

HAD Nice et Région

www.hadnice.fr

Association Loi 1901

LIVRET D'ACCUEIL



La qualité de l'Hôpital, la sérénité et le confort de votre domicile



Hospitalisation A Domicile
Nice/Villeneuve- Loubet/Menton/St Martin du Var

I.	Présentation de l'Association	
	Mot d'accueil	2
	Histoire et objectifs de l'Association	3
	Les professionnels de l'HAD	4
	Les secteurs d'intervention	5
	Carte géographique	6
II.	Organisation des soins	
	Les étapes de votre prise en charge	7
	Financement	8
	Les différents acteurs de votre prise en charge en HAD	9
	Les services médicotechniques	11
	Votre sortie	12
III.	Droits et règles de vie	
	La charte de la personne hospitalisée	13
	Protection juridique des personnes vulnérables	13
	Désignation de la personne de confiance	13
	Consentement libre et éclairé	14
	Signalement de tout évènement indésirable lié aux soins	14
	L'identitovigilance	14
	Bracelet d'identification patient	14
	Directives anticipées	15
	Notre engagement pour la protection des données informatiques et libertés	15
	Les modalités d'accès au dossier médical	15
	Les règles de vie	17
IV.	Notre démarche qualité et sécurité des soins	
	Démarche qualité	18
	Commission des usagers	18
	Lutter ensemble contre la douleur	19
	Contrat d'engagement contre la douleur	20
	Comité de lutte contre les infections associées aux soins	21
V.	Annexes	
	Information sur la sécurisation du médicament à votre domicile	22
	Les escarres : comment les prévenir ?	25
	Information sur la Commission des Usagers	26
	Indicateurs qualité	29
	Questionnaire de satisfaction	31
	Charte de la personne hospitalisée	32

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être pris en charge par l'HAD Nice et Région 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 et, au-delà, le confort de votre domicile et la proximité de votre entourage.

Nous avons à cœur de vous placer au centre de nos préoccupations et de vous permettre 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.

Vos observations et vos suggestions nous sont précieuses, car engagés dans la démarche qualité et la prévention des risques, nous sommes particulièrement attachés à votre sécurité et à la qualité de vos soins.

Vos remarques et celles de vos proches nous permettront d'améliorer votre prise en charge et nous feront progresser au quotidien dans nos missions auprès de l'ensemble de nos patients.

Le Directeur Général, la Directrice, et toute l'équipe de l'HAD Nice et Région vous assurent de toute leur attention.

La Directrice HAD Nice et Région
Mme Anne-Catherine Rigaux

Le Directeur Général
M. Jean Bernard Perdigal

HISTOIRE ET OBJECTIFS DE L'ASSOCIATION

L'HAD Nice et Région est une Association loi de 1901 à but non lucratif gérée par un Conseil d'Administration. Elle adhère à la F.E.H.AP. (Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne).

L'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région a été créée en 1972, sous la forme d'une Association à but non lucratif. L'objectif est de faire bénéficier aux patients des soins techniques à leur domicile, lorsque leur présence en milieu hospitalier ne s'impose pas.



L'Hospitalisation à Domicile (HAD)

Les services d'Hospitalisation A Domicile (HAD) sont des établissements de santé autorisés par l'ARS PACA.

L'Hospitalisation à domicile (HAD) permet d'éviter ou de raccourcir une hospitalisation avec hébergement.

Elle assure, au domicile du malade, 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.

La continuité, la sécurité et la qualité des prises en charge en HAD sont assurées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

LES PROFESSIONNELS DE L'HAD

- Directeur
- Médecins Coordonnateurs
- Pharmacien Coordonnateur
- Cadre de Santé
- Infirmiers coordinateurs
- Infirmiers Diplômés d'État
- Aides-Soignants Diplômés d'État
- Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)
- Assistantes Sociales
- Comptables et aides comptables
- Secrétaires administratives et médicales
- Responsables d'antenne
- Responsable RH et assistants RH
- Responsables assurance Qualité
- Logisticiens
- Agents techniques
- Informaticiens
- Chargées des Relations Extérieures

Pour un rendez-vous ou un entretien, les professionnels de l'HAD NICE ET RÉGION sont joignables aux numéros de votre antenne

LA MISSION DE L'ÉQUIPE SOIGNANTE EST DE :

- Recueillir auprès du service hospitalier les informations concernant le patient
- Evaluer les besoins pour permettre un retour à domicile dans les meilleures conditions
- Informer les paramédicaux intervenant à domicile et mettre en place les projets thérapeutiques en collaboration avec les médecins hospitalier et les médecins traitants
- Assurer la coordination des soins entre les différents intervenants
- Préparer la sortie du patient avec un transfert sur un établissement de soins, un SSIAD, ou sur le secteur libéral



LES SECTEURS D'INTERVENTION

L'HAD Nice et Région intervient sur quatre territoires d'activité :

ANTENNE NICE

Espace Nikaia
11, Avenue du Docteur Victor Robini
06200 Nice

Tél : 04 97 25 77 77 Fax : 04 97 25 77 70
contact@hadnice.fr

ANTENNE VILLENEUVE LOUBET

Azur Buro
1662, Route Nationale 7
06270 Villeneuve Loubet

Tél : 04 92 08 23 29 Fax : 04 92 08 23 30
contact@hadnice.fr

ANTENNE MENTON

Les Faunes B
79, Route de Sospel
06500 Menton

Tél : 04 92 15 29 50 Fax : 04 92 15 29 59
contact@hadnice.fr

ANTENNE SAINT MARTIN DU VAR

Les Villages d'Or
8, Boulevard Malausséna
06670 St Martin du Var

Tél. : 04 83 66 24 00 Fax : 04 83 66 24 10
contact@hadnice.fr

LA PERMANENCE ET LA CONTINUITÉ DES SOINS SONT ASSURÉES :

24H/24 ET 7 JOURS/7

Les services administratifs et médicaux sont ouverts du lundi au vendredi, de :
8h00 à 18h00 : HAD NICE
9h00 à 17h30 : HAD VILLENEUVE LOUBET
9h00 à 17h30 : HAD MENTON
9h00 à 17h30 : HAD SAINT MARTIN DU VAR

La cellule de soins répond aux besoins des patients 7 jours/7 et 24heures/24.
Le médecin traitant reste le référent médical du patient.
Une astreinte médicale téléphonique effective 7 jours/ 7 et 24h/24.



ANTENNE NICE CENTRE

BENDEJUN
BERRE LES ALPES
BLAUSASC
CANTARON
CHATEAUNEUF VILLEVEILLE
CONTES
DRAP
FALICON
LA TRINITE
LA VERNEA DE CONTES(CONTES)
L'ESCARENE
LUCERAM
NICE
PEILLON
SAINT ANDRE DE LA ROCHE
TOUET DE L'ESCARENE
TOURRETTES LEVENS
SCLOS LES CONTES (CONTES)

ANTENNE SAINT MARTIN DU VAR

ASPREMONT
CARROS
CASTAGNIERS
GATTIERES
COLOMARS
LA ROQUETTE SUR VAR
LE BROCC
SAINT BLAISE
LEVENS
ST MARTIN DU VAR

ANTENNE VILLENEUVE LOUBET

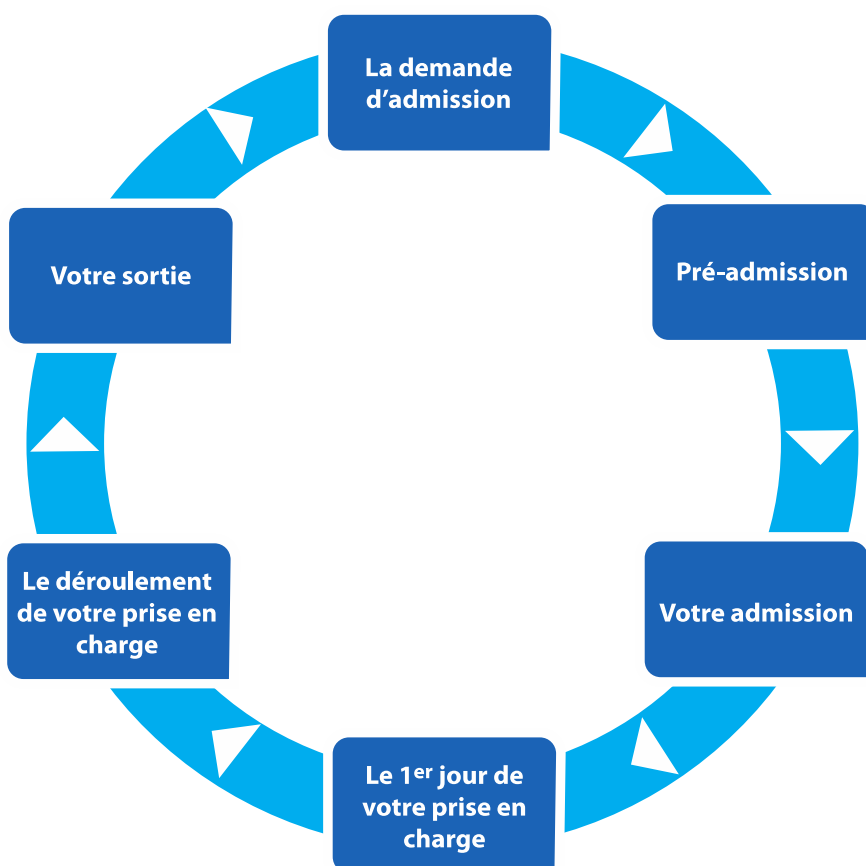
ANTIBES
BIOT
CAGNES SUR MER
GOLFE JUAN(VALLAURIS)
JUAN LES PINS(ANTIBES)
LA COLLE SUR LOUP
LA GAUDE
ROQUEFORT LES PINS
SAINT JEANNET
SAINT LAURENT DU VAR
SAINT PAUL DE VENCE
TOURRETTES SUR LOUP
VALLAURIS
VENCE
VILLENEUVE LOUBET

ANTENNE MENTON

BEAULIEU SUR MER
BEAUSOLEIL
CASTELLAR
CASTILLON
CAP D'AIL
EZE
GORBIO
LA TURBIE
MENTON
PEILLE / LA GRAVE DE PEILLE
ROQUEBRUNE CAP MARTIN
SAINT AGNES
SAINT JEAN CAP FERRAT
VILLEFRANCHE SUR MER

LES ETAPES DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- I. Votre médecin traitant et/ou hospitalier a réalisé une demande d'admission avec votre accord. Un protocole de prise en charge personnalisé est établi en concertation entre le médecin coordonnateur, le médecin traitant et/ou le médecin prescripteur.
- II. L'infirmier coordinateur de l'HAD prend contact avec vous avant l'admission afin d'évaluer vos besoins. Il informe les professionnels libéraux de votre prise en charge en l'HAD. L'infirmier coordinateur est référent de votre suivi, tout au long de votre séjour en HAD.
- III. L'infirmier coordinateur organise votre séjour en HAD et met en place l'ensemble des moyens nécessaires à votre prise en charge.
Le service logistique livre à votre domicile le matériel utile à vos soins.
Toutes les démarches indispensables à votre prise en charge administrative sont assurées par notre secrétariat.
- IV. Un infirmier est présent chez vous le jour de votre admission. Il dépose le dossier de soins qui regroupe les informations administratives et médicales. Il réalise les premiers soins. Il vous rappelle le déroulement de votre prise en charge, vous explique les interventions de nos soignants et vous remet le présent livret d'accueil.
- V. Vos soins sont assurés par notre équipe pluridisciplinaire en partenariat avec votre médecin traitant et/ou hospitalier. Au cours de votre séjour, nous gérons certains besoins liés à votre prise en charge (*médicaments hospitaliers, matériel médical...*). Si nécessaire, notre assistante sociale peut vous apporter son soutien dans vos démarches.
- VI. En concertation avec votre médecin traitant et vous-même, nous planifions votre sortie. Si besoin, le relais de prise en charge avec des professionnels libéraux. A la fin de la prise en charge, nous prenons contact avec vous pour organiser le retrait des différents équipements installés.



LA PRISE EN CHARGE FINANCIERE

L'**hospitalisation à domicile** est prise en charge en principe à 80 % par l'Assurance Maladie (sous réserve de l'ouverture de vos droits). Sauf pour les personnes prises en charge à 100 % pour une affection de longue durée.

Si vous n'avez pas de complémentaire santé ou que vous ne bénéficiez pas d'une couverture sociale, les frais d'hospitalisation resteront à votre charge. Un devis du reste à charge sera réalisé par l'HAD et un règlement vous sera demandé avant votre hospitalisation. Si vous êtes un patient étranger, un devis sera réalisé par nos services et un règlement vous sera demandé avant votre admission.

Toutefois, si vous avez une mutuelle ou une complémentaire santé, ces frais peuvent être remboursés en partie ou en totalité. Renseignez-vous auprès de cet organisme pour savoir si votre contrat le prévoit.

L'HAD NE PREND PAS EN CHARGE

(Liste non exhaustive : Pour toutes questions renseignez- vous auprès de nos services)



Honoraires des médecins

Ne sont pas pris en charge en HAD. Vous payez directement votre médecin et vous serez ensuite remboursé par votre caisse d'assurance maladie.



Téléalarme, aide-ménagères, les repas, les changes, les auxiliaires de vie...

Ne sont pas pris en charge en HAD. L'assistante sociale peut vous informer sur les mesures permettant l'obtention d'aides ponctuelles et vous assister dans les démarches.



Equipements et actes mis en place avant l'admission de l'HAD ou sans accord de l'HAD

Ne sont pas pris en charge en hospitalisation à domicile.



Les produits de santé type listes produits et prestations non remboursés

Le financement relève de votre propre responsabilité.



Les prothèses (auditives, dentaires...)

Ne sont pas prises en charge en hospitalisation à domicile.



Les orthèses

Ne sont pas prises en charge en HAD. Une demande de prise en charge peut être adressée à votre caisse d'assurance maladie.

LES DIFFERENTS ACTEURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Le médecin traitant :

- ◇ Est le pivot de la prise en charge au domicile et est responsable du suivi médical. Votre admission ne peut se réaliser sans son accord.
- ◇ Participe à l'élaboration du projet thérapeutique qui vous est proposé et vous rend visite et assure votre suivi médical.
- ◇ Réévalue régulièrement votre état de santé et adapte ses prescriptions si besoin.
- ◇ Décide de votre hospitalisation ou de votre ré-hospitalisation en cas de nécessité.

Durant votre séjour, vous, ou vos proches, devez prendre et organiser vos rendez-vous avec lui.

Le médecin coordonnateur :

- ◇ Est le référent médical de la structure et organise le fonctionnement médical.
- ◇ Il émet un avis médical pour toute admission et signe la sortie du patient de la structure.
- ◇ Établit le protocole de prise en charge personnalisé en lien avec le médecin prescripteur et / ou le médecin traitant et l'équipe soignante,
- ◇ Est le lien entre votre médecin traitant, le médecin hospitalier et les équipes soignantes.
- ◇ Peut être amené à prescrire par dérogation en cas d'indisponibilité du médecin traitant et lorsque l'urgence de la situation le justifie.

Le pharmacien coordonnateur :

- ◇ Est le référent pharmaceutique et organise le fonctionnement logistique,
- ◇ Est le lien avec votre pharmacien désigné et/ou hospitalier,
- ◇ Est en charge de diffuser les informations sur le bon usage des thérapeutiques.

Le cadre de santé :

- ◇ Est responsable de l'organisation, de la coordination et du contrôle des activités de l'ensemble des personnels du service paramédical de l'HAD.
- ◇ Participe à la gestion des personnels infirmiers et aides-soignants.

- ◇ Veille particulièrement, en liaison avec le médecin coordonnateur, à la qualité des soins infirmiers et participe à la conception, à l'organisation et à l'évolution du service de soins de l'HAD.
- ◇ Coordonne votre suivi tout au long de votre hospitalisation et peut se rendre à votre domicile.

L'infirmier coordinateur :

- ◇ Prend contact avec vous avant votre admission.
- ◇ Évalue les besoins de la charge des soins, du matériel ...
- ◇ Est responsable de l'organisation, de la planification et de la coordination des interventions des personnels soignants.
- ◇ Contacte les infirmiers libéraux qui interviendront à votre domicile si nécessaire et réalise leur lettre de missions.

L'infirmier « admission – suivi – soins » :

- ◇ Se rend à votre domicile le jour de votre entrée en HAD.
- ◇ Vous réexplique le déroulement de votre prise en charge.
- ◇ Réalise les premiers soins qui vous seront nécessaires lors de votre retour à domicile, rencontre et forme les infirmiers libéraux.
- ◇ Assure le suivi de vos soins à votre domicile durant toute la durée de votre séjour et transmet au médecin coordonnateur et à l'infirmier coordinateur référent, le bilan de votre prise en charge en lien avec les objectifs fixés à l'admission.

L'équipe a pour objectif de prodiguer des soins de qualité. Chaque personnel, médecin, IDE, aide-soignante, administratif, porte un badge de couleur mentionnant son nom et sa qualité qui vous permet de reconnaître sa fonction.

Les infirmiers salariés et libéraux :

- ◇ Effectuent les soins sur prescription médicale
- ◇ Peuvent effectuer aussi bien les soins d'hygiène que techniques et sont régulièrement formés aux nouvelles techniques.

Les aides-soignantes :

- ◇ Contribuent à une prise en charge globale des personnes en liaison avec les autres intervenants au sein d'une équipe pluridisciplinaire.
- ◇ Ils dispensent, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier, les soins visant à répondre aux besoins d'hygiène du patient, à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de leur autonomie.

L'infirmier hygiéniste :

- ◇ A une fonction transversale sur l'ensemble de l'établissement. En effet, il joue un rôle important dans la lutte contre les infections associées aux soins. Il apporte son expérience des soins infirmiers et ses connaissances en matière de qualité et de sécurité des soins à l'ensemble des soignants.

L'assistante sociale :

- ◇ Est disponible pour vous aider, afin de résoudre vos difficultés. Son rôle est de vous accompagner et de vous soutenir dans vos éventuelles démarches administratives, professionnelles, familiales ou autres. Elle vous informera de vos droits et des prestations que vous pouvez solliciter.
- ◇ Se tient à votre disposition tout au long de votre prise en charge et peut se rendre à votre domicile.

Les intervenants libéraux :

Le service d'HAD peut faire appel à des professionnels de santé libéraux pour assurer certains soins :

- Infirmiers libéraux
- Kinésithérapeute
- Sage-femme
- Diététicienne
- Ergothérapeute
- Orthophoniste...

La psychologue :

Une psychologue peut vous aider, vous écouter et vous soutenir moralement dans le cadre de votre prise en charge. Elle peut assurer une aide psychologique pour tous les patients, ainsi que pour leur entourage dans le cadre du projet thérapeutique défini par le médecin traitant et le médecin coordonnateur.

Les logisticiens :

- ◇ Sont les seuls à passer commande du matériel et/ou du mobilier médical à louer auprès de nos fournisseurs conventionnés. Chaque semaine, ils préparent la commande de consommables passée par les soignants. En cas de besoin, il vous est demandé de contacter le service de coordination de votre secteur. En fin de séjour d'HAD, ils sont chargés de récupérer votre dossier de soins (propriété de l'HAD) et de prendre contact avec nos prestataires pour la récupération du matériel médical.
- ◇ Organisent et gèrent la mise en place et l'enlèvement des cartons à déchets hospitaliers : des containers spécifiques sont mis en place pour les déchets à risque infectieux. Ils ne doivent en aucun cas suivre le circuit de vos déchets domestiques. La fréquence de l'enlèvement des déchets est organisée par l'HAD.

Il vous est demandé de respecter l'usage du matériel médical mis à votre disposition, d'éviter toute détérioration et de ne commander aucun matériel sans l'accord de l'HAD.

Les secrétaires administratives :

- ◇ Sont vos interlocutrices privilégiées pour la mise en place et le suivi de votre dossier de prise en charge administrative
- ◇ Veillent au suivi administratif de vos mutuelles dans le cadre de la prise en charge de vos soins
- ◇ Recherchent les intervenants libéraux (kiné, pédicure, podologue...)
- ◇ Prennent note de vos rendez-vous et des commandes de transports sanitaires (ambulance, VSL) auprès de nos partenaires conventionnés.

Il vous est demandé de ne commander aucun transport sans l'accord de l'HAD.

Les secrétaires médicales :

- ◇ Veillent à la mise en place de votre dossier médical et de son suivi.
- ◇ Veillent au suivi de vos rendez-vous médicaux et récupération des documents liés.
- ◇ Veillent au courrier d'information auprès de votre médecin traitant ou prescripteur de votre entrée et sortie en HAD.

Les stagiaires :

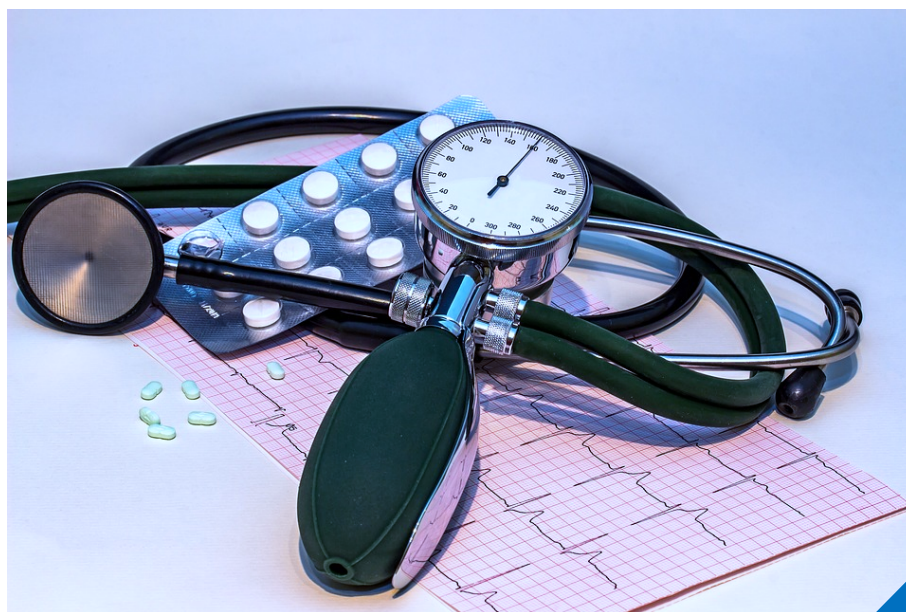
L'hospitalisation à domicile s'investit dans la formation des futurs professionnels et accueille, comme terrain de stage, les étudiants de toutes catégories professionnelles. Dans ce cadre, les stagiaires sont amenés à se rendre à votre domicile où ils accompagnent le professionnel titulaire *(et peuvent participer aux soins avec votre accord au préalable)*

LES SERVICES MEDICO-TECHNIQUES

La pharmacie : Vous pouvez choisir l'officine de votre choix.
Pour le matériel médical : l'HAD établit des conventions de partenariat avec tous ses prestataires, ce matériel est fourni par l'HAD.

Votre médecin traitant doit prescrire sur l'ordonnancier de l'HAD
« support unique et obligatoire de prescription, délivrance pharmaceutique et d'administration » les médicaments nécessaires à votre prise en charge.

Cet outil est disponible dans le dossier de soins déposé à votre domicile.
Le laboratoire : Vous pouvez choisir le laboratoire de votre choix



VOTRE SORTIE

Votre médecin traitant en lien avec le médecin coordonnateur et/ou le médecin hospitalier décide en fonction de votre état de santé de la sortie. Il s'agit :

- Soit de la fin normale d'hospitalisation à domicile.
- Soit d'une hospitalisation dans un établissement de soins.
- Soit d'un relai avec un établissement médico-social

Si vous intégrez une autre structure, l'équipe de l'HAD préparera votre sortie et organisera la continuité des soins.

Vous avez à votre disposition un questionnaire de satisfaction pour nous faire part de vos commentaires sur votre prise en charge.

Tous les intervenants (pharmacie, laboratoire, prestataires de matériel médical, prestataire de collecte des déchets DASRI et tous les libéraux) sont informés de votre sortie par l'HAD.

SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

Vous pouvez à tout moment, demander la fin de la prise en charge en HAD, après avoir reçu toutes les informations relatives à l'arrêt de la prise en charge et les conséquences induites.

DROITS ET REGLES DE VIE

L'établissement est attaché au respect des droits des patients tels qu'ils sont définis par la loi du 4 mars 2002.

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE :

« Le résumé de la charte précise les droits essentiels de toute personne hospitalisée » cf. dernière page du livret d'accueil du patient

LA PROTECTION JURIDIQUE DES PERSONNES VULNÉRABLES :

Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison :

- D'une altération médicalement constatée,
- De facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté,

Peut bénéficier de mesure de protection juridique conformément à la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs et des mineurs émancipés.

Un juge des tutelles peut solliciter l'avis du médecin traitant, afin de mettre en place une mesure de protection (*sauvegarde de justice, curatelle, tutelle*). Ainsi, le majeur devient protégé par la loi pour réaliser les actes quotidiens.

Les informations concernant la santé des personnes vulnérables sont délivrées à leurs représentants légaux et aux intéressés de manière adaptée à leur maturité et discernement. Le médecin doit tenir compte de l'avis du majeur protégé « *dans toute la mesure du possible* », si son avis peut être recueilli.

Les mineurs et majeurs sous tutelle sont représentés par leur tuteur pour les prises de décision. Dans le cas des patients sous curatelle, Le médecin doit par ailleurs s'efforcer de prévenir le curateur et obtenir son consentement, sauf en cas d'urgence. Pour le mineur, non émancipé, le consentement doit être recueilli auprès de ses parents (*titulaires de l'autorité parentale*), ou à défaut, du tuteur désigné pour exercer l'autorité parentale.

PERSONNE DE CONFIANCE :

Selon la loi du 4 mars 2002 (Articles L.1111-4 et L.1111-6), toute personne majeure qui n'est pas sous tutelle peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement. Elle est révocable à tout moment. Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

La personne de confiance se distingue de la personne à prévenir, contactée en cas d'urgence. Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle mentionnés à l'article L.1111-2 du Code de la santé publique sont exercés, selon les cas, par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur.

Ceux-ci reçoivent l'information prévue par le présent article, sous réserve des dispositions de l'article L.1111-5 du Code de la santé publique. Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle.

Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences grave pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

CONSENTEMENT LIBRE ET ECLAIRÉ :

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 la personne hospitalisée n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par la personne hospitalisée, 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. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur dans les cas où le patient mineur ou majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé et si le traitement ou l'intervention s'imposent pour sauvegarder la santé de la personne hospitalisée (loi n°2002-303 du 4 mars 2002).

DECLARATION DE TOUT EVENEMENT INDÉSIRABLE LIÉ AUX SOINS :

Le patient peut déclarer tout événement indésirable grave lié à ses soins (*EIGS*) par le biais de la fiche d'événement indésirable présente dans le dossier de soins au domicile et/ou faire un signalement sur <https://signalement-sante.gouv.fr>. Depuis le 13 mars 2017, un portail de signalement a été mis en place par l'ASIP Santé (*Agence Française de la Santé Numérique*) sous la direction du Ministère chargé de la Santé. Il permet aux professionnels de santé et aux usagers de santé de déclarer, de façon dématérialisée, tout événement indésirable dont les effets indésirables, incidents ou risques d'incidents liés aux produits de santé.

L'IDENTITOVIGILANCE :

L'identitovigilance est l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'usager afin de sécuriser ses données de santé, à toutes les étapes de sa prise en charge. La bonne identification du patient constitue le premier acte d'un processus qui se prolonge tout au long de sa prise en charge par les différents professionnels de santé impliqués, quels que soient la spécialité, le secteur d'activité et les modalités d'accompagnement. Les risques encourus en cas d'identification imparfaite sont nombreux. L'événement indésirable le plus fréquent est l'administration de soins au mauvais patient.

BRACELET D'IDENTIFICATION PATIENT :

Le bracelet d'identification est un dispositif qui permet de s'assurer systématiquement de la cohérence entre l'identité de l'usager physique et l'identité portée sur la prescription, le document, le dossier et de limiter ainsi les risques d'erreur. Le bracelet d'identification n'est pas voué à remplacer toute autre forme de communication, mais il constitue un instrument de sécurité supplémentaire. Ce dispositif s'applique au patient non communiquant, avec troubles cognitifs à domicile et en EHPAD. La mise en place du bracelet d'identification à l'admission fait l'objet d'une demande au préalable d'autorisation du patient (droit de refus) et/ou de la famille et/ou de la personne de confiance.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Si vous souhaitez des précisions concernant les directives anticipées, merci de vous rapprocher de votre médecin traitant.

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, l'HAD NICE ET RÉGION peut vous accompagner dans la démarche. Si vous avez d'ores et déjà rédigé vos directives anticipées, merci de le signaler à l'infirmier coordinateur présent à votre admission

NOTRE ENGAGEMENT POUR LA PROTECTION DES DONNÉES INFORMATIQUES ET LIBERTÉS :

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 de la prise en charge médicale et paramédicale du patient.
- La gestion des plannings et de 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.

Le titre d'identité sera conservé dans le dossier patient pour une durée de 5 ans à compter de le dernier venu de l'utilisateur dans la structure.

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 sur simple demande auprès de nos services.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le patient dispose de droits sur ses données personnelles qui peuvent être exercés en nous contactant : Madame La Directrice HAD Nice et Région, Espace Nikaïa, 11 Avenue du Docteur Victor Robini, 06200 Nice ; ou par mail : rgpd@hadnice.fr

LES MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL :

Loi du 04 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de Santé, article L 1111-7 du Code de la Santé Publique et décret du 29 avril 2002.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Le patient, son ayant droit en cas de décès du patient, le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur ou le médecin désigné comme intermédiaire peut demander l'accès au dossier médical.

Cet accès doit faire l'objet d'une demande écrite adressée au Directeur de l'Établissement en lettre recommandée avec accusé de réception.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de la reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans sauf cas particuliers.

Afin de sécuriser l'accès aux informations contenues dans le dossier de soins, il vous est demandé de le mettre à l'abri des regards indiscrets et de le rendre accessible à l'ensemble des acteurs du service intervenant dans le cadre de votre hospitalisation à domicile.

LES REGLES D'ACCES, ALIMENTATION ET CONSULTATION DU DMP

Alimentation du DMP par les professionnels de santé

Les acteurs de santé sont dans l'obligation d'envoyer dans le DMP de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à leur santé (article L.1111-15 du CSP).

Les acteurs de santé sont en charge d'informer le patient de l'alimentation de son DMP.

Si le patient dispose d'un dossier médical partagé (DMP), certains éléments du dossier de l'HAD peuvent être y inclus, avec son accord.

Cette information n'est nécessaire qu'une seule fois durant le séjour du patient.

Le patient peut s'opposer à cette alimentation en cas de motif légitime (article R. 1111-47 du code de la santé publique), Il n'y a pas de définition précise du motif légitime, cela reste à l'appréciation du professionnel de santé.

Consultation du DMP par les professionnels de santé

Juridiquement, l'autorisation à la consultation des documents d'un patient est différente pour les professionnels membres de son équipe de soin et pour les autres professionnels de santé (article R.1111-4).

Quand un professionnel est membre de l'équipe de soin, le consentement du patient est dit présumé, le professionnel peut accéder au dossier médical partagé de son patient.

Un professionnel qui n'est pas membre de l'équipe de soins doit recueillir le consentement explicite du patient pour chaque consultation du dossier médical partagé.

Le professionnel ne pourra consulter que les documents auxquels il a accès selon la matrice d'habilitation.

Techniquement, chaque professionnel de santé, dûment identifié (dans son logiciel DMP-compatible ou via dmp.fr) doit déclarer (modalités techniques à la main de l'éditeur) avoir obtenu le consentement du patient avant de consulter le contenu

REGLES DE VIE A L'HAD

Il est très important d'informer l'HAD en cas de changement de médecin traitant, en cas de ré-hospitalisation et pour toute consultation ou examens complémentaires.

Si vous devez vous absenter :

Il vous est demandé de prévenir l'HAD :

- Pour éviter un déplacement inutile d'un soignant et/ou d'un livreur ;
- Pour éviter l'intervention des pompiers (si l'équipe soignante considère que vous êtes en situation de danger) ;
- Si vous vivez seul(e), il peut être demandé la pose d'une boîte à clés et assurer ainsi l'accès et la sécurité de votre domicile.

Hygiène :

Il est demandé de réserver un espace propre afin de pouvoir installer le matériel nécessaire à vos soins et de mettre à disposition des soignants du petit matériel (cuvette, serviette de toilette).

Consigne sécurité :

Nous vous demandons de ne pas fumer pendant les soins. Si votre état de santé nécessite l'utilisation d'oxygène, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel (*risque d'explosion et d'incendie*).

Gestion des déchets de soins :

Les déchets de soins (DASRI) sont collectés régulièrement dans des containers adaptés, disposés à votre domicile et acheminés pour élimination selon la réglementation en vigueur par notre prestataire habilité.

Prescription :

Il vous est demandé de prévenir l'HAD à chaque modification de prescription par votre médecin traitant ou tout autre prescripteur.

Place de la famille :

L'implication de l'entourage familial est nécessaire à une prise en charge de bonne qualité. L'équipe soignante sera à votre écoute pour vous accompagner.

Toutefois, afin de protéger votre intimité et selon la nature des soins, il peut vous être demandé d'éloigner votre entourage au moment des soins.

Les animaux :

Vos compagnons doivent être maintenus hors de la pièce où le soin est dispensé. En cas d'impossibilité, l'animal doit être attaché pour que le professionnel de l'HAD exécute les soins en toute sécurité.

Matériel et équipements :

Le matériel médical installé à votre domicile par un prestataire conventionné est nécessaire à votre prise en charge, vous ne devez pas en refuser l'installation, ni la reprise. Nous vous remercions d'en respecter l'usage et d'éviter toute détérioration.

Le dossier patient :

Un dossier de soins est déposé à votre domicile où il restera durant toute la prise en charge. Il sert de liaison entre les différents intervenants. Il reste la propriété de l'HAD qui en assurera l'archivage à l'issue de la prise en charge.

BON À SAVOIR

- Les horaires d'intervention des soignants sont variables pour des raisons d'organisation de service.
- Toute absence de votre domicile pour convenance personnelle ou médicale devra faire l'objet d'une information préalable auprès des secrétaires de l'HAD.
- Les objets et effets personnels de valeur doivent être mis en sécurité par le patient et/ ou l'entourage. L'HAD NICE ET RÉGION décline toute responsabilité en cas de vol.
- Si vous êtes dotés d'un système de vidéosurveillance, vous devez nous en informer et vous assurer que le dispositif soit arrêté ou masqué à chacune des interventions du personnel soignant (*Article 226-1 du code pénal*).
- En fin de prise en charge, l'HAD ne peut pas reprendre les médicaments non utilisés.

NOTRE DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS

DEMARCHE QUALITE

L'HAD NICE ET RÉGION s'est engagée dans une politique d'amélioration de la qualité et de gestion des risques notamment au travers d'une démarche de certification. L'HAD met tout en œuvre pour répondre aux attentes des patients. L'établissement s'appuie sur les recommandations et le référentiel de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

La certification est une mesure de notre niveau de réponse à des critères relatifs à l'accueil du patient, la prise en charge soignante et médicale, l'organisation de sa sortie d'HAD, mais aussi à des critères d'organisation, de gestion des ressources humaines, ou encore à la mise en place de certaines instances.

Les résultats liés à la certification de l'HAD NICE ET RÉGION sont disponibles sur notre site internet www.hadnice.fr et en annexe du livret d'accueil.

La communication sur les indicateurs nationaux concernant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est faite annuellement et annexée également sur la fiche « Scope santé ».

L'HAD Nice et région, met à votre disposition un questionnaire d'appréciation afin de recueillir vos remarques et suggestions, pour permettre d'améliorer la qualité de sa prestation.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Le questionnaire de satisfaction est destiné à mesurer votre degré de satisfaction pendant la durée de votre séjour (accueil, prise en charge médicale et paramédicale), il est remis et présenté par l'infirmier d'admission et de suivi.

Nous vous invitons à le compléter et à nous le retourner par courrier ou par mail raq@hadnice.fr

Les résultats de ces indicateurs de satisfaction sont affichés à l'accueil de l'HAD et sont communicables sur demande.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission siège au sein de l'HAD NICE ET RÉGION depuis de nombreuses années, elle est composée de membres appartenant à des associations agréées à savoir l'UNAF (Union Nationale des Familles), l'ASFC (Association française du Syndrome de Fatigue Chronique) et la FNATH (Association des accidentés de la vie) cf. Fiche d'informations de la CDU en annexe. Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au Cadre de Santé. Si cette démarche ne vous apporte pas entièrement satisfaction : vous pouvez envoyer un courrier à la Directrice de l'établissement HAD NICE ET RÉGION, Espace Nikaïa, 11 Avenue du Docteur Victor Robini, 06200 Nice. Toute plainte, réclamation, éloge, remerciement, suggestion sont présentés en Commission des Usagers (CDU).

La CDU a pour mission de veiller au respect et aux droits des patients. Elle examine vos plaintes ou réclamations ainsi que vos retours des questionnaires de satisfaction dont l'analyse permet d'apporter des corrections et améliorations dans notre organisation. C'est pourquoi il est très important de nous donner votre avis sur votre prise en charge.

Une personne hospitalisée (ou ses représentants légaux, ou, en cas de décès, ses ayants droit) peut également s'adresser à la CRCI (Commission Régionale ou interrégionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales), dont dépend l'établissement de santé.

CRCI PACA 235, cours Lafayette - 69451 LYON Cedex 06 - Tél : 04 72 84 04 51 Fax : 04 72 84 04 59 par mail : paca@commissions-crci.fr.

LUTTER ENSEMBLE CONTRE LA DOULEUR

Il est possible qu'au cours de votre hospitalisation, vous soyez confronté à un problème de douleur. Le traitement de votre douleur fait complètement partie des soins que nous nous engageons à vous fournir.

Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur.

Vous seul pouvez décrire votre douleur. Pour vous aider à la quantifier, notez votre douleur de 0 à 10 en vous aidant de la réglette du soignant qui vous accompagne.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal. Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

Plus vous nous donnerez d'information sur votre douleur et mieux nous vous aiderons en vous proposant les moyens les plus adaptés à votre cas. Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider (voir contrat d'engagement contre la douleur ci-après).





Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

Le personnel soignant 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 un lien avec votre médecin traitant des traitements adaptés : des antalgiques et, si besoin, des morphiniques qui, rappelons, ne produiront pas de dépendances. Les équipes soignantes de Nice et Région sont formées pour éviter toute douleur à l'occasion des soins qui vous sont prodigués.

Nous prenons en compte aussi les difficultés psychologiques en lien avec la douleur et il vous est possible de rencontrer un psychologue.

RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) :

leurs causes doivent être recherchées 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.).

EVALUER

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 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... »



www.sante.gouv.fr

LUTTER ENSEMBLE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Les patients hospitalisés sont plus fragiles face aux infections, du fait de leurs maladies et des traitements liés. Ils sont susceptibles de contracter une infection au cours de leur prise en charge, appelée « infection nosocomiale » ou « infection associée aux soins ».

L'HAD dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) et d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Le CLIAS, en relation avec l'EOH, pilote la politique de maîtrise du risque infectieux. Les objectifs principaux sont de :

- Promouvoir la formation et l'information sur le risque infectieux nosocomial ;
- Améliorer la qualité et la sécurité des soins par la rédaction et l'actualisation des protocoles de soin et d'hygiène ;
- Surveiller les infections ;
- Évaluer les pratiques et l'application des recommandations.

L'équipe opérationnelle en hygiène (EOH) est composée d'un infirmier hygiéniste. Le programme d'actions annuel est décliné en fonction des besoins prioritaires locaux et conformément aux programmes nationaux, il fait l'objet d'une validation et d'une publication annuelle.

Un tableau de bord, établi chaque année avec différents indicateurs de suivi, est à disposition des usagers sur demande. Il est aussi consultable sur le site https://www.has-sante.fr/jcms/172_FicheEtablissement/fr/had-nice-region.

Règles d'hygiène standard :

- Pour vous : nous vous demandons de respecter les consignes, en particulier, de ne pas manipuler les dispositifs médicaux tels que cathéters, sondes, perfusions, etc., d'avoir une bonne hygiène corporelle (désinfection des mains, douche journalière) et enfin de vous conformer aux instructions données par le personnel soignant.
- Pour vos visiteurs : les personnes atteintes de maladies transmissibles (grippe, bronchite...) doivent se dispenser de vous rendre visite. Il est recommandé aux visiteurs de veiller à l'hygiène de leurs mains et de manière générale, de respecter les mesures destinées à éviter les transmissions de maladie.

Votre domicile sera équipé d'un distributeur de solution hydroalcoolique mis à votre disposition et à celle de vos visiteurs pour veiller à la bonne hygiène des mains.

Gérer les déchets :

Concernant les déchets générés par l'activité hospitalière :

Les Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) sont éliminés dans des emballages spéciaux et incinérés par une filière spécifique. Il existe des collecteurs adaptés pour le matériel coupant, piquant, tranchant. Ces mesures sont destinées à protéger les patients, le personnel et l'environnement.

L'HAD NICE ET RÉGION a inscrit la démarche de développement durable comme l'un de ses axes prioritaires dans sa stratégie managériale.



Vous êtes dans un établissement engagé dans le Développement Durable. Nos principales actions portent sur le tri et le recyclage des déchets, la réduction de la consommation d'énergie, la construction ou la rénovation de bâtiments plus sains ainsi que les achats responsables.

ANNEXE : INFORMATIONS SUR LA SECURISATION

DU MEDICAMENT A VOTRE DOMICILE

Vos ordonnances et les prescriptions de votre médecin traitant :

Avant votre admission en hospitalisation à domicile, l'infirmier(ère) de l'HAD vous a demandé la liste de vos médicaments habituels (ex. : contre l'hypertension artérielle, le diabète...). Il/Elle a également recherché les médicaments auxquels vous êtes allergique ou ceux qu'il vous arrive de prendre sans ordonnance. Il/Elle s'informe de vos traitements en cours afin que vous en disposiez lors de votre retour à votre domicile. Ces demandes ont pour but de connaître tous vos traitements afin d'éviter les oublis ou les erreurs. Il est donc essentiel, dès votre admission et tout au long de votre prise en charge en HAD, de nous informer systématiquement de toute nouvelle ordonnance ou de tout renouvellement, que ces prescriptions soient réalisées par votre médecin traitant ou lors d'une consultation par un autre médecin. Nous pouvons ainsi gérer efficacement votre traitement, veiller à sa disponibilité, organiser le passage des infirmier(ère)s et vous accompagner dans la prise de vos médicaments.

La délivrance des médicaments par la pharmacie :

Les médicaments sont fournis par votre pharmacien habituel. Le pharmacien délivre le nombre de boîtes permettant d'assurer votre traitement pour 7 jours. Si du matériel médical est prescrit sur la même ordonnance que vos médicaments, ce matériel vous sera fourni directement par l'HAD. Certains médicaments sont fournis uniquement par la pharmacie de l'hôpital. Dans ce cas, l'infirmier(e) de l'HAD se charge de récupérer les médicaments à la pharmacie hospitalière et les apporte à votre domicile.

Le transport des médicaments par la pharmacie :

Selon les cas, votre entourage, un professionnel de l'HAD ou votre pharmacien vous apporte vos médicaments à la maison. Cette personne doit veiller à :

- Se rendre directement à votre domicile en sortant de la pharmacie ;
- Éviter d'aller chercher votre traitement à la pharmacie durant les heures de forte chaleur ;
- Ne jamais laisser en attente votre traitement au soleil dans son véhicule.

Certains médicaments, appelés médicaments thermosensibles, doivent être conservés au froid. Dans ce cas, ils doivent être transportés entre la pharmacie et votre domicile dans un emballage isotherme adapté à la quantité et à la durée du transport qui doit être la plus courte possible.

Les médicaments à votre domicile : conservation et disponibilité :

Modalités de conservation de vos médicaments.

Pour des raisons de sécurité et pour éviter tout risque de confusion, les médicaments prescrits pendant votre hospitalisation à domicile doivent être séparés des médicaments des autres membres de la famille et ne doivent pas être rangés dans votre armoire à pharmacie habituelle. Certains médicaments, en raison de leur particularité, sont rangés dans coffre sécurisée dont seul(e)s les infirmier(ère)s ont le code d'accès.

Les médicaments thermosensibles doivent être conservés au froid, c'est-à-dire dans le réfrigérateur en respectant les règles suivantes :

- Au retour de la pharmacie, rangement immédiat dans le réfrigérateur des médicaments thermo-sensibles.
- Conservation des médicaments dans leur emballage et ils doivent être mis dans la pochette zipp et étiquetés médicaments à risque/ médicaments thermosensibles, donnée par l'infirmière d'admission, afin de les conserver dans votre réfrigérateur :
- Stockage au milieu du réfrigérateur : jamais dans le compartiment à glace ni au congélateur.
- Jamais dans le bac à légumes, ni dans la porte.
- Jamais contre les parois du réfrigérateur.
- Jamais au contact des aliments présents.
- Remplissage du réfrigérateur maximal au 2/3, afin que l'air circule et qu'une température homogène soit maintenue.
- Limitation de la durée d'ouverture de la porte du réfrigérateur.

- Si votre réfrigérateur est équipé d'un thermomètre, vérifiez que la température est comprise entre 2 et 5°C.
- Hors de portée des enfants.

Si ces conditions de rangement de vos médicaments n'ont pas été respectées, ne les prenez pas. Sans attendre le prochain passage d'un soignant pour le signaler, appelez rapidement l'HAD au numéro qui vous a été donné.

Régulièrement, l'infirmier(ère) vérifiera avec vous le rangement de vos médicaments et leur date de péremption. **A chaque visite, l'infirmier(ère) vérifie les médicaments restants et s'ils correspondent aux prescriptions en cours. Il (elle) peut être amené(e) à :**

- Retirer le(s) médicament(s) arrêté(s) par le médecin ;
- Commander ou demander à votre entourage de se procurer les nouveaux médicaments en cas de modification de prescription ;
- Vérifier les quantités disponibles en fonction de la durée des traitements

La vérification des médicaments disponibles à votre domicile dépend de la connaissance de l'ordonnance en cours. **Informez l'infirmier(ère) si depuis sa dernière visite le médecin traitant vous a remis une nouvelle ordonnance, de même si vous avez eu une consultation avec un médecin hospitalier ou spécialiste.**

La préparation de vos médicaments :

Deux situations peuvent exister :

Vous préparez vous-même vos médicaments, si après concertation et accord de l'équipe de l'HAD, vous ou votre entourage souhaitez préparer vos médicaments, voici quelques conseils pratiques :

- Avant de manipuler les produits :

Lavez-vous les mains et isolez-vous dans un lieu au calme avec les médicaments et l'ordonnance.

- Préparez votre traitement en une seule fois. Lisez l'ordonnance pour vérifier que vous prenez le bon médicament, au bon moment et que cela correspond à la prescription.

Si vous possédez un pilulier :

Pour une meilleure conservation et une meilleure identification du médicament jusqu'à sa prise, ne le sortez pas de son blister mais découpez ou détachez le blister qui contient le médicament pour le déposer dans le pilulier. Dans le cas où un autre membre de la famille dispose aussi d'un pilulier, l'infirmier(ère) indique votre nom sur une étiquette collée sur votre pilulier pour éviter toute confusion.

Pour les collyres, les flacons compte-gouttes, sirops, etc., la durée d'utilisation à partir de la date d'ouverture est indiquée sur l'emballage. Écrivez la date d'ouverture sur l'emballage. Ne prenez aucun autre médicament que ceux prescrits par votre médecin !

Les médicaments pris sans ordonnance, y compris ceux à base de plantes, sont totalement déconseillés. Ils peuvent interagir avec les médicaments de votre traitement et en modifier les effets : les rendre inefficaces ou au contraire en augmenter les effets, notamment ceux indésirables.

L'infirmier(ère) de l'HAD ou la libérale, mandatée par l'HAD, prépare vos médicaments, en utilisant le pilulier fourni par l'HAD.

Dans ce cas, il s'agit d'un pilulier journalier, sur le couvercle duquel il doit y avoir votre étiquette patient (e). Pour votre traitement injectable, la préparation de ce traitement est de la responsabilité de l'infirmier(ère), qui en réalise la préparation en se référant à la dernière ordonnance en cours.

Durant le temps où l'infirmier(ère) prépare votre traitement, oral ou injectable, il (elle) doit être concentré(e) sur cette tâche. N'interrompez jamais l'infirmier(ère) pendant la préparation de vos médicaments.

L'administration de vos médicaments

Si vous prenez vos médicaments seul ou avec l'aide d'une personne de votre entourage :

Lavez-vous les mains avant et après avoir pris vos médicaments, que ceux-ci soient oraux (comprimés, sirop...) ou locaux (collyre, pommade...). Ce conseil est également valable pour l'éventuelle personne qui vous aide.

Afin de sécuriser le parcours des patients en auto administration, pensez à tracer dans votre dossier médical toute prise de médicament.

Si vous n'arrivez pas à avaler vos médicaments, informez-en rapidement l'infirmier(ère), mais n'écrasez jamais vos comprimés et n'ouvrez pas vos gélules sans avoir vérifié au préalable, auprès de l'équipe soignante (pharmacien, infirmier, médecin) que c'est possible.

Si la prise de vos médicaments n'est pas conforme à la prescription :

- En cas d'oubli (ne doublez jamais la prise suivante et n'augmentez pas le nombre de prises)
- En cas de non-prise (comprimé difficile à avaler, vomissements...) ;

Si par erreur, vous avez pris trop de médicaments joignez rapidement l'infirmier(ère) de l'HAD, sans attendre son prochain passage.

Veillez à bien prendre votre traitement selon les quantités prescrites et aux moments prévus. Son efficacité en dépend.

Traçabilité de la prise des médicaments

Votre prise de médicaments (oraux et/ou locaux), comme leur non-prise, est tracée par le premier professionnel de santé qui passe à votre domicile après cette administration. Cette traçabilité est réalisée sur la fiche d'administration des médicaments (document unique) de l'HAD par votre infirmier(ère), l'infirmier(ère) de l'HAD, et repose sur vos indications ou celles de votre entourage quant à cette prise de médicaments. Si la prise de médicaments est faite avec l'aide d'un professionnel de santé, celui-ci en réalise la traçabilité immédiatement après l'administration. Les traitements injectables sont, quant à eux, obligatoirement tracés par l'infirmier(ère) qui a réalisé l'administration.

La surveillance de votre traitement

La surveillance de votre traitement repose d'une part sur la traçabilité de son administration et d'autre part sur l'absence d'effets indésirables. Afin d'éviter toute incompréhension et toute erreur durant votre hospitalisation à domicile, n'hésitez pas à échanger avec votre infirmier(ère) de l'HAD et à lui poser toute question concernant la gestion de vos traitements.

Afin de préparer au mieux votre sortie d'HAD, une information vous sera délivrée en cas de modification de traitement.

Elimination des médicaments

Pour votre sécurité, triez régulièrement vos médicaments : ceux dont la date de péremption est atteinte ou dépassée doivent être retournés à votre pharmacie qui prendra en charge leur recyclage via CYCLAMED.

En fin de prise en charge, **L'HAD ne peut pas reprendre les médicaments, ils doivent être restitués en officine de ville pour recyclage.**

ANNEXE : LES ESCARRES : COMMENT LES PREVENIR ?

POSITIONNEMENT



- Favoriser la mobilisation : Auto-soulèvement, lever, si possible marche, mise au fauteuil.
- Privilégier une installation confortable : Une bonne installation augmente la surface de contact avec le lit ou le fauteuil. La position assise est à éviter. Couché sur le dos, favorisez la position où la tête et le pied du lit sont relevés à 30°. Veiller à laisser les talons libres de toute pression.
- Changez de position le plus souvent possible, afin de limiter les points de compressions prolongées.

HYGIENE CORPORELLE



- Favoriser une bonne hygiène par une toilette complète quotidienne.
- Utiliser un savon doux.
- Faire une toilette intime aussi souvent que nécessaire.
- Ne pas garder l'urinal ou le bassin en place trop longtemps.
- Rincer bien la peau et sécher soigneusement avec une serviette propre.
- Faire des effleurages doux des zones de compression à chaque change.
- Surveiller l'état cutané et signaler aux soignants toute rougeur

PREVENTION DES ESCARRES



L'escarre est une lésion cutanée d'origine ischémique due à une compression prolongée de la peau et des tissus mous (infarctus des vaisseaux).

Vous pouvez participer à sa prévention par une autosurveillance cutanée, vos proches peuvent également vous aider.

LITERIE



- Attention au linge neuf, trop «raide».
- Changer le linge de lit régulièrement.
- Éviter les plis des draps en ayant des draps adaptés à la taille du lit et du matelas.
- Privilégier les draps en coton les vêtements adaptés, amples.
- Éviter les coutures, les broderies, les plis.



NUTRITION

- Privilégier une alimentation équilibrée et variée, riche en protéines telles que le blanc d'œuf liquide ou mixé, lait en poudre à incorporer dans des potages, des desserts...
- Protéines par blanc d'œuf : 6g.
- Protéines par cuillère à soupe de lait demi-écrémé en poudre : 4,5g. alors qu'un complément alimentaire de 200ml apporte 18,6g de protéines.
- Boire 1,5 litres d'eau par jour.



MATERIEL ADAPTE

- * Utiliser les fonctions du lit, la potence de lit, l'arceau, les coussins de positionnement, coussins anti-escarre.
- N'intercaler pas d'âlèse entre le drap de dessous et le patient

ANNEXE : FICHE D'INFORMATION DE LA CDU

En application du décret n°2016-726, il est institué, au sein de l'HAD NICE ET RÉGION une commission des usagers, elle est composée comme suit :

COMPOSITION DE LA CDU DE L'HAD DE NICE ET RÉGION		
FONCTION AU SEIN DE LA C.D.U.	NOM	QUALITÉ
Président de la C.D.U.	SCHENK Robert robert.schenk@orange.fr 06 37 01 14 93	Représentant des usagers ASFC- Association française du syndrome de fatigue chronique
Vice-Président de la C.D.U.	RIGAUX Anne-Catherine direction@hadnice.fr 04 97 25 77 77	Représentant légal de l'établissement, Directeur de l'H.A.D. de Nice et Région
Médiateur médecin Titulaire	BERNARD Frédéric f.bernard@hadnice.fr 04 97 25 77 77	Médecin Coordonnateur de l'H.A.D. de Nice et Région
Médiateur médecin Suppléant	Aurélie CLEMENTE a.clemente@hadnice.fr 04 97 25 77 77	Médecin Coordonnateur de l'H.A.D. de Nice et Région
Médiateur non-médecin Titulaire	Cadre de Santé cadre.sante@hadnice.fr 04 97 25 77 77	Cadre Infirmier de l'H.A.D. de Nice et Région
Médiateur non-médecin Suppléant	DEFEMMES Laurence secretariat-direction@hadnice.fr 04 97 25 77 77	Secrétaire de Direction de l'H.A.D. de Nice et Région
MEMBRES D'ASSOCIATIONS (REPRÉSENTANTS D'USAGERS SIÉGEANT EN CDU)		
Représentant des usagers Titulaire	SCHENK Robert robert.schenk@orange.fr 06 37 01 14 93	ASFC- Association française du syndrome de fatigue chronique
Représentant des usagers Titulaire	FISSEON Maria-Térèse mtfisson@gmail.com 06 52 91 75 76	Union nationale des associations familiales (UNAF)
Représentant des usagers Suppléant	LELAURAIN Dominique d.lelaurain@gmail.com 06 09 84 51 06	UDAF des Alpes-Maritimes

EXAMENS DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Art. R. 1112-91. – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement des griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92. – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation, qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93. – Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94. – Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. » Toute plainte ou réclamation est à adresser à l'attention de Madame Rigaux Anne-Catherine.

Les représentants des usagers Monsieur SCHENK Robert et Madame FISSON Maria-Térèse sont joignables également par mail pour toutes questions sur vos droits en matière de plainte et réclamation : robert.schenk@orange.fr et mtfisson@gmail.com

ANNEXE : INDICATEURS QUALITE

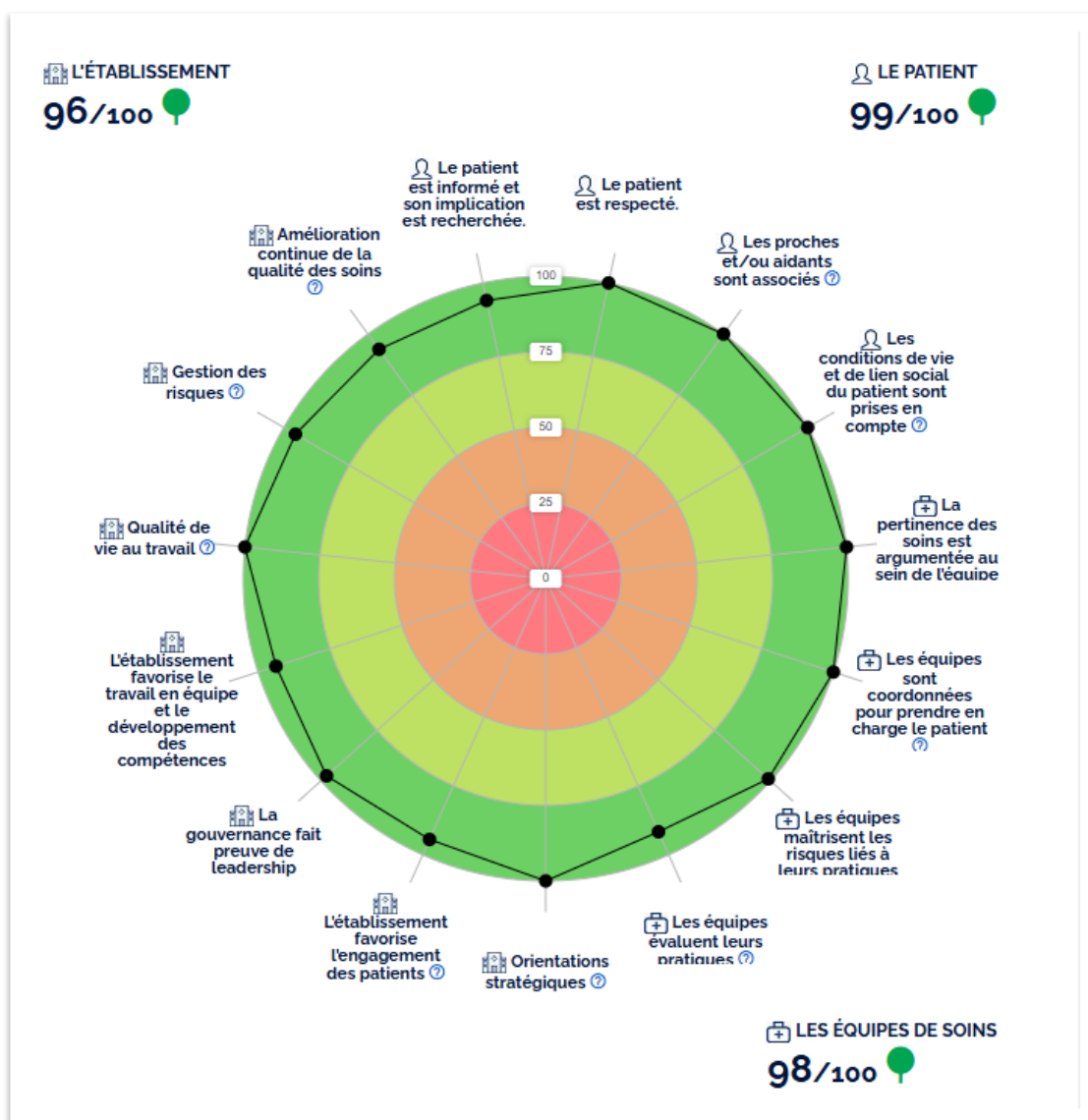
L'HAD s'est engagée, auprès de la Haute Autorité de Santé et du Ministère de la Santé, dans le recueil d'indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins.

Derniers résultats en vigueur pour l'HAD Nice et Région

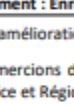
Thème		Résultat	Classe de l'établissement*
Evaluations faites sur dossiers patient 2023			
	Evaluation de tenue du dossier patient Pourcentage de dossiers qui comportent les éléments suivants : demande d'admission, éléments de la préadmission, accord du patient ou de son entourage trace des prescriptions médicamenteuses nécessaires au démarrage de la prise en charge, mention de l'identité de la personne de confiance, mention de l'identité de la personne à prévenir, traçabilité de l'évaluation des risques liés à la prise en charge au domicile Document relatif à la continuité des soins à la sortie d'HAD.	93% <i>IQSS dossier patient 2023</i>	A
	Evaluation de la coordination de la prise en charge Pourcentage de dossiers qui comportent les éléments suivants : protocole de soins, organisation du traitement médicamenteux, réunion pluriprofessionnelle, évaluations des moyens logistiques	85% <i>IQSS dossier patient 2023</i>	B
	Consommation de gel hydroalcoolique Pourcentage de consommation de gel hydroalcoolique.	102% <i>IQSS questionnaire Établissement 2023</i>	A
Evaluations faites sur dossier patient 2022			
	Evaluation de la prise en charge de la douleur Pourcentage de dossiers qui comportent la traçabilité de l'évaluation de la douleur avec une échelle et une stratégie de prise en charge.	85% <i>IQSS dossier patient 2022</i>	B
	Evaluation du risque d'escarre Pourcentage de dossiers qui comportent la traçabilité de l'évaluation d'escarre.	95% <i>IQSS dossier patient 2022</i>	A

ANNEXE : INDICATEURS QUALITE

Résultat de la certification de l'établissement 2024



ANNEXE : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PATIENT

	Questionnaire de satisfaction du patient Nice		Référence : HAD-QGR-ENR-011																																																																																																																									
			Version : 001																																																																																																																									
			Page 1																																																																																																																									
			Structure : HAD																																																																																																																									
Mise en application : 14/04/2023																																																																																																																												
Type de document : Enregistrement			Processus : Qualité et gestion des risques																																																																																																																									
L'amélioration de la qualité de la prise en charge de nos patients est une de nos principales préoccupations.																																																																																																																												
Nous vous remercions de bien vouloir répondre au questionnaire ci-dessous et de l'adresser à la Direction de l'Hospitalisation à Domicile de Nice et Région par courrier ou par mail : contact@hadnice.fr . Ce questionnaire peut être complété en fin de séjour , mais également à tout moment si vous le souhaitez.																																																																																																																												
Vous êtes ? un homme ☐ une femme ☐																																																																																																																												
Nom, prénom (facultatif) _____ Date _____																																																																																																																												
Répondez-vous seul ? oui ☐ non ☐ Avec l'aide d'un proche/ aidant qui répond à votre place ☐																																																																																																																												
Vous a-t-on remis le livret d'accueil ? oui ☐ non ☐																																																																																																																												
Que pensez-vous :																																																																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="width: 10%;">Très Satisfaisant</th> <th style="width: 10%;">Satisfaisant</th> <th style="width: 10%;">Peu satisfaisant</th> <th style="width: 10%;">Pas du tout satisfaisant</th> <th style="width: 10%;">Non concerné</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>- de l'entretien avec l'infirmier coordonnateur pour préparer votre admission ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- des informations relatives au fonctionnement de l'HAD avant votre admission ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- des informations reçues sur le déroulé de votre prise en charge ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de la réponse apportée par le professionnel au téléphone ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de la coordination à votre domicile des différents intervenants ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de la mise en place du matériel à votre domicile ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- du délai d'installation du mobilier médical ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de la façon dont vos douleurs ont été prises en charge (information, traitement...) ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de l'organisation des transports sanitaires ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- du traitement des déchets de soins (fréquence de collecte, rapidité, qualité) ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de l'accueil téléphonique (délai et qualité de l'information délivrée) ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de l'écoute et de la disponibilité du personnel soignant ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de la discrétion et du respect de la confidentialité du personnel soignant ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- du respect de votre dignité et de votre intimité par le personnel soignant ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- des informations reçues sur votre état de santé et vos traitements ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de votre implication dans les décisions prises concernant votre prise en charge ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de la prise en charge de vos difficultés sociales ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de la prise en charge des autres intervenants (psychologue, diététicienne, autres...) ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>- de l'organisation de votre sortie (Informations, relai libéral si nécessaire) ?</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> </tbody> </table>						Très Satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Non concerné	- de l'entretien avec l'infirmier coordonnateur pour préparer votre admission ?	☐	☐	☐	☐	☐	- des informations relatives au fonctionnement de l'HAD avant votre admission ?	☐	☐	☐	☐	☐	- des informations reçues sur le déroulé de votre prise en charge ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de la réponse apportée par le professionnel au téléphone ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de la coordination à votre domicile des différents intervenants ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de la mise en place du matériel à votre domicile ?	☐	☐	☐	☐	☐	- du délai d'installation du mobilier médical ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de la façon dont vos douleurs ont été prises en charge (information, traitement...) ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de l'organisation des transports sanitaires ?	☐	☐	☐	☐	☐	- du traitement des déchets de soins (fréquence de collecte, rapidité, qualité) ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de l'accueil téléphonique (délai et qualité de l'information délivrée) ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de l'écoute et de la disponibilité du personnel soignant ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de la discrétion et du respect de la confidentialité du personnel soignant ?	☐	☐	☐	☐	☐	- du respect de votre dignité et de votre intimité par le personnel soignant ?	☐	☐	☐	☐	☐	- des informations reçues sur votre état de santé et vos traitements ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de votre implication dans les décisions prises concernant votre prise en charge ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de la prise en charge de vos difficultés sociales ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de la prise en charge des autres intervenants (psychologue, diététicienne, autres...) ?	☐	☐	☐	☐	☐	- de l'organisation de votre sortie (Informations, relai libéral si nécessaire) ?	☐	☐	☐	☐	☐
	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Non concerné																																																																																																																							
- de l'entretien avec l'infirmier coordonnateur pour préparer votre admission ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- des informations relatives au fonctionnement de l'HAD avant votre admission ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- des informations reçues sur le déroulé de votre prise en charge ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de la réponse apportée par le professionnel au téléphone ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de la coordination à votre domicile des différents intervenants ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de la mise en place du matériel à votre domicile ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- du délai d'installation du mobilier médical ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de la façon dont vos douleurs ont été prises en charge (information, traitement...) ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de l'organisation des transports sanitaires ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- du traitement des déchets de soins (fréquence de collecte, rapidité, qualité) ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de l'accueil téléphonique (délai et qualité de l'information délivrée) ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de l'écoute et de la disponibilité du personnel soignant ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de la discrétion et du respect de la confidentialité du personnel soignant ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- du respect de votre dignité et de votre intimité par le personnel soignant ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- des informations reçues sur votre état de santé et vos traitements ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de votre implication dans les décisions prises concernant votre prise en charge ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de la prise en charge de vos difficultés sociales ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de la prise en charge des autres intervenants (psychologue, diététicienne, autres...) ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
- de l'organisation de votre sortie (Informations, relai libéral si nécessaire) ?	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																							
De 0 à 10, quelle est votre appréciation sur l'ensemble de votre prise en charge en HAD ?																																																																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>0</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td> </tr> <tr> <td colspan="5">extrêmement défavorable</td> <td colspan="6">extrêmement favorable</td> </tr> </tbody> </table>					0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	extrêmement défavorable					extrêmement favorable																																																																																												
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																		
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																		
extrêmement défavorable					extrêmement favorable																																																																																																																							
De 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez l'établissement à votre entourage ?																																																																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>0</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td> </tr> <tr> <td colspan="5">extrêmement improbable</td> <td colspan="6">extrêmement probable</td> </tr> </tbody> </table>					0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	extrêmement improbable					extrêmement probable																																																																																												
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																		
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																		
extrêmement improbable					extrêmement probable																																																																																																																							
Concrètement, cette note signifie-t-elle que vous recommanderiez notre établissement à votre entourage ?																																																																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;">☐ Non, pas du tout</td> <td style="width: 50%;">☐ Oui, peut-être</td> </tr> <tr> <td>☐ Non, certainement</td> <td>☐ Oui, certainement</td> </tr> </tbody> </table>					☐ Non, pas du tout	☐ Oui, peut-être	☐ Non, certainement	☐ Oui, certainement																																																																																																																				
☐ Non, pas du tout	☐ Oui, peut-être																																																																																																																											
☐ Non, certainement	☐ Oui, certainement																																																																																																																											
Avez-vous des commentaires ou suggestions à apporter pour améliorer la qualité de nos prises en charges et nos prestations ?																																																																																																																												

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.