

## LIVRET D'ACCUEIL

# HAD NORD 79



 13, rue de Brossard  
79200 PARTHENAY

 05 49 71 30 30

 [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr)

# HOSPITALISATION À DOMICILE...



Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis dans le service d'Hospitalisation à domicile du nord Deux Sèvres et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

L'HAD Nord Deux Sèvres est un service du Centre Hospitalier Nord Deux Sèvres depuis le 1er janvier 2025 et ne cesse de développer son activité.

L'HAD est un service du Centre hospitalier, pluridisciplinaire et technique où les compétences sont mises en synergie pour vous apporter des soins adaptés.

Nous mettons à votre disposition ce livret conçu pour vous et votre entourage pour répondre à vos questionnements. Il a pour but de faciliter votre séjour.



---

# SOMMAIRE

Qu'est-ce que l'hospitalisation à domicile ? 01

---

Pour QUI et COMMENT ? 02

---

Collaboration Patient, Equipes, Entourage 03

---

Les équipes 04

---

Les transports 07

---

Le financement de l'HAD 08

---

Déroulement de l'HAD 09

---

Qualité et sécurité des soins 10

---

Vos droits 16

---

Charte de la personne hospitalisée 20

---

Charte de l'enfant hospitalisé 21

---

Charte Romain Jacob 22

---

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

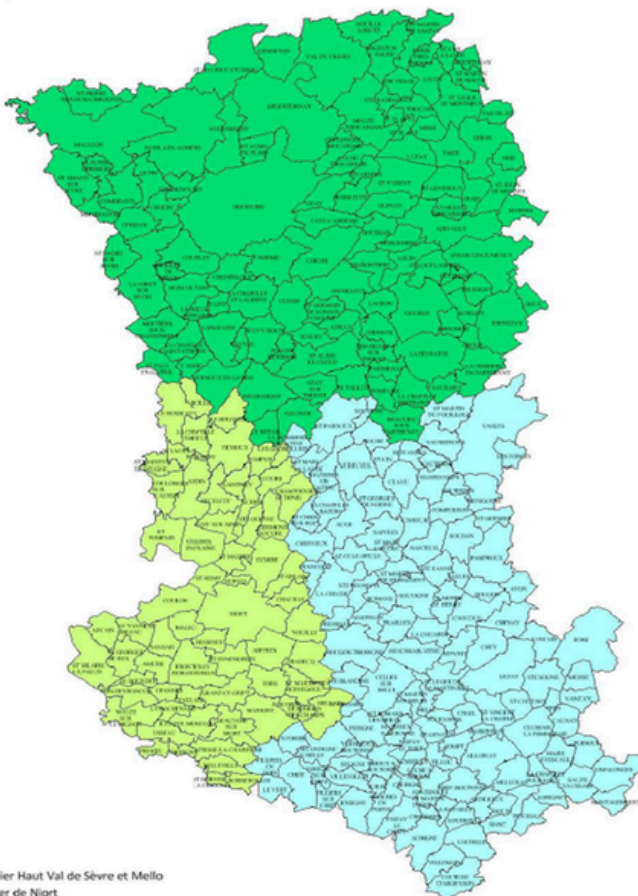


L'hospitalisation à domicile ou **HAD** est une modalité d'hospitalisation à part entière. Elle permet d'éviter ou de raccourcir une hospitalisation conventionnelle avec hébergement.

Elle assure, **sur le lieu de vie du patient** (domicile, établissement social ou médico-social avec hébergement) **des soins continus et coordonnés**.



Nouvelles aires d'intervention des HAD  
en Deux-Sèvres



■ Groupe Hospitalier Haut Val de Sèvre et Mello  
■ Centre Hospitalier de Niort  
■ HAD Nord Deux-Sèvres

Source : Finess mai 2018 / ARS NA - DD79 - JM/CP  
C:/cartes/PATP/HAD/Nouvelles\_aires.wor

Les **soins délivrés en HAD** se différencient des interventions à domicile du secteur ambulatoire (infirmiers libéraux, SSIAD...) par leur technicité, leur intensité en termes de fréquence ou de durée.

Pour **une prise en charge globale et coordonnée**, l'équipe pluri-professionnelle de l'HAD assure la prise en compte de la situation sociale et psychologique du patient.

Les établissements d'HAD sont des établissements de santé **soumis à une certification** pour la qualité et la sécurité des soins.



# POUR QUI ET COMMENT ?

L'hospitalisation à domicile concerne des patients de tout âge, atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, souvent multiples, évolutives et/ou instables.

Les patients peuvent être résidents en EHPAD, ainsi que dans les autres établissements sociaux et médico-sociaux, maison d'accueil spécialisée, appartement de coordination thérapeutique...

L'HAD est une prescription médicale posée sur des critères spécifiques par un médecin libéral, coordonnateur ou hospitalier. Elle est subordonnée à l'accord du médecin traitant du patient ainsi qu'au consentement du patient ou de son représentant légal et à l'acceptation de l'entourage.

## Intérêts

- Soins au domicile
- Choix du cabinet infirmier
- Suivi médical par le médecin traitant
- Coordination avec les habitudes de vie
- Équipe pluriprofessionnelle

L'admission est prononcée par le médecin praticien de l'HAD sur la base d'un protocole thérapeutique et dans le respect des critères d'admission en HAD et selon le degré d'urgence.

À votre domicile, l'infirmière de coordination HAD vous présentera les documents de prise en charge.

Demande d'admission HAD par un médecin

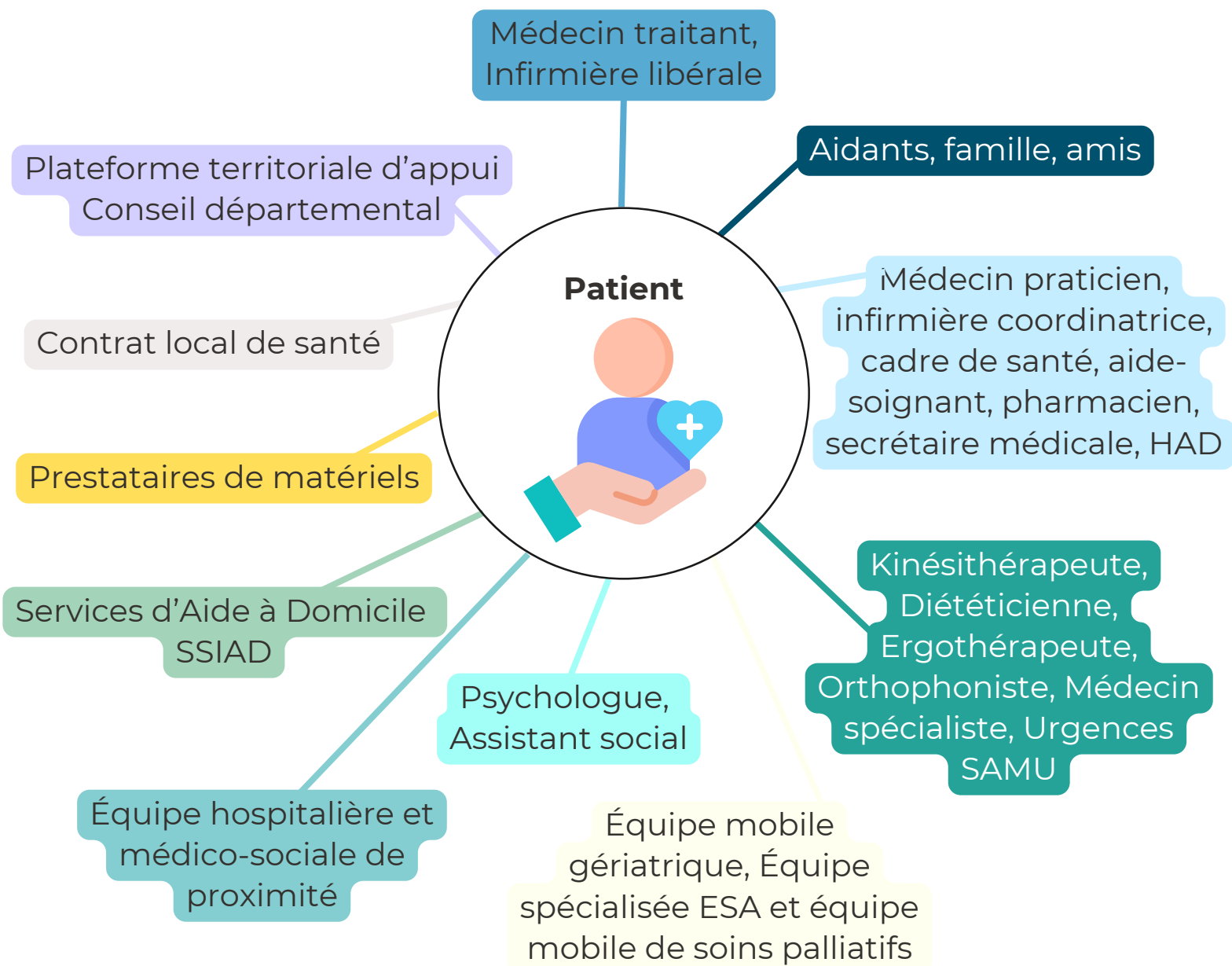
Rencontre patient, famille par équipe HAD

Admission selon les critères

Coordination avec tous les partenaires

# COLLABORATION PATIENT, ÉQUIPES, ENTOURAGE

Elle est fondée sur l'écoute, le respect et la transparence des relations entre acteurs.





L'ensemble des intervenants à votre domicile est soumis au secret professionnel.

## LES ÉQUIPES

### L'ÉQUIPE MÉDICALE

**Votre médecin traitant ou un médecin désigné comme tel assure votre suivi médical pendant l'hospitalisation à domicile et prescrit vos traitements et soins.**

Le médecin praticien en HAD coordonne vos soins avec votre médecin, les médecins spécialistes et l'équipe de l'HAD.

La pharmacie hospitalière délivre vos traitements.

## L'ÉQUIPE DE COORDINATION

Les **infirmières de coordination** de l'HAD organisent et coordonnent votre admission et suivi en collaboration quotidienne avec les professionnels libéraux et prestataires. Elles font des visites à votre domicile pour évaluer vos besoins et votre projet de soins, organisent les transports pour vos rendez-vous médicaux et gèrent le matériel de soins et mobilier nécessaires à votre confort.

Le cadre de santé de l'HAD anime et encadre l'équipe soignante et de coordination. Il s'assure de la continuité, de la qualité et de la sécurité des soins dans le respect de vos droits. Il est responsable de l'organisation des moyens.

## L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Les infirmiers libéraux réalisent les soins dans le strict respect des pratiques de l'hospitalisation à domicile et conformément à leur code de déontologie ; ils assurent la continuité de la prise en soins.

En fonction de soins spécifiques, une infirmière de coordination de l'HAD peut intervenir.

# LES ÉQUIPES

## L'ÉQUIPE SOIGNANTE (SUITE)



Des soignants assurent les soins d'hygiène et de confort. Ils peuvent faire appel à l'entourage pour participer aux soins. Pour vous accompagner des conventions avec les services SSIAD de proximité sont signées.

Les kinésithérapeutes libéraux assurent des soins de rééducation, de réadaptation sur prescription médicale en fonction de leurs disponibilités.

Vous avez le choix de votre équipe soignante libérale (Infirmier, kinésithérapeute, médecin traitant, sage-femme ...).

L'équipe soignante peut être accompagnée par un étudiant ou un stagiaire qui participe aux soins avec votre accord.

## L'ÉQUIPE PSYCHO-SOCIALE

L'**assistant social** rattaché à l'HAD évalue vos besoins et s'assure de la mise en place de toutes les aides nécessaires pour la réussite de votre hospitalisation à domicile : aides financières, mise en place d'aides au ménage, aux courses...

Un psychologue peut intervenir, selon votre situation, pour vous apporter un soutien ou à votre entourage.

## L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

**Toute personne malade et dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement.** Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pour les patients atteints de maladie grave évolutive. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.



# LES ÉQUIPES

## L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (SUITE)

L'Équipe mobile de soins palliatifs est une équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmiers, psychologues).

### **Elle est à disposition :**

- du patient atteint de maladie grave évolutive, éventuellement dès la phase diagnostique,
- de sa famille,
- des soignants.

### **Les objectifs de l'EMSP sont :**

- l'évaluation et le soulagement des douleurs et des autres symptômes,
- l'accompagnement de la souffrance morale du patient et de sa famille,
- le soutien du projet de retour ou de maintien à domicile,
- le soutien et la formation des soignants,
- le soutien ponctuel des proches en deuil.

### **L'intervention de l'EMSP est réalisée à la demande du médecin référent du service avec l'accord du patient.**

L'EMSP se déplace auprès des patients dans les services de l'hôpital, à leur domicile et dans les institutions accueillant des personnes âgées ou en situation de handicap.

## LES PRESTATAIRES

L'HAD a établi un partenariat avec des prestataires de matériel et médico-hôtelier. Ils assurent la livraison et le retrait du matériel dans les lieux de vie. Ils réalisent, si besoin, votre formation à l'utilisation du matériel ainsi que la maintenance. Ils sont mandatés par l'équipe de coordination et rémunérés par l'HAD.

# LES TRANSPORTS

## VOS TRANSPORTS INTER-HOSPITALIERS



Vous suivez des séances de chimiothérapie, radiothérapie ou dialyse en centre, dans le cadre de votre prise en charge HAD



Vous suivez des soins, rendez-vous ou hospitalisation de moins de 2 nuits en rapport avec le motif de votre prise en charge HAD



**VOUS N'AVEZ PAS LE CHOIX DE VOTRE TRANSPORTEUR**

Vous entrez ou sortez d'une hospitalisation de plus de 48h



Vous suivez des soins, rendez-vous ou hospitalisation de moins de 2 nuits sans rapport avec le motif de votre prise en charge HAD



**VOUS AVEZ LE CHOIX DE VOTRE TRANSPORTEUR**



# FINANCEMENT DE L'HAD


Une hospitalisation à domicile est prise en charge dans les **mêmes conditions qu'une hospitalisation conventionnelle avec hébergement dans un établissement sanitaire** (hôpital, clinique).

Les organismes d'assurance maladie prennent en charge la majeure partie de votre hospitalisation. Cette prise en charge des soins peut aller jusqu'à 100 % dans le cadre d'une affection de longue durée (ALD).

La seconde partie de la prise en charge\* se fait par les complémentaires santé/mutuelle. Le cas échéant, un ticket modérateur peut rester à votre charge.

*\*En cas d'absence de complémentaire santé, vous serez redevable de la part non prise en charge par les organismes d'assurance maladie.*

*Le tarif du forfait journalier est disponible sur demande.*

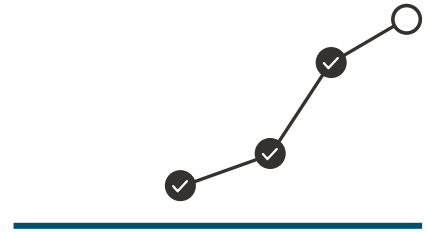
CE QUI EST PRIS EN CHARGE Exclusivement en lien avec le motif d'HAD	CE QUI N'EST PAS PRIS EN CHARGE
Les soins prodigués par les professionnels de santé libéraux conventionnés avec l'HAD	Les honoraires des médecins spécialistes libéraux non en lien avec le motif de prise en charge de l'HAD
Les consultations de votre médecin traitant ou son remplaçant pendant votre hospitalisation	Les actes de radiologie ou d'intervention en ambulatoire
Votre traitement et les compléments alimentaires prescrits dans le cadre de l'HAD	Les produits de parapharmacie et les médicaments non remboursés par la sécurité sociale.
Le matériel prévu par l'équipe de l'HAD	Les aides au ménage, aux courses. Le portage des repas
Les examens de laboratoire réalisés pendant votre hospitalisation	Le matériel acheté par vous-même ou loué directement auprès du prestataire sans accord avec l'équipe de coordination de l'HAD.
Les déplacements en ambulance prescrits par votre médecin traitant ou le médecin praticien de l'HAD	Tous les actes sans lien avec le motif de prise en charge HAD
Les matériels et fournitures à usage unique nécessaires pendant votre hospitalisation	<p><b>À RETENIR</b> </p>

**À RETENIR**



Pendant votre hospitalisation à domicile, **VOUS NE DEVEZ PAS présenter votre carte vitale pour vos soins, médicaments et matériels présents.**

# DÉROULEMENT DE L'HAD



**Votre admission en HAD** se prépare en amont. Toutes les équipes de soins et prestataires se coordonnent pour vous apporter sécurité et confort à votre domicile.

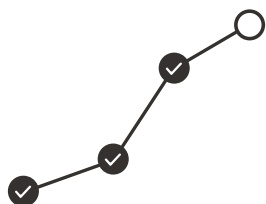
Seul un médecin hospitalier ou le médecin traitant peut orienter une personne en HAD. L'accord du **médecin traitant** est nécessaire, **donc toujours sollicité**, car il prend, pendant le séjour en HAD, la responsabilité médicale des soins, conjointement, le cas échéant, avec des confrères spécialistes.

Les protocoles de soins sont validés par **le médecin praticien d'HAD**, planifiés par l'équipe de coordination soignante et portés à **la connaissance de la personne soignée et de son entourage, avec qui un dialogue approfondi est engagé** au sujet des conditions d'intervention (nature des soins, horaires des soins, conditions d'approvisionnement et d'administration des traitements, prévention et gestion des risques...). Dans la mesure du possible, l'organisation des soins prend en considération les souhaits et contraintes personnelles des patients et de leur entourage.

Le jour de votre admission en HAD, l'infirmière coordinatrice se rend à votre domicile selon un horaire choisi avec vous. **Les médicaments et le matériel de soins sont livrés par le logisticien de la pharmacie hospitalière.** Le prestataire, lui, livre le matériel hôtelier si besoin.

Un dossier de soin sous forme d'un classeur est déposé avec le matériel. Vous y trouverez les informations utiles pour nous appeler en cas de besoin. Une astreinte téléphonique est en place.

Selon le besoin de soins, l'infirmière libérale peut être amenée à se déplacer la nuit. En cas d'urgence vitale l'intervention des services d'urgence peut être organisée.



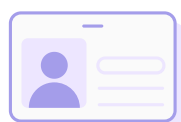
# DÉROULEMENT DE L'HAD

Il peut arriver que votre état de santé nécessite l'organisation d'un séjour hospitalier avec hébergement. Le transfert est alors géré par l'HAD en coopération avec la structure concernée.

Une fois par semaine, l'équipe HAD se réunit et évalue votre projet de soins. La durée de l'hospitalisation à domicile dépend de votre état de santé et de vos soins. En fonction de vos besoins, les relais nécessaires seront organisés par l'HAD.



## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



### IDENTIFICATION DU PATIENT

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, l'établissement veille à ce que l'identité (c'est-à-dire nom de naissance, nom d'usage, prénom et date de naissance) de chaque patient soit recueillie de manière exacte, unique et reportée de façon conforme sur les documents établis tout au long de votre prise en charge.

Cette vérification est indispensable à la sécurité de tout patient. Les professionnels doivent s'assurer de la parfaite concordance entre toute prescription médicale et tout acte de soin à délivrer.

Vous serez donc sollicité(e) par les professionnels pour décliner votre identité.

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

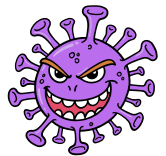
## RECUEIL DES ÉVÈNEMENTS PORTEURS D'AMÉLIORATION



Les professionnels et les usagers ont la possibilité de faire remonter tout évènement porteur d'amélioration appelé « évènement indésirable ». Les évènements signalés sont analysés et permettent de mettre en place des actions correctives.

Le Centre hospitalier signale aux instances régionales et nationales (Agence régionale de santé et Haute autorité de santé) tout évènement grave.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES



La lutte contre les infections nosocomiales au domicile est assurée par une équipe opérationnelle d'hygiène sous l'autorité de la Commission Médicale de l'Etablissement.

Cette équipe définit un plan d'actions annuel qui comprend des actions de formation, de surveillance et d'information sur les bonnes pratiques. Elle est en lien avec le service d'HAD qui informe les infirmiers libéraux des protocoles de soins.

## PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS AUX MÉDICAMENTS



**L'HAD du CHNDS est un service hospitalier : la prise en charge médicamenteuse durant votre séjour HAD est par conséquent identique à celle que vous recevriez à l'hôpital.** Ainsi, les médicaments qui vous sont délivrés sont identiques à ceux que vous auriez reçu si vous étiez hospitalisé. La pharmacie hospitalière ne détient pas tous les médicaments existants car elle est soumise à la réglementation des marchés publics.



# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS AUX MÉDICAMENTS (SUITE)



Le pharmacien analysera votre prescription et vous délivrera les traitements les plus adaptés, un médicament générique ou équivalent pourra vous être délivré. La pharmacie hospitalière vous délivra chaque semaine les médicaments et dispositifs médicaux nécessaires pour une prise en soins de 7 jours.

Vos médicaments et dispositifs médicaux sont délivrés par la pharmacie du CHNDS. Ils sont entièrement pris en charge dans le cadre de votre forfait d'hospitalisation HAD. Aucune facturation supplémentaire ne vous sera demandée pour la délivrance de ces produits de santé.

**Il est impératif de sécuriser vos traitements dans un espace dédié,** hors de la portée des enfants. Ainsi, les médicaments délivrés par l'HAD seront placés à votre domicile dans une colonne, afin d'être rangés distinctement de vos autres médicaments personnels ou ceux des membres de votre famille.

L'ensemble du personnel de l'HAD et les IDEL sont sensibilisés aux règles de bon usage des médicaments, à la surveillance des médicaments et à la prévention du risque d'effet indésirable.

Ainsi, lors de votre admission en HAD, il vous sera demandé d'indiquer votre pharmacie d'officine de référence, de sorte d'assurer une continuité d'informations concernant votre traitement habituel en entrée et en sortie de votre séjour HAD.

Afin de prévenir tout risque médicamenteux, durant toute la durée de votre hospitalisation en HAD, vous, vos aidants ou les IDE intervenant à votre domicile devront uniquement utiliser le traitement qui vous sera fourni par l'HAD du CHNDS. Vos traitements personnels, stockés dans un emplacement distinct, ne seront de nouveau utilisés qu'à votre sortie d'HAD.

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



## PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS AUX MÉDICAMENTS (SUITE)



Certains médicaments qualifiés « à risque » demandent une attention particulière de la part des soignants car les conséquences des erreurs liées à ces médicaments peuvent être dramatiques pour les patients. Pour cette raison, ces médicaments à risque doivent être gérés différemment des autres, que ce soit au moment de la prescription, du stockage, de la dispensation ou de l'administration. Certains de ces médicaments nécessitent la mise en place d'une mallette sécurisée fournie par l'HAD pour leur stockage, portant la mention «médicament à risque».

Concernant les médicaments stupéfiants, ils seront placés dans une mallette sécurisée à code qui restera à votre domicile et dont vous, seul(e), et/ou l'infirmier(e) libéral(e) connaîtront le code d'ouverture. Ces médicaments feront l'objet d'une traçabilité des entrées et des sorties strictes chaque semaine.

Si votre traitement comporte des médicaments se conservant au réfrigérateur, ceux-ci seront transportés dans une mallette isotherme afin de garantir le respect de la chaîne du froid.

Ces médicaments, identifiés comme thermosensibles, pourront être stockés dans un contenant spécifique et placés dans votre réfrigérateur. Ce contenant ne doit en aucun cas être placé dans le bac inférieur ou dans la porte de votre réfrigérateur.

Ces différents contenants et mallettes fournies doivent être restitués à l'HAD à la fin de votre prise en soins.

L'administration du médicament est assurée par les infirmiers(ères) de l'HAD et/ou par l'infirmier libéral et/ou vous-même ou votre aidant principal. Les règles d'administration sont définies dans votre projet de soins.



# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS AUX MÉDICAMENTS (SUITE)



Afin d'éviter toute erreur, il est demandé de ne pas déranger l'infirmier(e) lors de la préparation des médicaments. À la fin de la prise en soins, les médicaments non utilisés seront retournés à la pharmacie de l'Hôpital.

La traçabilité de l'administration pour tous les médicaments doit être faite et retournée toutes les semaines à la pharmacie : un document papier vous est fourni à cette fin et chaque prise doit être notée sur ce formulaire. Selon l'évolution du système informatique de l'HAD, et afin de faciliter le recueil d'informations, ce format papier pourra prochainement être dématérialisé.

Lors de votre sortie d'HAD, l'ensemble des produits de santé fournis par la pharmacie hospitalière vous sera retiré. Selon les indications de votre médecin, ainsi que vos éventuelles ordonnances de sortie, vous pourrez alors reprendre en tout ou partie votre traitement personnel détenu avant votre séjour HAD, et revenir vers votre pharmacien officinal pour la suite de votre prise en soins.



## LUTTE CONTRE LA DOULEUR : LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. La douleur altère le confort et la qualité de vie. Elle diminue votre énergie et retentit sur votre vie quotidienne.

### **Nous pouvons la prévenir.**

La prise en charge de votre douleur est notre préoccupation journalière.

### **Nous pouvons la traiter.**

Traiter la douleur, c'est contribuer à retrouver le bien être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie.

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas en garantir l'absence totale.

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## HYGIÈNE DES SOINS



L'HAD du CHNDS est engagée dans un programme de surveillance, de prévention et de contrôle du risque infectieux.

L'hygiène est l'affaire de tous et chacun, patient, professionnel, entourage peut jouer un rôle dans la prévention des infections associées aux soins en suivant les mesures d'hygiène et les recommandations préconisées.

Vous disposez notamment de solutions hydro-alcooliques favorisant la prévention des infections manu-portées.



**N'hésitez pas à les utiliser !**



## DÉCHETS LIÉS AUX SOINS

Trois types de conditionnements peuvent être laissés à votre disposition en fonction de la nature des déchets :

- Des containers en plastique, solides et sécurisés, pour les déchets piquants, coupants, tranchants,
- Des cartons pour les déchets dits « mous », comme les pansements.
- Des fûts pour les déchets liquides,
- Les autres déchets non infectés (emballages, blouses de soins, changes...) sont évacués avec les ordures ménagères, selon le tri habituel de votre commune.



## DÉCHETS LIÉS AUX SOINS (SUITE)

En cas de mesure d'isolement, les blouses de soins sont éliminées dans les cartons pour les déchets mous.

**Un doute ? Une question sur le TRI de déchets ?**



Une fiche d'aide au tri se trouve dans votre dossier de soins à domicile. Vous serez informés de l'organisation de la collecte lors votre admission.



## VOS DROITS

### L'INFORMATION CONTRIBUE À L'EXPRESSION DE VOTRE CONSENTEMENT

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Sa famille, ses proches peuvent également être destinataires d'informations courantes sur la santé de celui-ci, sauf opposition de sa part.

La qualité de ces informations vous permettra de prendre, avec les médecins, les décisions concernant votre santé.

# VOS DROITS

## L'INFORMATION CONTRIBUE À L'EXPRESSION DE VOTRE CONSENTEMENT (SUITE)



Si vous êtes parents d'un enfant mineur, vous serez destinataires des informations concernant sa santé afin que vous puissiez donner votre consentement pour les soins que recevra votre enfant.



Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, les professionnels de santé consulteront vos directives anticipées ou à défaut la personne de confiance, ou à défaut votre famille ou vos proches pour prendre des décisions.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE



Lors de votre admission, si vous êtes majeur(e), l'HAD vous demandera de **désigner une personne de confiance pour vous accompagner** tout au long des soins et dans les décisions à prendre.

Cette personne pourra notamment **assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits**.

La personne de confiance **doit témoigner de vos convictions personnelles et non les siennes**.

La personne de confiance n'est pas la personne à prévenir que vous souhaitez informer de votre hospitalisation ou de votre sortie.

Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.



# VOS DROITS

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure, peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées **pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.**

Ces directives indiquent ses **souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.** Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être modifiées à tout moment.



## VOS DONNÉES DE SANTÉ

L'HAD dispose d'un réseau informatique intégrant le système d'information hospitalier, pour assurer la gestion des dossiers et la continuité des prises en charge. Pour assurer l'analyse de l'activité médicale et le financement des établissements hospitaliers, le médecin responsable du département d'information médicale et les personnes intervenant sous son contrôle sont amenés à traiter les données de votre dossier, dans le respect du secret médical.

### **DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL**

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous pouvez aussi consulter directement votre dossier médical ou en obtenir des copies en adressant une demande écrite à la Direction en charge des usagers. Devront être joints à cette demande un justificatif de votre identité (carte d'identité, passeport...).

### **MON ESPACE SANTÉ**

Il s'agit d'un espace sécurisé où il est possible que vous ajoutiez vous-même des données de santé sécurisées. Les professionnels ou établissements de santé peuvent y déposer des documents en lien avec vos soins et examens réalisés. Enfin, votre caisse d'assurance maladie y dépose votre historique de soins.

# VOS DROITS

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



En votre qualité d'**Usager du système de santé**, vous avez la **possibilité de vous exprimer**. Si besoin, des représentants des usagers sont chargés de faire le lien entre vous, et les professionnels de santé.

Ces représentants des usagers sont membres d'associations agréées ayant une activité effective et réelle dans le domaine de la santé. Ils participent aux instances décisionnelles ou consultatives du Centre hospitalier afin de pouvoir donner un avis et faire des propositions, notamment au sein de la Commission des usagers. Vous trouverez la liste des membres jointe au présent livret d'accueil.



## VOTRE AVIS



Afin de pouvoir évaluer votre satisfaction et améliorer votre prise en charge en hospitalisation à domicile, nous vous invitons à nous faire part de vos remarques.

À cette fin, vous disposez d'un questionnaire de satisfaction joint à ce livret.



# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

[www.sante.gouv.fr](http://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.

# CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



## CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la 1ère conférence européenne des associations «Enfants à l'hôpital».

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » - UNESCO. Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

### 1. L'admission à l'hôpital

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

### 2. Etre entouré pendant le séjour

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

### 3. Impliquer les parents dans le processus de soins

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

### 4. Etre informé sur la maladie et les soins

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

### 5. Soulager la douleur

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

### 6. Des activités de loisir en fonction de l'âge

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

### 7. Un environnement hospitalier adapté

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

### 8. Formation spécifique du personnel soignant

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

### 9. Assurer une continuité des soins

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



### 10. Respect de l'intimité de l'enfant

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



# CHARTRE HANDICAP ROMAIN JACOB



## CHARTRE ROMAIN JACOB

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



Pour lire la charte complète, consultez ce QR code  
Un lien audio est également disponible →





Nous espérons que ce livret d'accueil vous est utile.

Toute l'équipe de l'Hospitalisation À Domicile (HAD) se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

 05 49 71 30 30






**LIVRET D'ACCUEIL**  
**HAD NORD 79**  
Hospitalisation À Domicile

---



# INFORMATIONS PRATIQUES

 13, rue de Brossard  
79200 PARTHENAY

 05 49 71 30 30

 [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr)



[www.chnds.fr](http://www.chnds.fr)