** (seringues, aiguilles, perfuseurs, tubulures, sondes, pansements américains, pansements occlusifs stériles, pinces, champs stériles, etc.).

L'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région règle les dépenses relatives aux **médicaments** prescrits par le médecin du patient et aux **actes de biologie**.

L'ensemble de ces prestations est pris en charge par L'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région, à l'exception :

- des honoraires des médecins
- des frais de radiologie
- des frais de transport non liés directement à la pathologie
- de la location de télé-alarmes
- des plateaux repas

Ces prestations sont soit réglées par le patient qui s'adresse à sa caisse pour remboursement, soit prises en charge dans le cadre du tiers payant.

## 4. LES CONDITIONS D'ADMISSION DANS NOTRE STRUCTURE

L'admission d'un malade ne peut être envisagée qu'avec son accord, celui de son entourage et celui de son médecin traitant.

La demande d'admission émane :

- D'un établissement hospitalier public
- D'un établissement privé
- Du médecin traitant du patient
- D'un médecin spécialiste du patient

A l'exception de la psychiatrie, toute pathologie peut faire l'objet d'une demande d'admission quel que soit l'âge du malade.

La demande est examinée en fonction des critères suivants :

- Du domicile (superficie, hygiène, téléphone, etc.), permettant le retour du patient dans des conditions de sécurité maximales

- L'ouverture des droits auprès d'un organisme d'assurance maladie :
  - Prise en charge à 100 %
  - Prise en charge à 80 % avec couverture complémentaire
  - Prise en charge à 80 % sans couverture complémentaire, 20 % restant à la charge du patient

- Des soins paramédicaux, de type hospitalier, nécessitant des interventions fréquentes et complexes

La décision relève de la Direction, après avis du Médecin Coordonnateur de l'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région.

## 5. LE DEROULEMENT DU SEJOUR

*L'INTERVENTION DES ÉQUIPES*

- **Les Cadres Infirmiers**, secondés par les **Infirmiers(es) Coordonnateurs**, organisent à partir des prescriptions écrites des médecins traitants, l'admission du patient à domicile, les plans de soins, encadrent et coordonnent les interventions des équipes soignantes en fonction des besoins des malades et des nécessités du service.

- **Les Infirmiers(es)**, sous la responsabilité des Infirmiers Coordonnateurs, dispensent les soins de nature technique, relationnelle et éducative. Ils coordonnent l'action des Aides-Soignants(es).

- **Les Aides-Soignants(es)**, sous la responsabilité des Infirmiers(es), assurent les soins d'hygiène et de confort aux malades.

- **Les Kinésithérapeutes** et **les Orthophonistes** interviennent sur prescription médicale.

- **Les Psychologues** et **les Diététiciennes** interviennent après avis du médecin coordonnateur

- **Les Assistantes Sociales** conseillent et accompagnent dans leurs démarches les patients et/ou leur entourage et mettent en place, si nécessaire, des Auxiliaires de Vie qui contribuent au maintien du malade dans son cadre de vie en effectuant les tâches nécessaires à l'hygiène de l'environnement immédiat du patient

Toutes les interventions s'effectuent sous la responsabilité du médecin traitant.
Les relations entre le médecin traitant et l'équipe soignante, ainsi que la présence active de l'entourage sont donc déterminantes.

- **Le Personnel administratif** assure la circulation de l'information, la gestion des dossiers et participe au fonctionnement permanent de l'Entreprise.

*LA FIN DU SÉJOUR*

Elle peut être prononcée par :
- Le médecin traitant
- Le médecin hospitalier
- La Direction de l'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région, en accord avec les médecins coordonnateurs de la structure

Le malade et/ou son entourage peuvent à tout moment demander à quitter la structure.

# Contrat D'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :
Le personnel soignant de l'HAD de Nice et Région est formé à mesurer l'intensité de la douleur, à l'aide d'échelles d'évaluation.
Lutter contre la douleur, c'est surtout vous proposer et mettre en œuvre, en lien avec votre médecin traitant, des traitements adaptés.

**Reconnaître**

Il existe plusieurs types de douleur :
> les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
> les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
> les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

**Prévenir et soulager**

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.
Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

**Évaluer**

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière.
Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.
Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.
Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.
La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L.1110 -5 du code 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 … »

www.sante.gouv.fr

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2005/90 du 2 mars 2005 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.

Édition Sicom 06048 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

## 8. LES DROITS DU PATIENT

### PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

A l'occasion du séjour en HAD du patient, des renseignements administratifs et médicaux sont demandés et sont traités avec la plus grande attention par notre structure. Parmi ces informations, celles qui présentent un caractère médical sont protégées par le secret médical et celles relevant du cadre général des données personnelles sont protégées dans des conditions fixées par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et par le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la Protection des Données (RGPD).

Notre structure collecte des données afin de pouvoir remplir ses missions et répondre aux besoins des patients selon les finalités suivantes :

- La gestion la prise en charge médicale et paramédicale du patient
- La gestion des plannings et la coordination des intervenants internes et professionnels de santé externes
- La gestion administrative du dossier notamment vis-à-vis de l'assurance maladie et des caisses complémentaires
- La mise en relation avec nos services.

Nous ne collectons et traitons que les données personnelles qui nous sont nécessaires.

Nous échangeons les données avec des tiers externes identifiés et approuvés, uniquement dans le cadre de ces finalités.

Pour en savoir plus, vous pouvez obtenir notre Politique de protection des données personnelles disponible sur simple demande auprès de nos services.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le patient dispose de différents droits sur ses données personnelles qui peuvent être exercées en nous contactant sur l'email : contact@hadnice.fr

### DROIT A L'IMAGE

*Article 9 du code civil et* articles 226-1 et suivants du nouveau code pénal

Le patient dispose d'un droit sur son image.
Ce droit à l'image permet d'assurer le respect de la vie privée en établissement de santé. La protection du droit à l'image de personnes physiques repose à la fois sur le fondement du respect de la vie privée et sur la protection des droits de la personnalité.

### ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Le patient peut accéder à son dossier médical, sous réserve d'en faire la demande par écrit à l'HAD Nice :

- ✓ Directement
- ✓ Par l'intermédiaire d'un médecin qu'il aura désigné
- ✓ Par l'intermédiaire de la personne de confiance qu'il aura désignée
- ✓ Pour un patient mineur ou majeur sous tutelle, par l'intermédiaire de son représentant légal

Le mineur peut toutefois demander que cet accès ait lieu par l'intermédiaire d'un médecin. Il peut s'opposer à la communication aux détenteurs de l'autorité parentale des informations concernant les situations où il a souhaité garder le secret.

Les proches ne sont pas titulaires du droit d'accès au dossier du patient.
**Les successeurs légaux d'une personne décédée** (l'épouse, l'époux, les enfants, les parents de la personne décédée …) peuvent demander la communication de son dossier médical (sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès), **uniquement** pour connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs propres droits.

La demande s'effectue par **lettre recommandée avec accusé de réception** adressée au Directeur de l'établissement. Le demandeur doit justifier de son identité en joignant une **copie d'une pièce d'identité** et de son lien de parenté (sa qualité d'ayant droit) avec la personne décédée. Le demandeur doit également préciser les **raisons de la demande de communication du dossier médical**.
Les informations contenues dans le dossier médical peuvent être consultées au siège de l'H.A.D. Nice. Une photocopie du dossier peut être remise après la consultation sur place.
Les délais pour la communication des informations sont compris entre 48 heures et 8 jours après la date de la demande (compter 2 mois pour des informations datant de plus de 5 ans).
La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

### DELAIS DE CONSERVATION DU DOSSIER MEDICAL

*Extrait de l'article R1112-7 du Code de la Santé Publique :*

- ✓ Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement
- ✓ Le dossier médical d'un mineur dont le dernier séjour est intervenu avant l'âge de 8 ans est conservé jusqu'à ce qu'il ait atteint l'âge de 28 ans
- ✓ Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier séjour dans l'établissement, son dossier ne sera conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

### RECLAMATION

Pour toute réclamation qui met en cause : le non-respect des droits des patients, la qualité du système de santé, la sécurité des soins, l'accès aux soins, vous devez adresser un courrier à la Direction de l'HAD. Selon le cas, il vous sera proposé de saisir un médiateur de la CDU.

### DROITS DES PATIENTS A LA FIN DE VIE

*Extrait de la Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 :*

"Art. L.1111-10. - Lorsqu'une personne, en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause, décide de limiter ou d'arrêter tout traitement, le médecin respecte sa volonté après l'avoir informée des conséquences de son choix. La décision du malade est inscrite dans son dossier médical."

"Art. L. 1111-11. - Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment.

A condition qu'elles aient été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant".

Si vous souhaitez des informations complémentaires vous pouvez contacter l'un des médecins coordonnateurs de l'HAD.

## 9. LES DEVOIRS DU PATIENT ET/OU DE SON ENTOURAGE

Rappelons que si les usagers ont des droits, ils ont aussi des devoirs dans leur utilisation du système de santé et dans leur relation avec les professionnels de santé

- L'HAD Nice est un établissement dans lequel s'appliquent pleinement toutes les règles de citoyenneté. Etre citoyen, c'est avant tout être responsable. Si un citoyen peut faire valoir ses droits, il a aussi des devoirs, qui sont la contrepartie et la garantie de ses libertés :
  - ✓ Devoir de respecter la loi
  - ✓ Devoir envers les autres
  - ✓ Respect de la liberté d'autrui sans discrimination
  - ✓ Responsabilité vis-à-vis des dépenses engagées par l'assurance-maladie
- Accepter notre organisation, sans perturber les soins
- Respecter les prescriptions médicales et les informations transmises par les soignants de l'HAD
- Tout personnel (médecin, soignant, administratif, livreur …) qui participe à votre prise en charge mérite votre confiance et demande votre respect
- L'équipe soignante est à votre écoute pour vous accompagner

**Tout acte de violence, verbale et/ou physique, envers le personnel peut contraindre l'HAD Nice à mettre fin à votre prise en charge et peut être passible également de poursuites pénales**

### ↳ POUR TOUTE VISITE D'UN PERSONNEL HAD A VOTRE DOMICILE

- Etre présent et vous rendre disponible
- Porter une tenue vestimentaire décente
- Avoir un comportement décent
- Prévoir un environnement calme et adapté à la visite
- Respecter le droit à l'image de nos soignants, lorsqu'une caméra est installée dans la chambre du patient
- Laisser de préférence les enfants éloignés pendant tout le déroulement des soins
- Tenir les animaux à l'écart
- Penser à informer l'HAD Nice en cas d'indisponibilité imprévue

### ↳ HYGIENE ET SECURITE

- Prévoir un lieu de rangement de la tour dédiée aux dispositifs médicaux, aux médicaments, ainsi qu'au dossier de soins
- Respecter le matériel médical mis à votre disposition
- Ne pas fumer pendant les soins
- Ne pas fumer dans les pièces où est stocké de l'oxygène et/ou à proximité de ce matériel (risque d'explosion et d'incendie)

### MIXITE

Notre établissement de santé est neutre et a pour mission de fournir à tous, sans distinction de sexe, d'origine ou de religion, des soins de qualité. Le personnel soignant est mixte. Vous serez pris en charge par un professionnel de santé compétent.

## 10. COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

En application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 (Journal Officiel de la république du 3 juin 2016), La Commission Des Usagers est composée comme suit :

| FONCTION AU SEIN DE LA C.D.U. | NOM | QUALITE |
|---|---|---|
| **MEMBRES DE L'ETABLISSEMENT SIEGEANT EN C.D.U.** | | |
| Président de la C.D.U. | SCHENK Robert<br>asfc.president@asso-sfc.fr | Représentant des usagers<br>ASFC- Association française du syndrome de fatigue chronique |
| Vice-Président de la C.D.U. | FARGIER Léonie<br>direction@hadnice.fr<br>04 97 25 77 71 | Représentant légal de l'établissement, Directeur de l'H.A.D. de Nice et Région |
| Médiateur médecin Titulaire | DELEMARRE Elisabeth<br>e.delemarre@hadnice.fr<br>04 97 25 77 92 | Médecin Coordonnateur de l'H.A.D. de Nice et Région |
| Médiateur médecin Suppléant | MASSIERA Valérie<br>v.massiera@hadnice.fr<br>04 92 08 23 29 | Médecin Coordonnateur de l'H.A.D. de Nice et Région |
| Médiateur non-médecin Titulaire | SANTINI Gwenaelle<br>cadre.sante@hadnice.fr<br>06 88 09 22 34 | Cadre Infirmier de l'H.A.D. de Nice et Région |
| Médiateur non-médecin Suppléant | DESFEMMES Laurence<br>secretariat-direction@hadnice.fr<br>04 97 25 77 73 | Secrétaire de Direction de l'H.A.D. de Nice et Région |
| **MEMBRES D'ASSOCIATIONS (REPRESENTANTS D'USAGERS SIEGEANT EN CDU)** | | |
| Représentant des usagers Titulaire | SCHNEIDER Maurice<br>maurice.schneider@liguecancer.net<br>06 60 78 01 04 | LNCC- Ligue Nationale Contre le Cancer<br>Comité des Alpes-Maritimes |
| Représentant des usagers Titulaire | SCHENK Robert<br>asfc.president@asso-sfc.fr<br>06 37 01 14 93 | ASFC- Association française du syndrome de fatigue chronique |

## 11. L'HYGIENE AU DOMICILE DU PATIENT

# L'HYGIENE AU DOMICILE DU PATIENT

AU QUOTIDIEN, PRECAUTIONS D'HYGIENE A RESPECTER

Rappel des gestes simples à effectuer dans le but de protéger les patients du risque infectieux

| | |
|---|---|
| HYGIENE DES MAINS<br>Après être allé au toilettes<br>Après avoir fumé<br>Après avoir toussé, s'être mouché<br>Avant de préparer les repas<br>Avant de donner les médicaments<br>Après avoir manipulé les dispositifs médicaux(poches à urines ,colostomie) du linge souillé ou un pansement | NETTOYAGE DE LA VAISSELLE ET DES USTENSILES DE CUISINE<br>Pas de précautions particulières<br>Entretien du linge<br>T° 40 °C minimum en utilisant la lessive habituelle<br>Lavage fréquent et régulier<br><br>NETTOYAGE DES SANITAIRES ET DE LA SALLE DE BAINS :<br>détergent habituel et rincez |
| | |
| TRI DES DECHETS :<br>certains déchets liés aux peuvent présenter un risque infectieux et **uniquement ceux-ci**, sont donc à jeter dans les cartons de couleur jaune fourni par l'HAD ( voir la fiche tri des déchets dans le dossier de soin ) | |
| Les protections (ex : couches, poches de colostomies…) doivent être éliminées avec les ordures ménagères | |

MATERIEL A METTRE A DISPOSITION DES SOIGNANTS :

-Savon liquide type pousse mousse
-Essuie tout à usage unique
-Un détergent (liquide vaisselle)
-Désinfectant (javel si besoin)
-Lingettes désinfectantes
-Sacs poubelle pour déchets ménagers
-2 cuvettes pour la toilette
- Bassin et/ou pistolet
-Nécessaire pour la toilette du patient : Produits d'hygiène, serviette éponge et gant de toilette, des couches
-Des draps, un oreiller et une taie d'oreiller
-Un écrase-comprimés
-Un thermomètre médical (non auriculaire de préférence)

LA PREVENTION DU RISQUE INFECTIEUX EN HAD

Les infections Associées aux soins (IAS) comprennent l'ensemble des infections contractées lors d'un soin quel que soit le lieu et le moment de la prise en charge.

La prévention des IAS à l'HAD Nice repose sur :

- La Conférence Médicale d'Etablissement (CME) et le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins(CLIAS)

- L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

La CME est notamment chargée de définir la lutte contre l'infection contractée dans le cadre d'un soin à l'HAD : action de prévention, de surveillance, de formation, d'information et d'évaluation.

L'EOH est constituée de professionnels, formés en hygiène. Elle est chargée de mettre en œuvre le programme d'actions défini par la CME avec l'ensemble des professionnels de l'HAD

Solution hydro-alcoolique

A utiliser **à la place** du lavage des mains :

Dose à utiliser = 1 pression

PRECAUTIONS RECOMMANDEES

Les soignants vous prennent en charge munis d'une blouse et de gants

Avant tout soin, signalez si vous êtes porteur d'une Infection afin que les soignants adaptent et respectent les précautions.

## 12. UNE INFORMATION SUR DES ASSOCIATIONS DE BENEVOLES ET LES COORDONNEES DES PRINCIPAUX LIEUX DE CULTES

### BENEVOLES

L'HAD de Nice et Région a signé une convention de partenariat avec 2 associations de bénévoles :

| | |
|---|---|
| **ASP-AM**<br>*21, rue Auber*<br>*06000 NICE*<br>*06.74.95.70.62*<br>*06.07.70.94.03*<br>*asp.am@orange.fr* | **ALBATROS 06**<br>*Clinique SAINT-DOMINIQUE*<br>*18, avenue Henry Dunant*<br>*06100 NICE*<br>*04.93.51.59.63*<br>*06.72.25.82.62*<br>*contact@albatros06.fr* |

Ces associations apportent un soutien aux personnes en fin de vie, aux patients atteints de maladie grave, ainsi qu'à leur entourage, aux personnes âgées et aux familles en deuil.

### COORDONNEES DES LIEUX DE CULTES

| | | | |
|---|---|---|---|
| **EGLISE CATHOLIQUE** | | | https://nice.catholique.fr/paroisses-diocese-nice/ |
| **EGLISE PROTESTANTE** | | | http://eglise-protestante.annuairefrancais.fr/nice |
| **EGLISE ANGLICANE** | 11, rue de la Buffa 06000 NICE | 04.93.87.19.83 | http://www.anglican-nice.com |
| **EGLISE APOSTOLIQUE ARMENIENNE** | 281, boulevard de la Madeleine 06000 NICE | 06.10.10.32.65 | http://eglisearmeniennenice.blogspot.fr |
| **CULTE ISRAELITE** | | | http://www.consistoirenice.org |
| **CULTE MUSULMAN** | | | http://www.umam06.com |
| **EGLISE ORTHODOXE GRECQUE** | 2, avenue Désambrois 06000 NICE | 04.93.85.21.16<br>04.93.92.46.22 | http://www.eglises-nice.org/grecque/index.htm |
| **EGLISE ORTHODOXE RUSSE** | | | http://www.sobor.fr |
| **CULTE BOUDDHISTE** | | | http://www.institut-karmapa.net |

En cas de difficulté d'accès à internet, contacter le siège de l'HAD de Nice et Région pour obtenir de l'aide.

## 13. LES INDICATEURS DE QUALITE ET DE SECURITE DES SOINS

### INDICATEURS DE QUALITE ET DE SECURITE DES SOINS (IQSS) DU THEME INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

- Indicateur de consommation des produits hydro-alcooliques version 3 :

L'indicateur ICSHA.3 est exprimé sous la forme d'un pourcentage et d'une classe de performance (A à C).
Le volume minimal de PHA à délivrer au sein de l'établissement est défini en fonction de l'activité par type de soins et du nombre minimal de frictions recommandées pour chacune de ces activités par jour et par patient.
ICSHA.3estun marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains

| | Résultat 2019 | Résultat 2018 |
|---|---|---|
| **Score** | 25 % | 46.4 % |
| **Classe** | C | C |
| **Volume déclaré** | 235 litres | 411 litres |
| **Volume minimal théorique à délivrer** | 957.4 litres | 884.9 litres |

### LES INDICATEURS POUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS (IPAQSS)

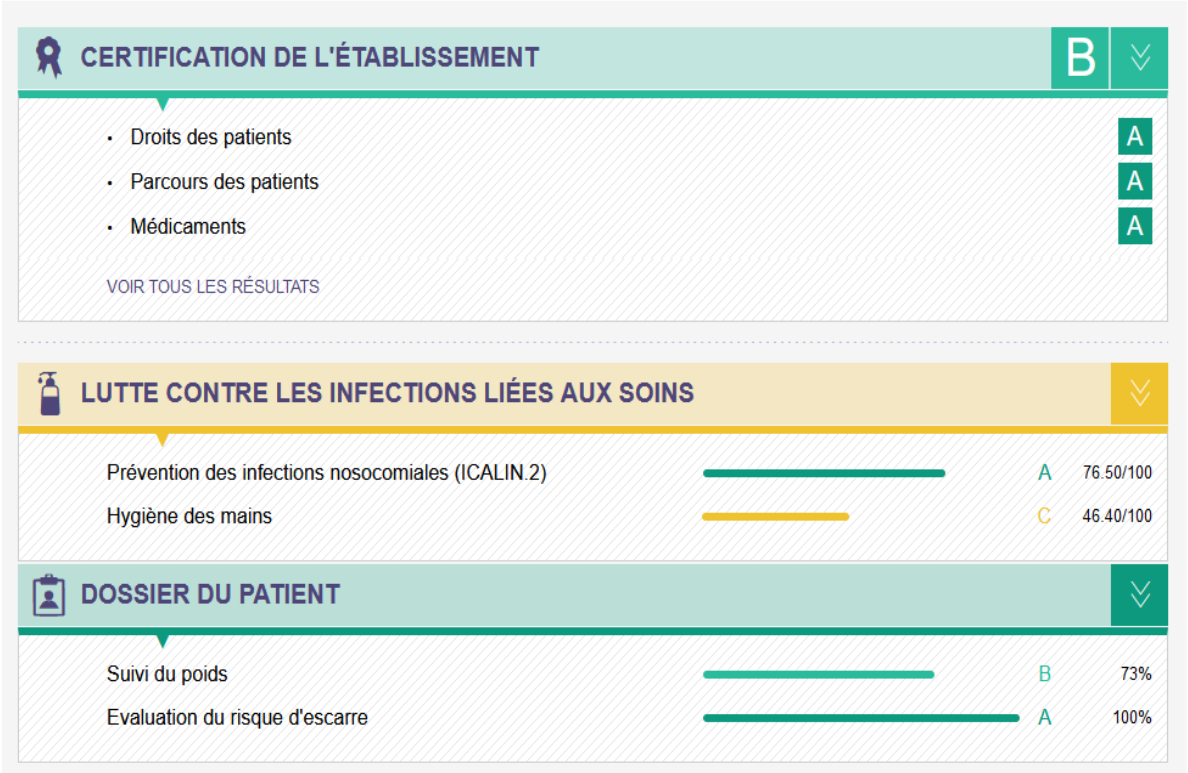
- ✓ **La tenue du dossier patient :** Cet indicateur évalue la tenue du dossier des patients hospitalisés à domicile. Il est présenté sous la forme d'un score de qualité compris entre 0 et 100. La qualité de la tenue du dossier patient est d'autant plus grande que le score est proche de 100
- ✓ **Coordination de la prise en charge en HAD :** Cet indicateur évalue la coordination au moment de la prise en charge en HAD. Il est présenté sous la forme d'un score de qualité compris entre 0 et 100. La qualité de la coordination est d'autant plus grande que le score est proche de 100.
- ✓ **Suivi du poids en HAD :** Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux de conformité, évalue le suivi du poids à partir de la pré-admission chez le patient adulte.
- ✓ **La traçabilité de l'évaluation du risque d'escarres** : Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux de conformité, évalue la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre entre la pré-admission et au plus tard les 7 jours suivant l'admission chez le patient adulte.

## Résultats IPAQSS de l'HAD de Nice et Région

Source : QUALHAS

| Indicateur | Résultats 2019 | Résultats 2018 |
|---|---|---|
| Tenue du dossier patient | 86 | 90 |
| Coordination de la PEC | 60 | 82 |
| Suivi du poids | 73 | 73 |
| Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre | 70 | 100 |

*La comparaison des établissements par classe de performance est disponible sur le site de l'HAS et sur www.scopesante.fr*



## 14. DES RECOMMANDATIONS POUR BIEN UTILISER LES MEDICAMENTS

Connaitre vos MÉDICAMENTS, parler de leurs effets et partager les informations avec les professionnels de santé contribue à votre bonne prise en charge

➢ ***Questionnez***

N'hésitez pas à questionner votre médecin traitant et le personnel de l'HAD Nice pour mieux comprendre votre traitement :

- **Pourquoi** ce médicament m'a-t-il été prescrit ?
- Quels sont ses **effets** ? Que dois-je faire en cas d'effet indésirable ?
- À **quel moment** dois-je prendre ce médicament ?
- **Comment** dois-je prendre ce médicament (à jeun, au moment du repas, etc.) ?
- Quelle est la **dose** que je dois prendre, **combien de fois par jour**, et pendant **combien de temps** ?
- Quel est le **nom** du médicament ? *Sachez qu'un médicament est souvent désigné par un nom commercial et un nom scientifique, appelé "dénomination commune internationale" (DCI).*

*Généralement, le nom du générique correspond à la DCI.*

- Comment faut-il le conserver ?

➢ ***Parlez de vos médicaments***

- **Indiquez tous les médicaments que vous utilisez**, y compris ceux que vous prenez sans ordonnance et ceux que vous avez arrêtés
- Précisez si vous avez des **allergies**
- Signalez votre état de santé et vos **antécédents** médicaux
- Discutez de vos **symptômes** avec les professionnels de santé et exprimez vos préoccupations
- Indiquez aux professionnels les **effets indésirables** que vous avez ressentis

*A noter : les patients et associations de patients peuvent déclarer directement un effet indésirable lié à un médicament à l'agence nationale de sécurité du médicament - plus de renseignements sur le site [www.ansm.sante.fr](http://www.ansm.sante.fr).*

- Si vous vous rendez dans une pharmacie autre que votre pharmacie habituelle, **signalez que vous êtes pris en charge en HAD**. Le pharmacien peut nous contacter pour prendre connaissance de l'ensemble de votre traitement.

***Votre participation est essentielle pour des soins plus sûrs***

➢ ***Ecoutez***

Il est important de bien écouter ce que vous disent les professionnels de santé et de suivre leurs recommandations

Soyez attentif aux conseils qu'ils vous donnent sur le bon usage du médicament :

- comment l'utiliser
- comment le conserver
- quels sont ses effets
- etc.

Notez par écrit, si besoin, les questions que vous vous posez.

Faites-vous éventuellement accompagner par un proche qui pourra vous aider à bien comprendre ce que le professionnel de santé vous dit et à mieux vous en souvenir.

➢ ***Ce qu'il ne faut pas faire***

Vous ne devez en aucun cas :

- Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou des infirmiers

*Vous avez peut-être l'habitude de prendre des médicaments sans ordonnance, parlez-en au médecin*

- Arrêter un traitement de votre propre initiative

*Vous devez continuer à prendre vos médicaments tant que le médecin vous le recommande, même si vous vous sentez mieux*

- Ne pas prendre les médicaments qui vous sont prescrits sans le dire

*Vous avez le droit de douter ou de refuser de prendre un traitement, informez l'équipe de votre décision et parlez-en au médecin*

- Modifier une dose de votre propre initiative, sans l'accord préalable du médecin

***Le respect de toutes ces recommandations est l'une des conditions de la réussite et de la sécurité de votre traitement***

Pour en savoir plus :

Si vous souhaitez déclarer vous-même un évènement indésirable lié à un médicament à l'agence nationale du médicament, consultez le site **www.ansm.sante.fr** - Formulaires de déclaration et modalités d'envoi disponibles sur le site.

Pour vos questions relatives aux médicaments, consultez les sites : **www.sante.gouv.fr**

**www.ansm.fr**, **www.has-sante.fr**

## RAPPORTEZ A VOTRE PHARMACIEN
## VOS MEDICAMENTS NON-UTILISES